



**CEU**

*Universidad  
Cardenal Herrera*

**INFORME RESULTADO DE EVALUACIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS  
SERVICIOS  
CURSO ACADÉMICO 2022/2023**



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	9
5.- Comparativa participación cursos anteriores	12
6.- Comparativa puntuaciones cursos anteriores	14
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:

- Administración
- Biblioteca
- Servicio de Deportes
- Servicio de Idiomas
- Servicio de Relaciones Internacionales
- Secretaría Académica Campus de Castellón
- Secretaría General Campus de Castellón
- Secretaría Campus 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: 2022/2023

Periodo de captación de datos: de septiembre de 2022 a julio de 2023

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 QuestionPro® 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 Campus 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 obtener el dato Net Prometer Score (NPS®) que nos permite realizar una valoración general de la satisfacción del usuario con el servicio y el grado de recomendación sobre el mismo:

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

Los encuestados disponen de espacio para dejar sus comentarios.



CEU

*Universidad  
Cardenal Herrera*

### 3.-PARTICIPACIÓN

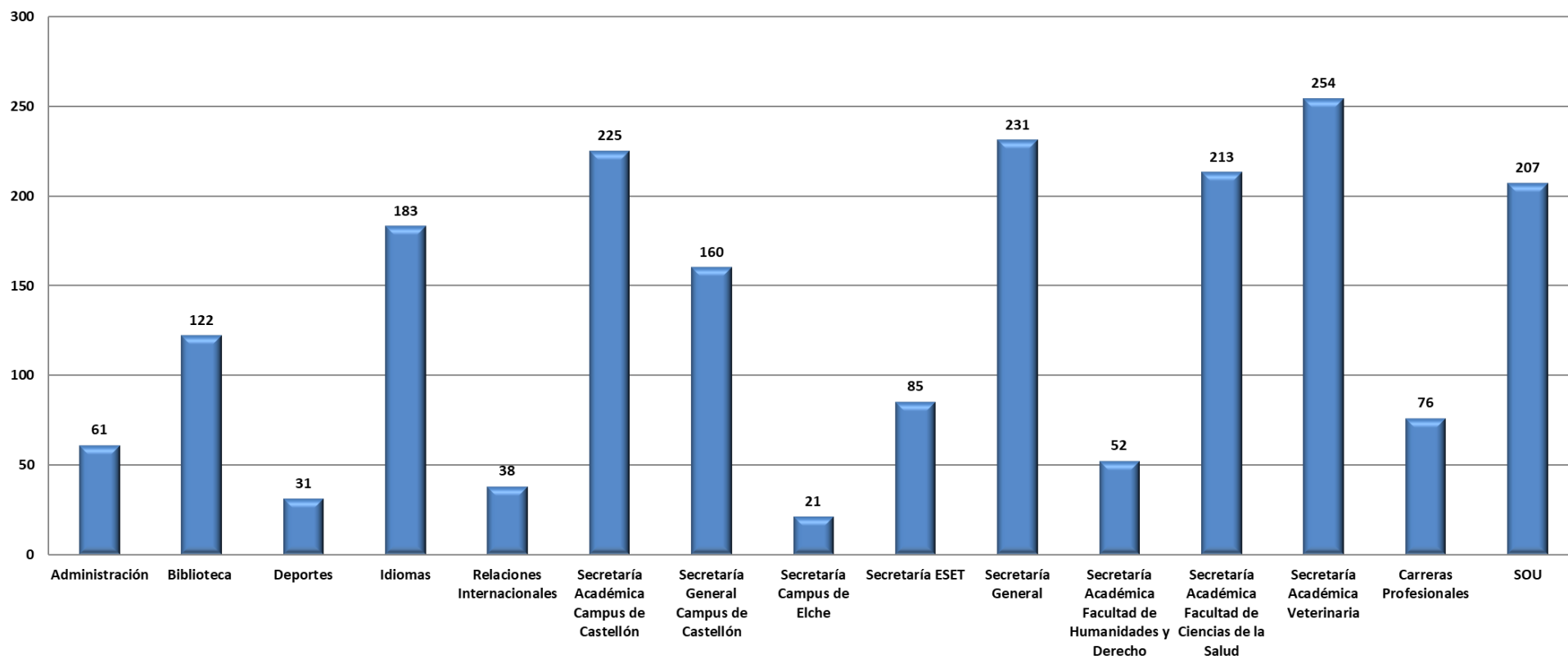
La participación ha sido desigual dependiendo del servicio. El periodo de evaluación ha sido desde septiembre de 2022 hasta julio de 2023.

