



CEU

*Universidad
Cardenal Herrera*

**INFORME RESULTADO DE EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS
SERVICIOS
CURSO ACADÉMICO 2020/2021**



CEU

Universidad
Cardenal Herrera

ÍNDICE

1.- Ficha Técnica _____	3
2.- Características de la encuesta _____	4
3.- Participación _____	5
4.- Medias generales de todos los servicios _____	7
5.- Comparativa participación cursos anteriores _____	10
6.- Comparativa puntuaciones cursos anteriores _____	11
7.- Propuestas modificaciones en la encuesta _____	12

1.- FICHA TÉCNICA

Encuesta de evaluación de la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios:

- Biblioteca.
- Servicio de Deportes.
- Servicio de Idiomas.
- Servicio de Relaciones Internacionales.
- Secretaría Académica Centro de Castellón.
- Secretaría General Centro de Castellón.
- Secretaría Centro de Elche.
- Secretaría Académica Escuela Superior de Enseñanzas Técnicas.
- Secretaría General.
- Secretaría Académica Facultad de Humanidades y Ciencias de la Comunicación y Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas.
- Secretaría Académica Facultad de Ciencias de la Salud.
- Secretaría Académica Facultad de Veterinaria.
- Servicio de Carreras Profesionales.
- Servicio de Orientación Universitaria, SOU.

Curso académico evaluado: 2020/2021

Periodo de captación de datos: de septiembre de 2020 a julio de 2021

Universo: Todos los posibles usuarios de los servicios (profesores, personal de administración y servicios, estudiantes, cualquier otro perfil que haya accedido a los servicios evaluados)

Modalidad: online. Las encuestas se realizan en modalidad online a través de un link que se hace llegar a los usuarios vía correo electrónico o mediante captación de un código QR visible en cada uno de los servicios.

La información ha sido tratada a través de la herramienta Qualtrics® y analizada por la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad de la Universidad.

2.- CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA

Todos los servicios han sido evaluados a través de una encuesta con 9 preguntas, a excepción de Biblioteca, Carreras Profesionales y SOU cuyas características especiales hacen que su encuesta difiera algo del resto.

Se solicita además una serie de datos que nos permite identificar el perfil del usuario encuestado:

- Tipo de usuario (Estudiante de la Universidad, PDI, PAS, Otro). Se debe indicar además la Facultad, Escuela o Centro a la que pertenece el encuestado.

La escala de valoración de las respuestas es de cuatro ítems, para evitar contestaciones “término medio, de cansancio o desinterés”. Los grados de la escala cualitativa empleada son: MUY EN DESACUERDO, BASTANTE EN DESACUERDO, BASTANTE DE ACUERDO, MUY DE ACUERDO, con el propósito sumativo de evidenciar, con claridad, los aspectos fuertes y los débiles de la cuestión y enfocar así, con nitidez, la toma de decisiones relativa a los resultados obtenidos. Dicha escala cualitativa se ha parametrizado con los valores 1, 4, 7, 10.

Por último, una pregunta destinada a realizar una valoración general de la satisfacción del usuario con el servicio cuya escala es de 0 a 10:

- En general, estoy satisfecho/a con el servicio.

