

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE  
PERCEPCIÓN DIRIGIDA A ALIADOS Y  
COLABORADORES DEL COIE**

**Año 2017**



La encuesta se ha dirigido a las empresas que han ofrecido prácticas académicas durante el curso 2016/17, los coordinadores de prácticas, los directores de Centros y Departamentos, los jefes de Servicio y Unidad y al Consejo de Dirección.

La población total ha sido de 753 encuestados, de los que han completado las respuestas de la encuesta un total de 212 personas, lo que representa un 28,15 %. Del conjunto de respuestas, la distribución por segmentos ha sido la siguiente:

Empresa / Entidad externa	166	78,30%
Equipo de Dirección de la UC	9	4,25%
Centros, Departamentos o Institutos de la UC	24	11,32%
Unidad o Servicio Administrativo de la UC	13	6,13%

A lo largo de la encuesta se ha tratado de medir la satisfacción respecto a la acción que desarrolla el Centro de Orientación e Información de Empleo, dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento, en el ejercicio de sus competencias y responsabilidades. Todas las preguntas eran obligatorias a excepción de la última que se dedicaba a aportar opiniones, sugerencias, propuestas o valoraciones sobre aspectos que no se habían planteado a lo largo de la encuesta. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Las preguntas se han agrupado en único bloque, en el que la primera pregunta permitía segmentar las respuestas a obtener:

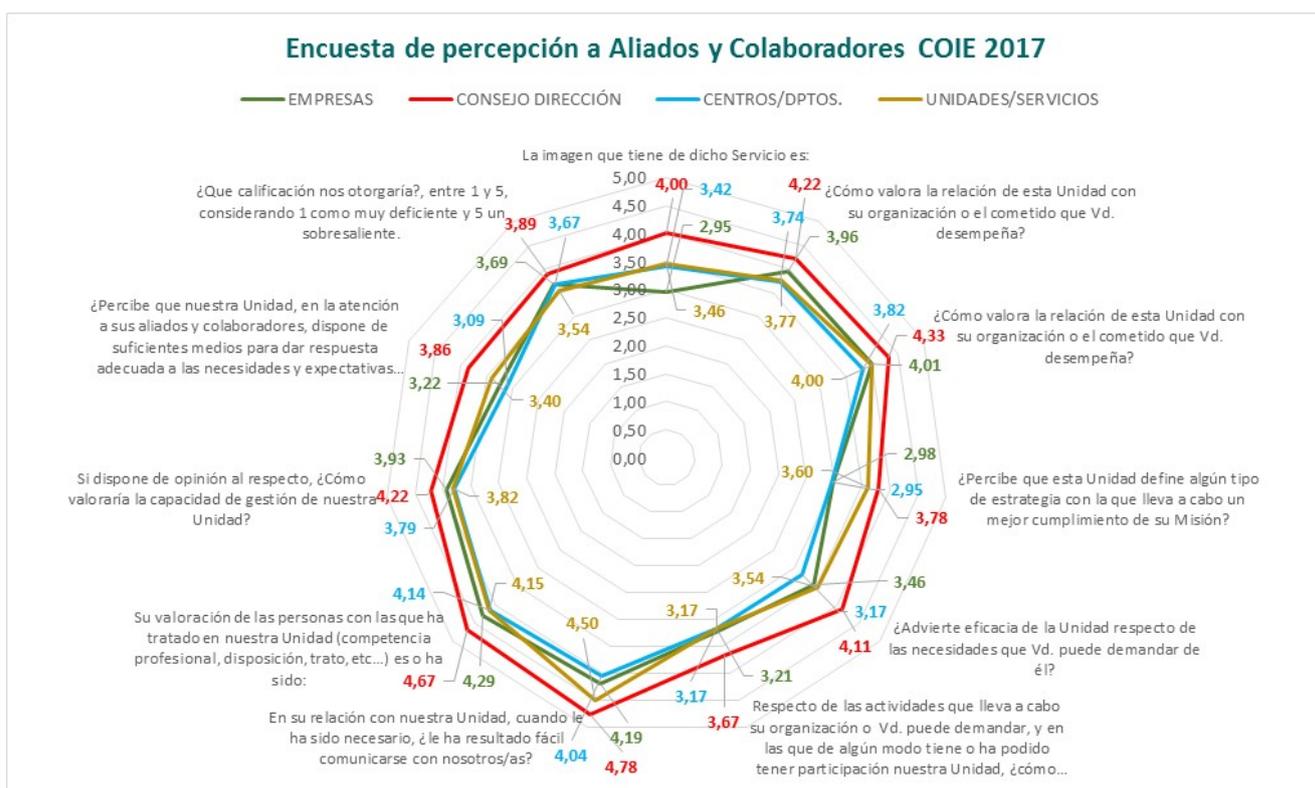
0	Por favor, antes de nada, indícanos a que entorno perteneces:
1	¿Qué tipo de referencia tiene Vd. respecto del COIE de la Universidad de Cantabria? <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No tengo referencia de ninguna clase</li> <li>2. Tengo muy ligera referencia de su organización y servicios</li> <li>3. Conozco de manera básica su organización y servicios</li> <li>4. Tengo un buen conocimiento de su organización y servicios</li> <li>5. Conozco en detalle su organización y servicios</li> </ol>
2	La imagen que tiene de dicho Servicio es: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy mala</li> <li>2. Mala</li> <li>3. Aceptable</li> <li>4. Buena</li> <li>5. Muy buena</li> </ol>
3	¿Cómo valora la relación de esta Unidad con su organización o el cometido que Vd. desempeña? <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy negativa</li> <li>2. Negativa</li> <li>3. Aceptable</li> <li>4. Positiva</li> <li>5. Muy positiva</li> </ol>
4	¿Percibe que esta Unidad define algún tipo de estrategia con la que lleva a cabo un mejor cumplimiento de su Misión? <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No percibo que tenga estrategia</li> <li>2. Percibo algo de estrategia</li> <li>3. Advierto cierto nivel de estrategia</li> <li>4. Observo una adecuada estrategia</li> <li>5. Distingo una clara estrategia</li> </ol>

