



Análisis Evolutivo de Satisfacción: Correo electrónico - Secretaría de la Facultad de Derecho

(Periodo 2023-2026)

La medición sistemática de la satisfacción del usuario constituye un pilar fundamental para el Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la Facultad de Derecho. En el ámbito de la Facultad de Derecho, la Secretaría constituye el principal nexo entre la administración y el estudiantado; por ello, la percepción de su eficiencia trasciende la mera gestión operativa y se configura como un factor determinante para la reputación institucional.

El presente informe evalúa la satisfacción de los usuarios con la atención recibida a través del correo electrónico de la Secretaría durante los cursos académicos 2023-24, 2024-25 y 2025-26. Mediante este análisis comparativo, se busca identificar tendencias en la valoración del servicio y detectar áreas de mejora. Cabe destacar que el número de respuestas obtenidas es reducido en comparación con el alto flujo de correos que recibe anualmente la dirección derez@unizar.es. Dado que el nivel de participación es determinante para la representatividad del diagnóstico, una muestra de estas dimensiones ofrece estimaciones más sensibles a variaciones individuales; por ello, las conclusiones expuestas deben interpretarse con la debida cautela.

A continuación, se presenta la valoración de la atención recibida a través del correo electrónico derez@unizar.es durante los tres últimos cursos académicos teniendo en cuenta tanto las frecuencias absolutas, como el peso porcentual de cada nivel de satisfacción. (escala 1 a 5):

Tabla 1. Valoración atención recibida a través del correo electrónico durante los cursos 2023-2026

Escala de Valoración	2023-24	%	2024-25	%	2025-26	%
1 - Muy Insatisfecho	6	5,0%	10	13,0%	10	17,2%
2 - Insatisfecho	2	1,7%	4	5,2%	2	3,4%
3 - Normal	7	5,8%	7	9,1%	1	1,7%
4 - Satisfecho	21	17,5%	12	15,6%	8	13,8%
5 - Muy Satisfecho	84	70,0%	44	57,1%	37	63,8%
TOTAL RESPUESTAS	120	100%	77	100%	58	100%

Fuente: Encuesta propia Atenea

Se observa una drástica reducción en la participación, la cual ha caído un 51,6% en apenas dos ejercicios, pasando de 120 a 58 respuestas. Esta tendencia a la baja sugiere un posible fenómeno de desvinculación por parte del estudiantado respecto a este instrumento de evaluación, afectando la recogida de datos clave para medir la satisfacción de nuestros usuarios.

A partir de los datos presentados, destaca que, si bien el número absoluto de usuarios que se declaran muy insatisfechos con el servicio recibido (Nivel 1) se mantiene estable en 10





encuestados, su peso relativo en la muestra se ha triplicado, pasando del 5% al 17,2%. Esta concentración de valoraciones negativas en un volumen menor de respuestas evidencia la persistencia de experiencias altamente críticas que, debido a la reducción de la muestra, adquieren un impacto desproporcionado en los resultados globales.

El descenso en la participación explica por qué los resultados se han vuelto más sensibles a las opiniones individuales y menos consistentes a lo largo de los cursos analizados. Para un análisis riguroso, la media aritmética debe interpretarse siempre en relación con la desviación típica y el coeficiente de variación. Mientras que la media ofrece una visión del *usuario promedio*, la desviación típica actúa como un termómetro de la equidad y consistencia del servicio: un incremento en esta última revela que la calidad no es uniforme y que la experiencia del usuario se ha vuelto dispersa e impredecible.

Tabla 2. Evolución de la media, desviación estándar y coeficiente de variación

	2023-24	2024-25	2025-26
Desviación	1,03	1,43	1,53
Media	4,46	3,99	4,03
Coeficiente de variación	23%	36%	38%

Fuente: Encuesta propia Atenea

El nivel más alto de satisfacción se registró en el curso académico 2023-24, alcanzando una puntuación media de 4,46. Asimismo, el coeficiente de variación se situó en el 23%, lo que indica una baja dispersión de las respuestas y permite considerar la media como un indicador altamente representativo de la valoración global del servicio.

Sin embargo, en el curso 2024-25 se produjo un descenso significativo de la satisfacción, con una puntuación media inferior al umbral de 4,00. Paralelamente, la desviación típica aumentó de forma notable, pasando de 1,03 a 1,43, mientras que el coeficiente de variación alcanzó el 36%. Este incremento de la variabilidad refleja una mayor dispersión de las valoraciones y reduce la representatividad de la media.

Aunque en el curso 2025-26 se observa una ligera recuperación de la puntuación media, este resultado debe interpretarse con cautela. La desviación típica alcanzó un valor de 1,53, el más elevado de toda la serie analizada, y el coeficiente de variación continuó aumentando hasta situarse en el 38%. Estos indicadores ponen de manifiesto una creciente heterogeneidad en las opiniones de los participantes, sugiriendo una pérdida de consenso en la valoración del servicio prestado y una menor capacidad de la media para reflejar adecuadamente la percepción del conjunto de usuarios.

En consecuencia, las opiniones de los usuarios muestran una creciente polarización, coexistiendo valoraciones muy positivas con otras claramente negativas. La elevada desviación típica registrada en 2025-26 indica que las experiencias de los usuarios son cada vez más heterogéneas y generan percepciones contrapuestas sobre la calidad del servicio. Este fenómeno aconseja profundizar en el análisis de los factores que están provocando dicha polarización para identificar posibles áreas de mejora.