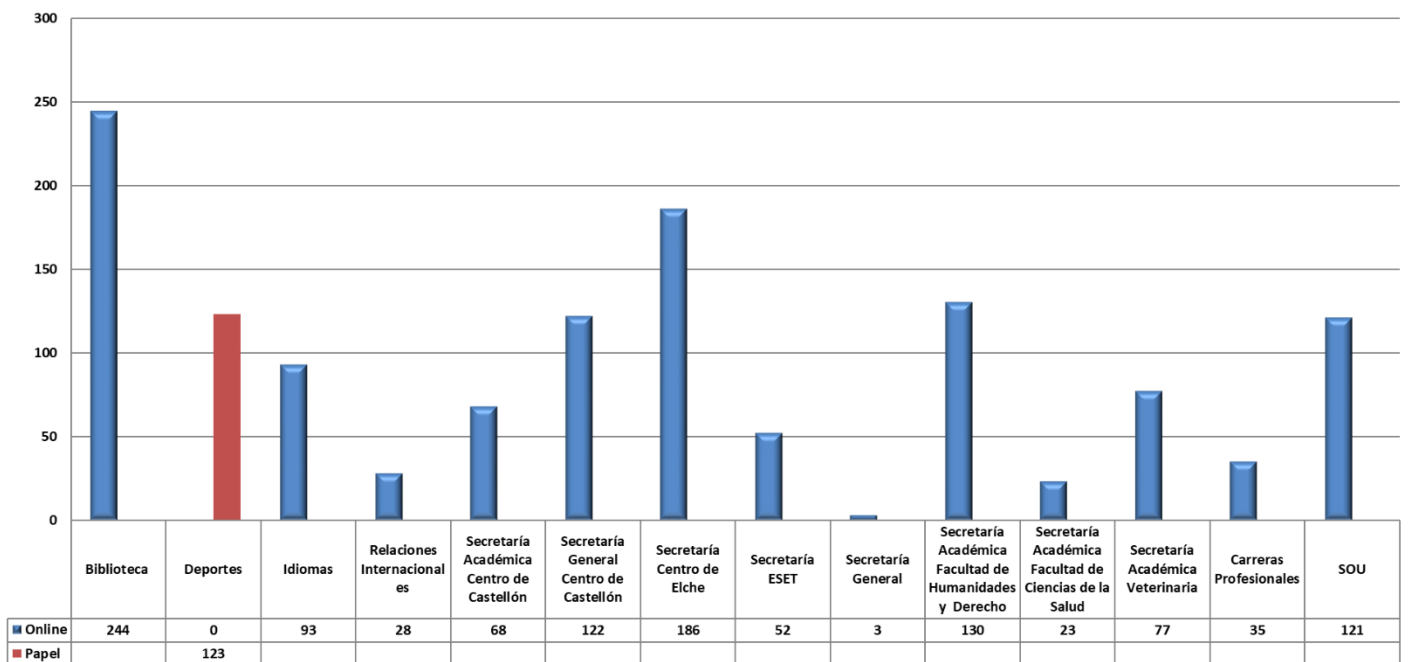
Los encuestados disponen de espacio para dejar sus comentarios.