# ENCUESTAS COIE 2017

5	<p>¿Advierte eficacia de la Unidad respecto de las necesidades que Vd. puede demandar de él?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy baja</li> <li>2. Baja</li> <li>3. Aceptable</li> <li>4. Alta</li> <li>5. Muy alta</li> </ol>
6	<p>Respecto de las actividades que lleva a cabo su organización o Vd. puede demandar, y en las que de algún modo tiene o ha podido tener participación nuestra Unidad, ¿cómo valora dicha participación?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente irrelevante</li> <li>2. Poco relevante</li> <li>3. Relevante</li> <li>4. Muy relevante</li> <li>5. Totalmente relevante</li> </ol>
7	<p>En su relación con nuestra Unidad, cuando le ha sido necesario, ¿le ha resultado fácil comunicarse con nosotros/as?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy difícil</li> <li>2. Difícil</li> <li>3. En ocasiones fácil y en ocasiones difícil</li> <li>4. Fácil</li> <li>5. Muy fácil</li> </ol>
8	<p>Su valoración de las personas con las que ha tratado en nuestra Unidad (competencia profesional, disposición, trato, etc...) es o ha sido:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy mala</li> <li>2. Mala</li> <li>3. Aceptable</li> <li>4. Buena</li> <li>5. Muy buena</li> </ol>
9	<p>Si dispone de opinión al respecto, ¿Cómo valoraría la capacidad de gestión de nuestra Unidad?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy mala</li> <li>2. Mala</li> <li>3. Aceptable</li> <li>4. Buena</li> <li>5. Muy buena</li> </ol>
10	<p>¿Percibe que nuestra Unidad, en la atención a sus aliados y colaboradores, dispone de suficientes medios para dar respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de éstos?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se percibe</li> <li>2. Se percibe ligeramente</li> <li>3. Se percibe</li> <li>4. Se percibe mucho</li> <li>5. Se percibe claramente</li> </ol>
11	<p>En términos generales ¿tiene Vd. una buena percepción o impresión de nuestra Unidad?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No</li> <li>2. Si</li> </ol>
12	<p>¿Qué calificación nos otorgaría?, entre 1 y 5, considerando 1 como muy deficiente y 5 un sobresaliente.</p>
13	<p>Realice, si es su deseo, los comentarios u opiniones que estime convenientes, que nos permitan poder tomar las decisiones más acertadas de cara a mejorar en nuestro cometido.</p>