El siguiente gráfico muestra la participación en cada uno de los servicios:



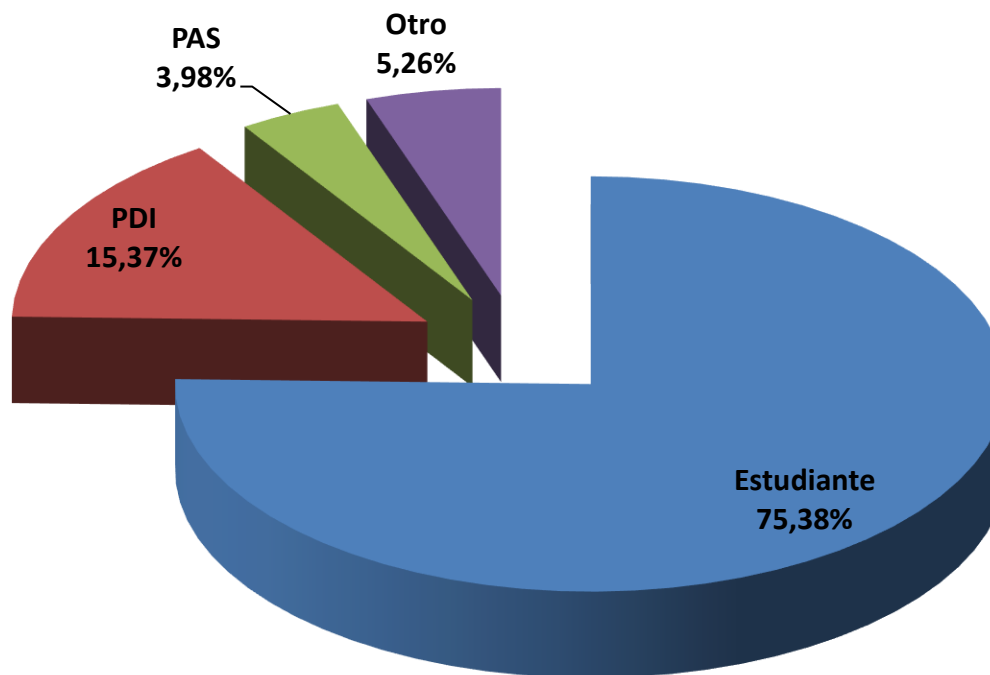
**CEU**

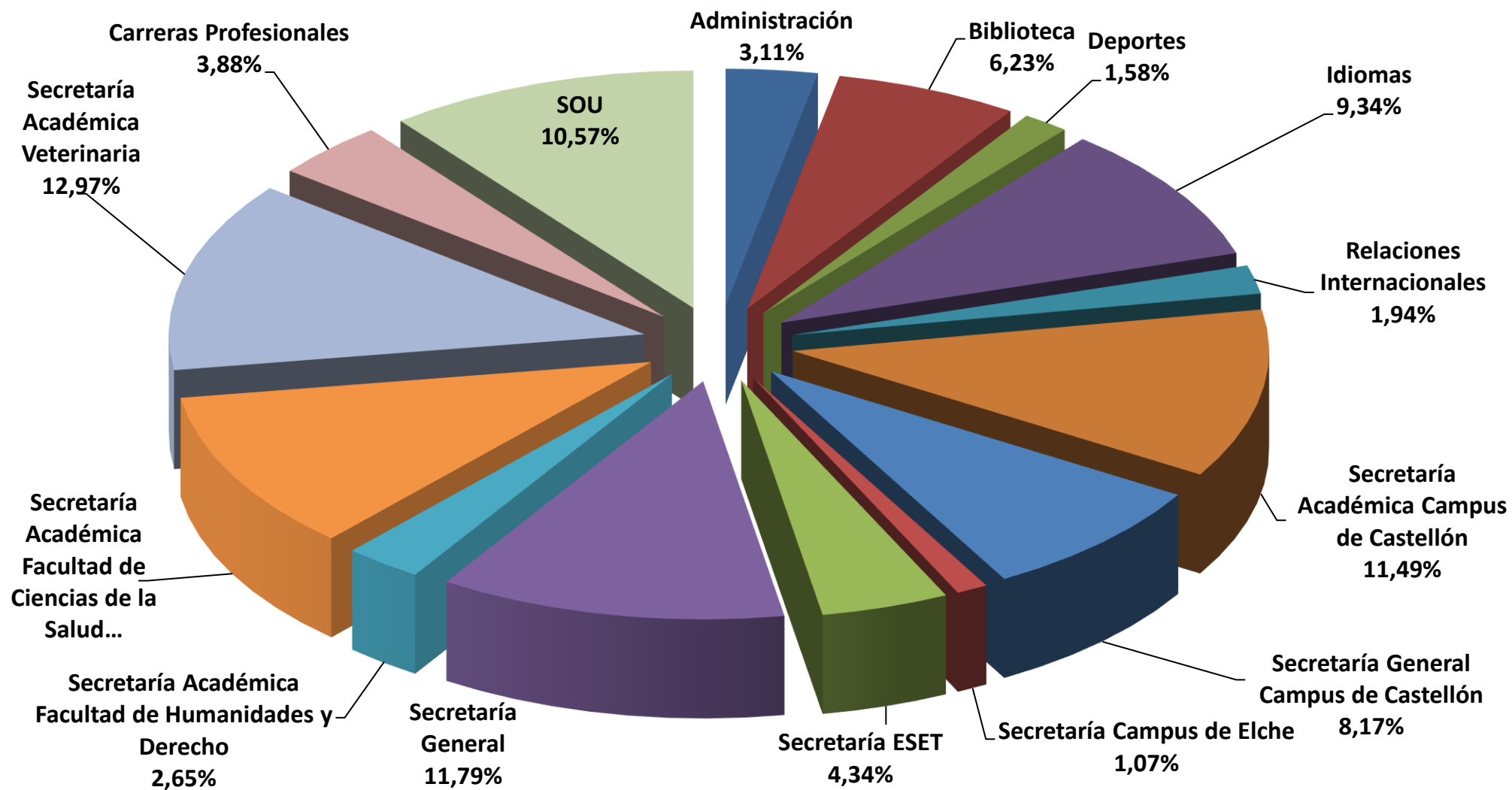
*Universidad  
Cardenal Herrera*



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

### Perfil del usuario







## 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 **8,96** puntos, como se puede comprobar en la siguiente tabla; 10 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
Administración	8,20
Biblioteca. Castellón	8,20
Deportes. Elche	8,22
Secretaría General	8,38
Secretaría Académica Veterinaria	8,47
Secretaría Académica Facultad de Ciencias de la Salud	8,55
Relaciones Internacionales	8,65
Idiomas	8,90
Deportes. Alfara del Patriarca (Valencia)	9,03
Biblioteca. Alfara del Patriarca (Valencia)	9,06
Secretaría Académica Campus de Castellón	9,13
Carreras Profesionales	9,18
Secretaría Académica Facultad de Humanidades y Derecho	9,36
Secretaría Campus de Elche	9,38
Secretaría ESET	9,42
SOU	9,61
Secretaría General Campus de Castellón	9,63
Biblioteca. Elche (Alicante)	9,93

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.