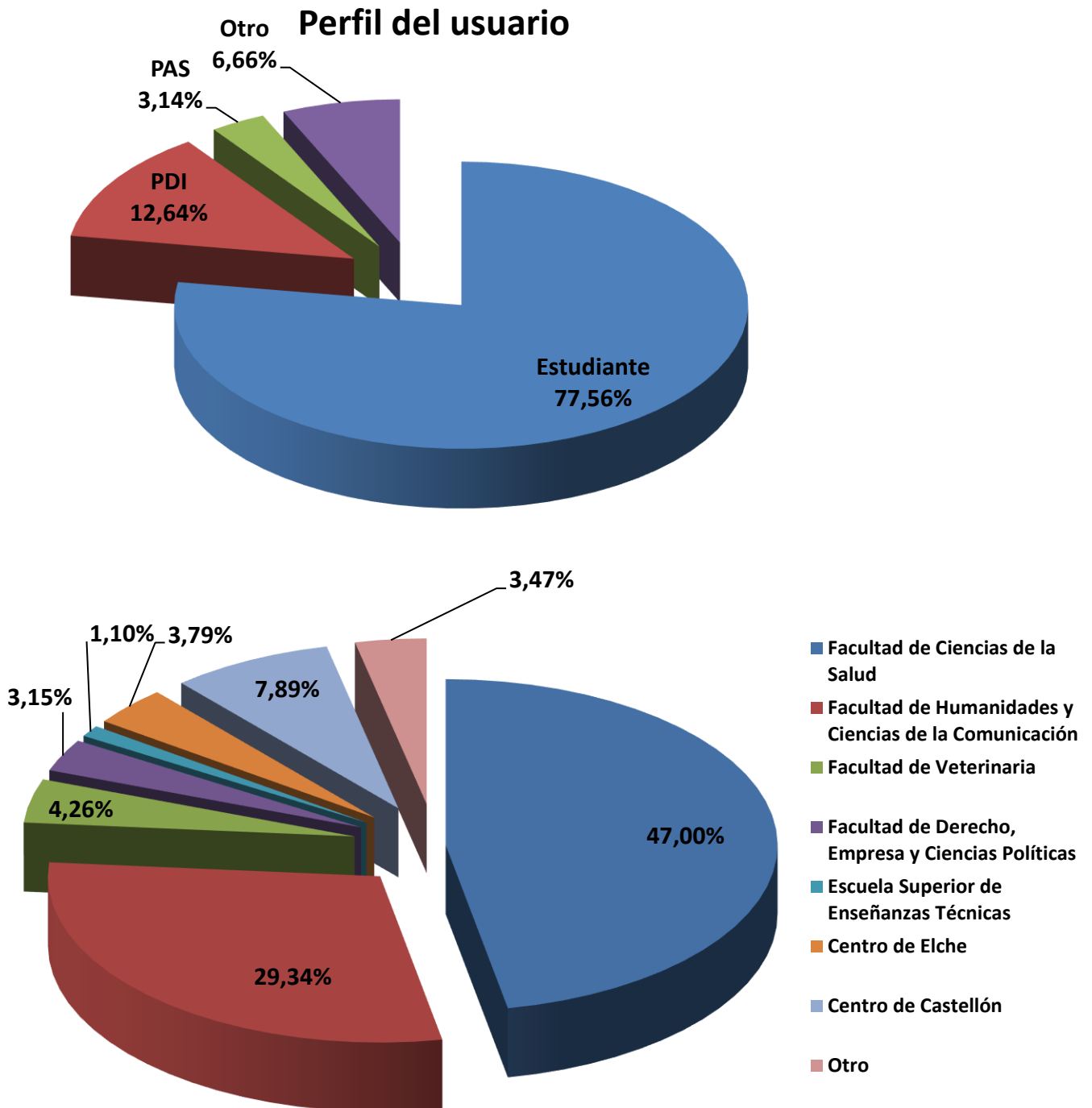
3.-PARTICIPACIÓN

La participación ha sido desigual dependiendo del servicio. El periodo de evaluación ha sido desde septiembre de 2020 hasta julio de 2021.

El siguiente gráfico muestra la participación en cada uno de los servicios, diferenciándola entre formato papel u online.



El perfil de los encuestados se muestra en el siguiente gráfico:



4.- MEDIAS GENERALES DE TODOS LOS SERVICIOS

Todos los servicios han obtenido una puntuación media muy superior a los 5 puntos que se corresponde con el “aprobado”. La puntuación media de todos los servicios es de **8,87** puntos, como se puede comprobar en la siguiente tabla; 11 de los servicios evaluados superan la media y los 5 restantes se encuentran en una puntuación muy cercana y siempre con una calificación de “notable”.

Servicio	Media preguntas
Biblioteca. Elche (Alicante)	7,35
Carreras Profesionales	7,38
Secretaría Académica Veterinaria	7,61
Biblioteca. Castellón	8,47
Secretaría Académica Centro de Castellón	8,80
Secretaría Académica Facultad de Humanidades y Derecho	8,90
Relaciones Internacionales	8,93
Idiomas	9,03
Biblioteca. Alfara del Patriarca (Valencia)	9,15
Secretaría ESET	9,21
Secretaría General Centro de Castellón	9,22
SOU	9,29
Deportes	9,31
Secretaría Centro de Elche	9,43
Secretaría Académica Facultad de Ciencias de la Salud	9,87
Secretaría General	9,89

Se debe tener en cuenta que la media obtenida en todas las cuestiones evaluadas no puede, en muchos casos, ser comparada entre servicios que disponen de diferentes instalaciones y materiales, diferente número de personal, diferente visibilidad para el usuario y, por tanto, diferente participación.