**RESULTADOS (puntuaciones sobre base 5):**

PREGUNTAS	Media general obtenida por segmento para cada respuesta			
	EMPRESAS	CONSEJO DIRECCIÓN	CENTROS/ DEPARTAMENTOS.	UNIDADES/ SERVICIOS
1.- ¿Qué tipo de referencia tiene Vd. respecto del COIE de la Universidad de Cantabria?	2,95	4,00	3,42	3,46
2.- La imagen que tiene de dicho Servicio es:	3,96	4,22	3,74	3,77
3.- ¿Cómo valora la relación de esta Unidad con su organización o el cometido que Vd. desempeña?	4,01	4,33	3,82	4,00
4.- ¿Percibe que esta Unidad define algún tipo de estrategia con la que lleva a cabo un mejor cumplimiento de su Misión?	2,98	3,78	2,95	3,60
5.- ¿Advierte eficacia de la Unidad respecto de las necesidades que Vd. puede demandar de él?	3,46	4,11	3,17	3,54
6.- Respecto de las actividades que lleva a cabo su organización o Vd. puede demandar, y en las que de algún modo tiene o ha podido tener participación nuestra Unidad, ¿cómo valora dicha participación?	3,21	3,67	3,17	3,17
7.- En su relación con nuestra Unidad, cuando le ha sido necesario, ¿le ha resultado fácil comunicarse con nosotros/as?	4,19	4,78	4,04	4,50
8.- Su valoración de las personas con las que ha tratado en nuestra Unidad (competencia profesional, disposición, trato, etc...) es o ha sido:	4,29	4,67	4,14	4,15
9.- Si dispone de opinión al respecto, ¿Cómo valoraría la capacidad de gestión de nuestra Unidad?	3,93	4,22	3,79	3,82
10.- ¿Percibe que nuestra Unidad, en la atención a sus aliados y colaboradores, dispone de suficientes medios para dar respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de éstos?	3,22	3,86	3,09	3,40
11.- En términos generales ¿tiene Vd. una buena percepción o impresión de nuestra Unidad?	Si 91%	Si 89%	Si 71%	Si 91%
12.- ¿Qué calificación nos otorgaría?, entre 1 y 5, considerando 1 como muy deficiente y 5 un sobresaliente.	3,69	3,89	3,67	3,54



## NÚMERO DE RESPUESTAS OBTENIDAS PARA CADA PREGUNTA

TOTAL RESPUESTAS RECIBIDAS													
Respuestas	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1		7	1	1	33	9	3	1	1	2	15	22	2
2		35	9	9	17	15	44	8	7	8	18	175	13
3		111	38	36	34	76	74	26	24	39	63	0	58
4		52	112	103	77	73	54	80	75	92	45	0	105
5		7	45	57	8	26	20	90	99	47	22	0	26
<b>Total respuestas</b>		<b>212</b>	<b>205</b>	<b>206</b>	<b>169</b>	<b>199</b>	<b>195</b>	<b>205</b>	<b>206</b>	<b>188</b>	<b>163</b>	<b>197</b>	<b>204</b>
<b>Sin respuesta</b>		<b>0</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>43</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>47</b>	<b>12</b>	<b>8</b>
Media aritmética		<b>3,08</b>	<b>3,93</b>	<b>4,00</b>	<b>3,06</b>	<b>3,46</b>	<b>3,23</b>	<b>4,22</b>	<b>4,28</b>	<b>3,93</b>	<b>3,25</b>	<b>89%</b>	<b>3,69</b>
Mediana general de apartados		<b>3,08</b>									<b>3,93</b>		
SEGMENTO EMPRESA													
Respuestas	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1		6	0	0	28	6	2	0	0	1	13	14	2
2		33	7	7	15	11	32	8	6	8	14	142	10
3		92	29	28	24	61	63	20	17	30	55		45
4		33	88	84	59	58	40	66	63	71	36		83
5		2	36	43	5	18	14	67	76	39	17		21
<b>Total respuestas</b>		<b>166</b>	<b>160</b>	<b>162</b>	<b>131</b>	<b>154</b>	<b>151</b>	<b>161</b>	<b>162</b>	<b>149</b>	<b>135</b>	<b>156</b>	<b>161</b>
<b>Sin respuesta</b>		<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>5</b>
Media aritmética		<b>2,95</b>	<b>3,96</b>	<b>4,01</b>	<b>2,98</b>	<b>3,46</b>	<b>3,21</b>	<b>4,19</b>	<b>4,29</b>	<b>3,93</b>	<b>3,22</b>	<b>91%</b>	<b>3,69</b>
Mediana general de apartados		<b>2,95</b>									<b>3,93</b>		
SEGMENTO CONSEJO DE DIRECCIÓN													
Respuestas	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
2		0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	8	1
3		2	0	1	3	0	2	0	1	1	2		1
4		5	4	4	5	4	5	2	1	5	4		5
5		2	4	4	1	4	1	7	7	3	1		2
<b>Total respuestas</b>		<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>9</b>								
<b>Sin respuesta</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>									
Media aritmética		<b>4,00</b>	<b>4,22</b>	<b>4,33</b>	<b>3,78</b>	<b>4,11</b>	<b>3,67</b>	<b>4,78</b>	<b>4,67</b>	<b>4,22</b>	<b>3,86</b>	<b>89%</b>	<b>3,89</b>
Mediana general de apartados		<b>4,00</b>									<b>4,22</b>		
SEGMENTO CENTROS/DPTOS.													
Respuestas	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1		1	1	1	5	2	1	1	1	1	2	6	0
2		2	1	2	2	4	7	0	1	0	3	15	2
3		9	6	5	2	9	6	6	3	5	1		6
4		10	10	6	9	4	5	6	6	9	2		10
5		2	5	8	1	4	4	10	11	4	3		3
<b>Total respuestas</b>		<b>24</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>21</b>
<b>Sin respuesta</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Media aritmética		<b>3,42</b>	<b>3,74</b>	<b>3,82</b>	<b>2,95</b>	<b>3,17</b>	<b>3,17</b>	<b>4,04</b>	<b>4,14</b>	<b>3,79</b>	<b>3,09</b>	<b>71%</b>	<b>3,67</b>
Mediana general de apartados		<b>3,42</b>									<b>3,74</b>		