Este escenario describe un servicio fragmentado. El 'vaciamiento del centro' indica que la atención ya no ofrece una experiencia estándar o regular; por el contrario, los usuarios experimentan ahora un éxito administrativo total o un fallo absoluto en el proceso. Un servicio





Este escenario describe un servicio fragmentado. El 'vaciamiento del centro' indica que la atención ya no ofrece una experiencia estándar o regular, sino que los usuarios experimentan ahora un éxito administrativo total o un fallo absoluto en el proceso. Un servicio con una desviación típica de 1,53 y una polarización tan marcada es altamente vulnerable, ya que el impacto comunicativo de las experiencias críticas de este 17,2% de usuarios (detractores) suele ser muy superior al de la mayoría satisfecha, amplificando la percepción negativa del servicio.

Tras el análisis de los datos del periodo 2023-2026, el diagnóstico para la Secretaría indica que se ha transitado de un modelo de excelencia consensuada a uno de alta polarización y riesgo reputacional.

Con el fin de profundizar en este comportamiento, se complementó el estudio cuantitativo con un análisis cualitativo mediante la herramienta *Voyant Tools*, generando una nube de palabras donde el tamaño de cada término refleja su frecuencia de aparición en los comentarios de estos últimos tres cursos. Al analizar este gráfico, se detecta la misma polarización identificada en las variables numéricas. Por un lado, emerge un bloque positivo en el cual los usuarios destacan la eficiencia del servicio y manifiestan su agradecimiento ('correo', 'respuesta', 'rápida', 'gracias'); por otro, se consolida un bloque crítico fuertemente articulado en torno a la palabra 'no', evidenciando una clara división en la experiencia del usuario.

Gráfico 1. Nube de palabras sobre la atención a través del correo electrónico



Fuente: Encuesta propia Atenea

CSV: 3d9684d58c4267ba5473366a3d2ad705	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARINA ZAHARIOAIE CUCOS	Jefa de Negociado de Calidad	01/07/2026 11:58:00	



En el bloque positivo se destaca la satisfacción con el canal digital.

- “correo” y “respuesta” + “rápida”: este nodo de términos indica que el canal de comunicación por correo electrónico destaca por su celeridad. La velocidad de respuesta se consolida, así como uno de los principales atributos positivos valorados por los usuarios.
- “atención”, “gestión” y “gracias”: Las gestiones parecen resolverse de manera amable (“persona”, “amable”). Hay un tono de agradecimiento generalizado en una parte importante de la muestra.
- “correctamente” y “facultad”: Valida que los trámites institucionales dentro de la facultad se están ejecutando bajo los estándares esperados por un parte de los usuarios.

Por el contrario, tal como se advierte en el *gráfico 1*, en el bloque negativo destaca de manera sobresaliente el término *no*. En las encuestas de satisfacción, una presencia tan disruptiva de esta palabra suele articular quejas estructuradas. Al analizar las palabras de menor tamaño que acompañan al no, podemos identificar las razones principales del descontento de los estudiantes.

- “no” + “han” + “nada” / “absoluto”: Es muy probable que existan frases del tipo “no han respondido nada”, “no me han ayudado en absoluto” o “no han dado solución”.
- “no” + “información”: Apunta a una falta de claridad o respuestas ambiguas (“no me dan información clara”).
- “dudas” y “preguntas” + “muchas”: Hay usuarios que sienten que terminaron el proceso con más dudas de las que tenían o que sus preguntas no fueron resueltas.

Principales conclusiones:

- Aumento de la variabilidad en las valoraciones: La evolución de la desviación típica (de 1,03 a 1,53) refleja una mayor dispersión de las opiniones de los usuarios, lo que evidencia diferencias más marcadas en la percepción de la calidad del servicio.
- Menor concentración de valoraciones excelentes: La caída del 56% en el volumen de usuarios “Muy Satisfechos” sugiere una disminución de las experiencias percibidas como sobresalientes.
- Presencia de focos de mejora: El aumento del peso relativo de la insatisfacción extrema (alcanzando el 17,2%) indica que determinados aspectos del servicio continúan generando insatisfacción entre los usuarios, por lo que resulta conveniente profundizar en su análisis para identificar oportunidades de mejora.

Recomendaciones:

- Con el objetivo de reducir la variabilidad observada en la experiencia de los usuarios, se recomienda estandarizar los procedimientos de atención por correo electrónico mediante el establecimiento de pautas comunes para la gestión de consultas y la resolución de incidencias. Asimismo, sería conveniente elaborar plantillas de respuestas para las consultas más habituales, que sirvan de referencia al personal y aseguren la transmisión de información completa, coherente y adaptada a las necesidades específicas de cada usuario.





- El análisis cualitativo revela que una parte significativa de las valoraciones negativas está relacionada con la falta de información, la existencia de respuestas incompletas o la persistencia de dudas tras la atención recibida. En consecuencia, resulta conveniente reforzar la claridad, precisión y exhaustividad de las comunicaciones remitidas a los estudiantes.
- Con el fin de reducir consultas recurrentes y mejorar la autonomía de los usuarios, se recomienda ampliar y actualizar los contenidos informativos disponibles en la página web de la Facultad, especialmente aquellos relacionados con trámites administrativos, procedimientos académicos y preguntas frecuentes.
- La reducción progresiva del número de respuestas aconseja impulsar medidas que incrementen la participación del estudiantado en los procesos de evaluación. Del mismo modo, se recomienda extender la recogida de información a otros ámbitos de actuación de la Secretaría mediante encuestas específicas sobre la calidad de la atención al público, más allá del servicio prestado por correo electrónico, con el objetivo de disponer de una evaluación integral de la calidad del servicio y orientar de forma más eficaz las acciones de mejora.



3d9684d58c4267ba5473366a3d2ad705

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9684d58c4267ba5473366a3d2ad705>

CSV: 3d9684d58c4267ba5473366a3d2ad705	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARINA ZAHARIOAIE CUCOS	Jefa de Negociado de Calidad	01/07/2026 11:58:00	