Satisfacción general con los servicios

El análisis de la última pregunta de la encuesta “satisfacción general” nos permite valorar el Net Prometer Score (NPS®), es decir el grado de recomendación de los usuarios con respecto a cada servicio.

Para calcular el NPS se divide a los usuarios participantes en la encuesta en tres grupos:

0–6: los usuarios que dan una puntuación entre 0 y 6 son considerados **detractores** o críticos.

7–8: los que puntúan con 7 o 8 se consideran indiferentes.

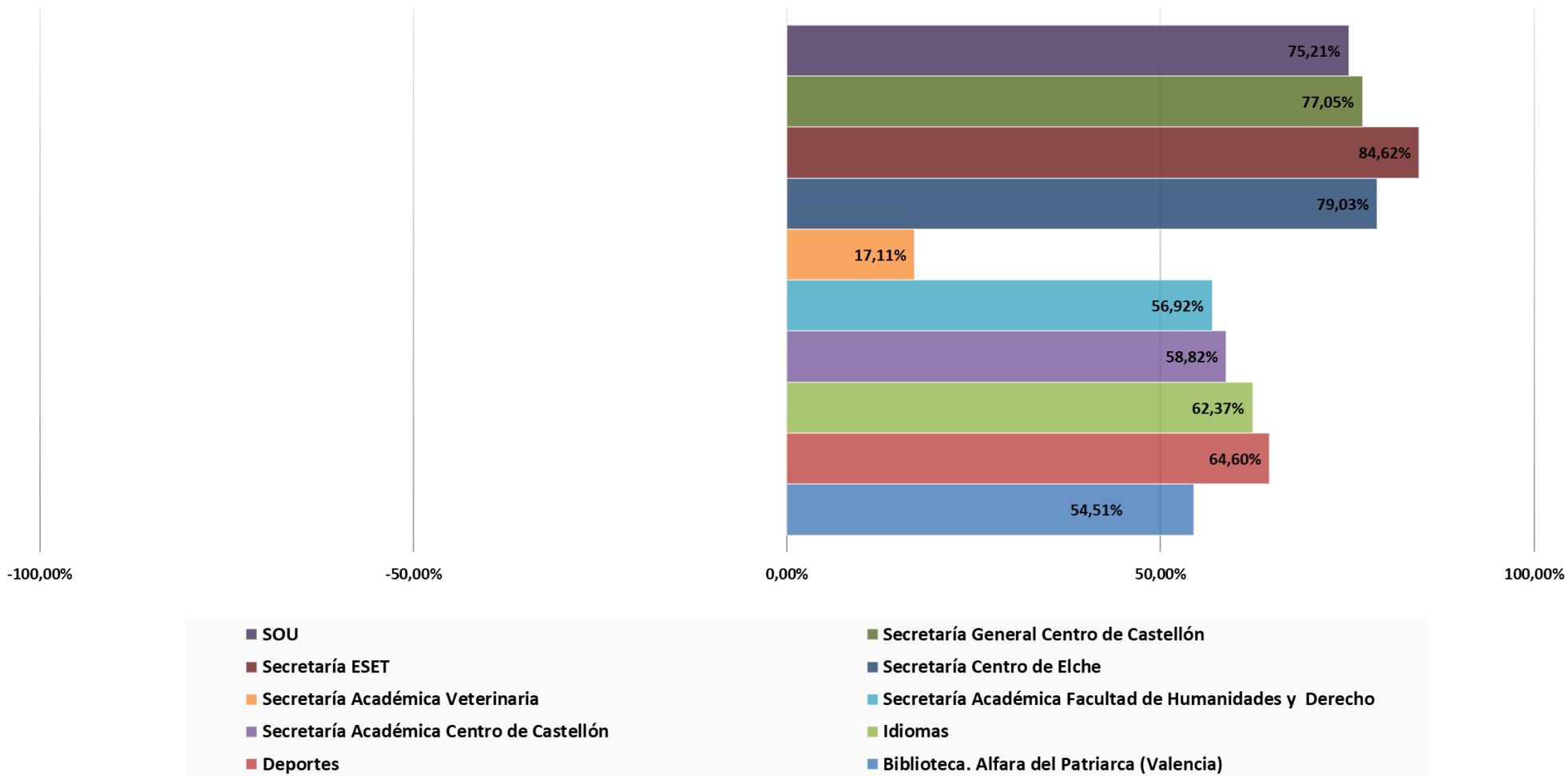
9–10: los usuarios que escogen los valores más altos (9 o 10) se denominan **promotores**. Estos consideran que la probabilidad de recomendación del servicio es alta.