**SEGMENTO UNIDADES/SERVICIOS**

Respuestas	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2		0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	10	0
3		8	3	2	5	6	3	0	3	3	5		6
4		4	10	9	4	7	4	6	5	7	3		7
5		1	0	2	1	0	1	6	5	1	1		0
<b>Total respuestas</b>		<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>13</b>
<b>Sin respuesta</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
Media aritmética		<b>3,46</b>	<b>3,77</b>	<b>4,00</b>	<b>3,60</b>	<b>3,54</b>	<b>3,17</b>	<b>4,50</b>	<b>4,15</b>	<b>3,82</b>	<b>3,40</b>	<b>91%</b>	<b>3,54</b>
Mediana general de apartados		<b>3,46</b>									<b>3,77</b>		

En ningún segmento se baja de una media del 3,5 sobre 5.

Las preguntas peor valoradas son las relativas a la falta de referencia sobre el COIE, que sugiere mejorar la promoción y comunicación de los servicios que ofrece (la encuesta se realizó antes de que el COIE llevase a cabo la promoción de servicios en prensa y radio de 2017), y por otro lado la percepción de la necesaria eficacia en la Unidad y a la capacidad de gestión del COIE, lo que denota la necesidad de hacer un esfuerzo por mejorar tanto en la redefinición de procesos y procedimientos como en dotarse de mejores medios y recursos.

Las mejor puntuadas las referidas a la valoración de las personas (competencia profesional, disposición, trato, etc...) con las que se ha tratado en el COIE y la facilidad en comunicarse con la Unidad por los medios disponibles.

**OPINIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS**

Se han recibido un total de 26 opiniones o sugerencias, que representa un 12,26 % del total de respuestas recibidas en la encuesta.

De Centros y Departamentos	3	11,54% s/ el total de opiniones recibidas
De empresas	19	73,08% s/ el total de opiniones recibidas
Del Consejo de Dirección	2	7,69% s/ el total de opiniones recibidas
De Servicios y Unidades	2	7,69% s/ el total de opiniones recibidas

A continuación se reproducen fidedignamente las mismas y la respuesta que ofrece el COIE.

**SEGMENTO CENTROS Y DEPARTAMENTOS**

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opiniones	3	12,50 %
Sin respuesta	21	87,74 %

**SEGMENTO EMPRESAS**

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opiniones	19	11,45 %
Sin respuesta	147	88,55 %

#### SEGMENTO CONSEJO DE DIRECCIÓN

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opiniones	2	22,22 %
Sin respuesta	7	77,78 %

#### SEGMENTO UNIDADES Y SERVICIOS UC

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opiniones	2	22,22 %
Sin respuesta	7	77,78 %

#### CONCLUSIONES Y ACCIONES A ABORDAR

1. Acciones para mejorar la comunicación y la promoción de servicios.
2. Acciones para mejorar la coordinación e información con Centros UC. Trabajar en la eliminación de duplicidades.
3. Elaboración de un código ético para empresas.
4. Planificación de charlas en los Centros para difundir servicios y ofrecer información de la gestión de los mismos.
5. Revisión de la Normativa de Prácticas Académicas Externas.
6. Acciones de mejora de la atención al público.
7. Revisión de procesos y procedimientos del COIE.
8. Dotación de recursos y medios para mejorar la eficacia y eficiencia.