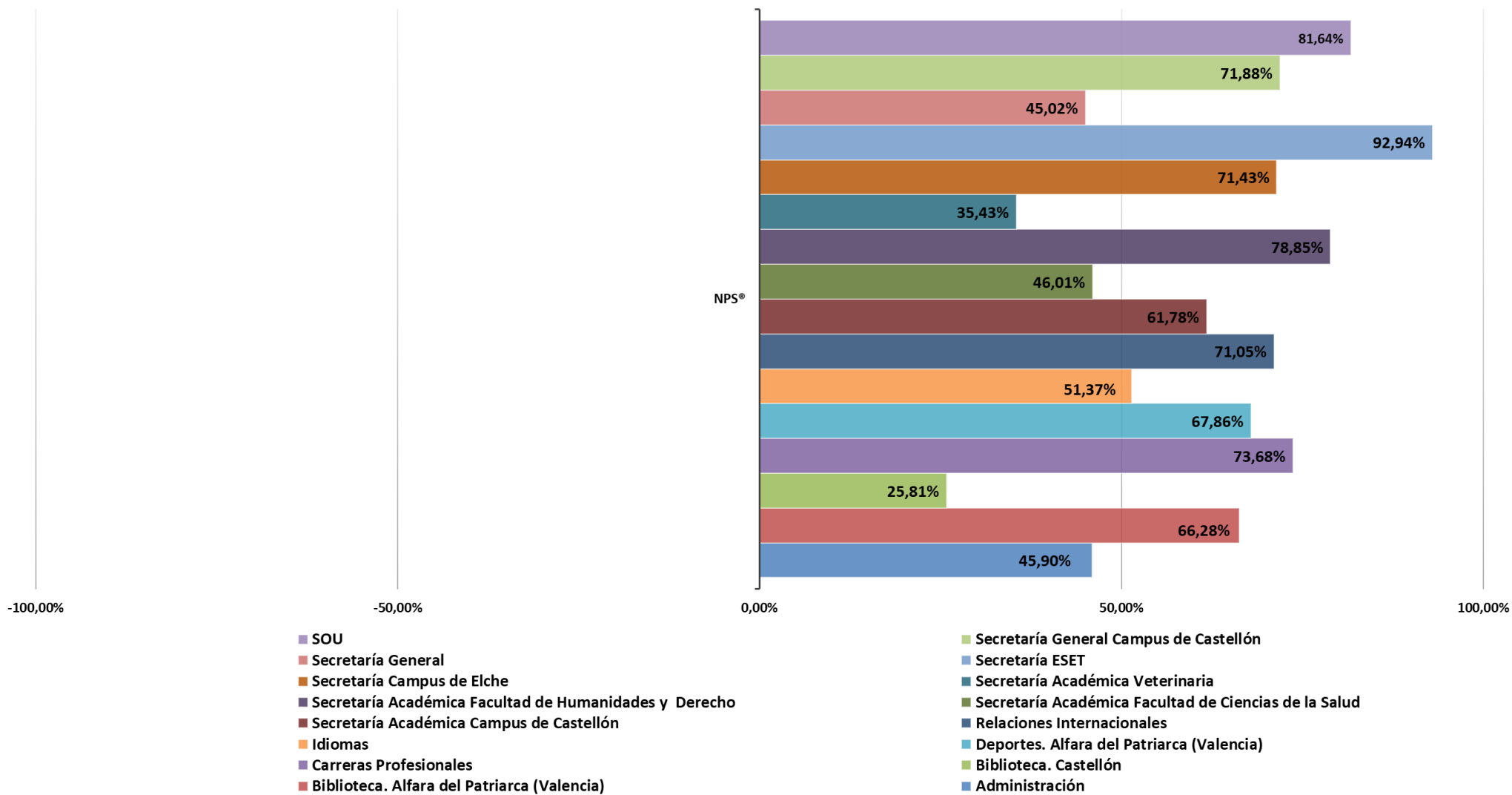
**9–10:** los usuarios que escogen los valores más altos (9 o 10) se denominan **promotores**. Estos consideran que la probabilidad de recomendación del servicio es alta.

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

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

Como resultado se obtiene un valor ente +100 % y -100 %. Un NPS<sup>®</sup> 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.