Finalmente, se recurre a la siguiente fórmula para conocer el NPS:

$NPS = \text{porcentaje de promotores} - \text{porcentaje de detractores}$

Como resultado se obtiene un valor ente +100 % y -100 %. Un NPS positivo es un buen dato, significa que los usuarios recomendarían el servicio, y a partir del +50% es un dato excelente.

Este informe muestra unos datos generales para la presentación de los resultados ante los directores y responsables de los servicios implicados. Para realizar una valoración individual y personalizada del servicio, es necesario comprobar los resultados reflejados en los informes individuales, donde además se plantean aquellos aspectos que podrían ser mejorables y aquellos mejor valorados.

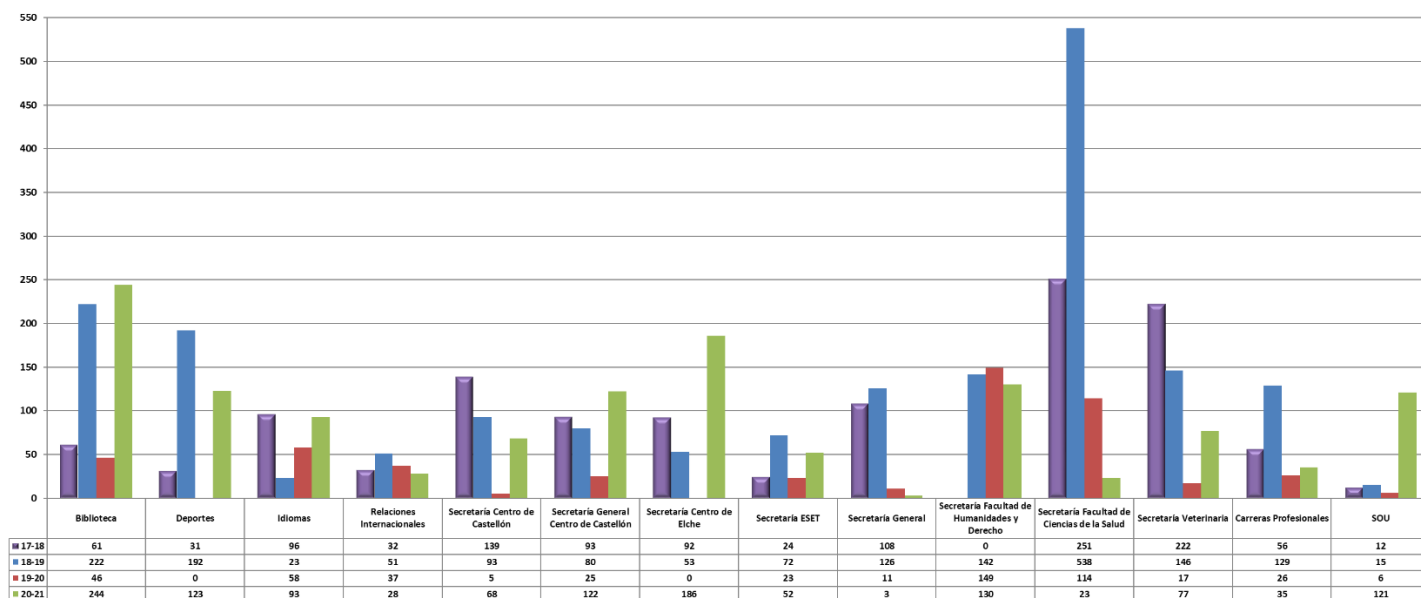


5.- COMPARATIVA PARTICIPACIÓN CURSOS ANTERIORES

En el siguiente gráfico se muestran los datos de participación en las encuestas en los últimos cuatro cursos académicos

Los servicios que han incrementado la participación de usuarios en las encuestas este curso académico, en relación al anterior, han sido:

- Biblioteca.
- Secretaría General del Centro de Castellón.
- Secretaría del Centro de Elche.
- SOU





6.- COMPARATIVA PUNTUACIONES CURSOS ANTERIORES

A continuación, se muestra la comparativa de los resultados obtenidos en los tres últimos cursos, no se incluyen cursos anteriores debido a que la escala de valoración no era la misma.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS

	BIBLIOTECA	DEPORTES	IDIOMAS	RELACIONES INTERNACIONALES
Curso				
20-21	9,15	9,31	9,03	8,93
19-20	9,18		8,29	8,05
18-19	8,60	9,24	7,47	9,03

	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD DE HUMANIDADES Y DERECHO	SECRETARÍA ACADÉMICA CENTRO DE CASTELLÓN	SECRETARÍA GENERAL CENTRO DE CASTELLÓN	SECRETARÍA ACADÉMICA CENTRO DE ELCHE
Curso				
20-21	8,90	8,80	9,22	9,43
19-20	8,34	8,76	9,09	
18-19	9,08	9,05	8,36	9,18

	SECRETARÍA ACADÉMICA ESET	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD DE VETERINARIA
Curso				
20-21	9,21	9,89	9,87	7,61
19-20	8,26	8,23	9,66	8,71
18-19	8,75	8,02	9,46	8,58

	CARRERAS PROFESIONALES	ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA
Curso		
20-21	7,38	9,29
19-20	8,19	9,80
18-19	8,27	9,30

7.- PROPUESTAS MODIFICACIONES EN LA ENCUESTA

En el curso 2020/2021 se propuso establecer acciones dirigidas a aumentar la participación de los usuarios en las encuestas, teniendo en cuenta que durante ese curso la presencialidad de estudiantes y personal de la universidad ha sido menor. Estas acciones se concretaron en:

- Incluir el link a la encuesta en el espacio web del servicio.
- Incluir en los correos electrónicos enviados a los usuarios un texto que motive a la participación en la encuesta con un link y/o código QR.

Además, las encuestas de satisfacción de los usuarios con los servicios se adaptaron para que se pudieran completar desde los mostradores virtuales que se diseñaron, en algunos casos, para satisfacer las necesidades de los usuarios en modalidad online

Podemos concluir que, aunque la participación ha aumentado en algunos de los servicios, no ha sido así en todos los casos. Durante el curso 2020/2021 las clases se impartieron en modalidad online, lo que sin duda ha repercutido en el cumplimiento de los objetivos planificados.

Para el curso académico 2021/2022 los cambios en la encuesta se concretan en la herramienta utilizada para la difusión y recogida de datos. Se deja de utilizar la herramienta Qualtrics® y se trasladan todas las encuestas a QuestionPro®. Este cambio ha requerido la actualización de los enlaces y códigos QR tanto en los carteles que se publican en cada servicio como en los espacios virtuales destinados a la encuesta.