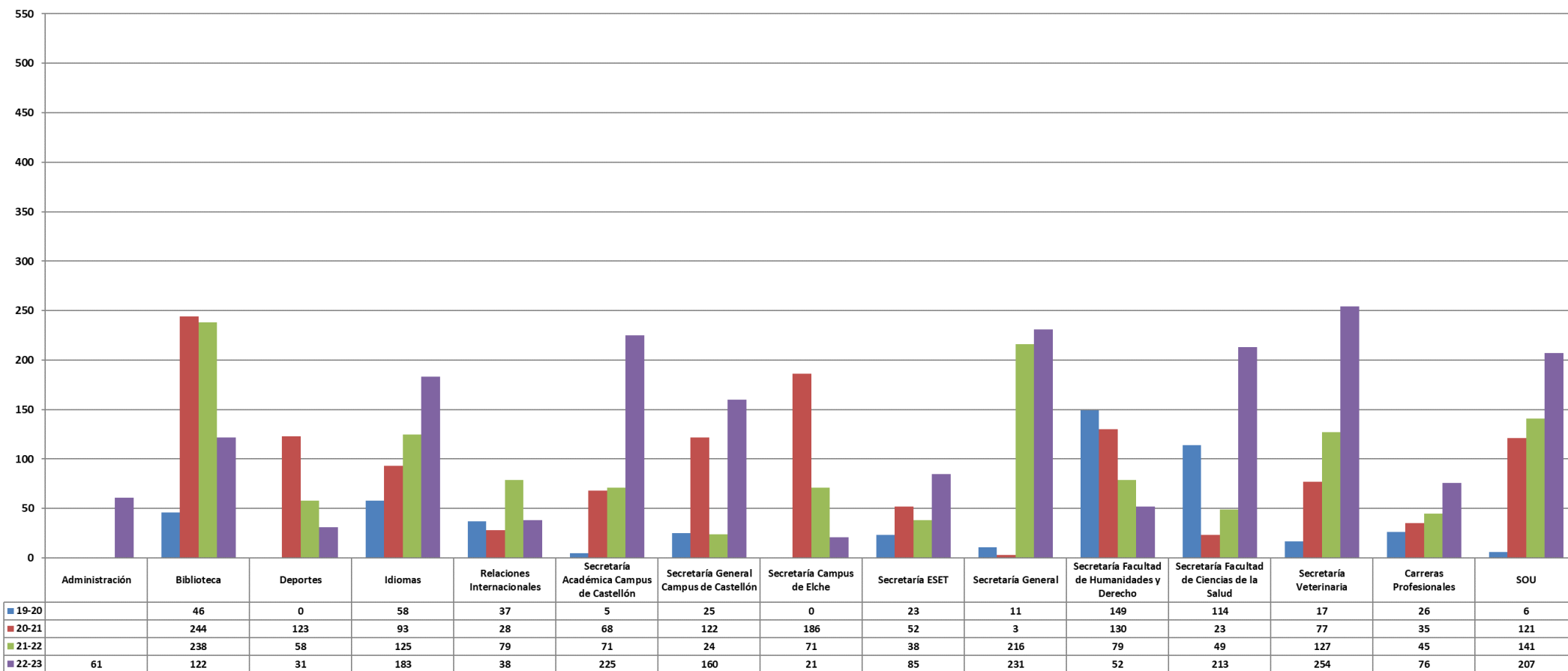


## 5.- COMPARATIVA PARTICIPACIÓN CURSOS ANTERIORES

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 con el anterior, han sido:

- Idiomas
- Secretaría Académica Campus de Castellón
- Secretaría General Campus de Castellón
- Secretaría ESET
- Secretaría General
- Secretaría Académica Facultad de Ciencias de la Salud
- Secretaría Académica Facultad de Veterinaria
- Carreras Profesionales
- SOU



## 6.- COMPARATIVA PUNTUACIONES CURSOS ANTERIORES

A continuación, se muestra la comparativa de los resultados obtenidos en los cuatro últimos cursos.

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS

	ADMINISTRACIÓN	BIBLIOTECA	DEPORTES	IDIOMAS
<b>Curso</b>				
22-23	8,20	9,06	8,63	8,90
21-22		8,84	7,85	8,67
20-21		9,15	9,31	9,03
19-20		9,18		8,29

	RELACIONES INTERNACIONALES	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD HUMANIDADES Y DERECHO	SECRETARIA ACADÉMICA CAMPUS DE CASTELLÓN	SECRETARÍA GENERAL CAMPUS DE CASTELLÓN
<b>Curso</b>				
22-23	8,65	9,36	9,13	9,63
21-22	8,56	9,06	9,34	9,04
20-21	8,93	8,90	8,80	9,22
19-20	8,05	8,34	8,76	9,09

	SECRETARÍA CAMPUS DE ELCHE	SECRETARÍA ACADÉMICA ESET	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
<b>Curso</b>				
22-23	9,38	9,42	8,38	9,57
21-22	9,21	9,06	8,38	8,55
20-21	9,43	9,21	9,89	9,87
19-20		8,26	8,23	9,66

	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD DE VETERINARIA	CARRERAS PROFESIONALES	SOU
<b>Curso</b>			
22-23	7,98	9,18	9,61
21-22	7,98	9,29	9,55
20-21	7,61	7,38	9,29
19-20	8,71	8,19	9,80

## 7.- PROPUESTAS MODIFICACIONES EN LA ENCUESTA

En el curso 2022/2023 se ha incorporado la encuesta de valoración de un nuevo servicio: Administración. Este servicio no dispone de histórico por lo que no se puede realizar una valoración comparativa de sus resultados. También se ha incorporado el ISEP de Valencia y Castellón como centros de participación.

Al igual que en cursos anteriores cada servicio dispone de un informe individual en el que se incluye el seguimiento de las acciones de mejora implementadas en el curso 2022/2023 y la descripción de las acciones planificadas para el curso 2023/2024.

No se prevén cambios en el diseño, difusión o recogida de datos de las encuestas.

Desde la UDEC se continuará colaborando con todos los servicios para procurar por la correcta gestión del procedimiento establecido para la recogida de la opinión de los usuarios acerca de los servicios de la Universidad.