

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN DIRIGIDA A  
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE  
CANTABRIA CON AL MENOS EL 50% DE  
LOS CRÉDITOS OBTENIDOS**

**Año 2017**



# ENCUESTAS COIE 2017

La encuesta se ha dirigido a estudiantes de la Universidad de Cantabria del curso 2016/17 con al menos el 50% de los créditos superados.

La población total ha sido de 4.814 encuestados, de los que han completado las respuestas de la encuesta un total de 362 estudiantes, lo que representa un 7,52 respecto de la muestra.

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 sugerencias, propuestas o valoraciones sobre aspectos que no se habían planteado a lo largo de la encuesta. Solo se permitía una respuesta por pregunta, estableciéndose para cada pregunta las siguientes alternativas: **A1** = Nada de acuerdo **A2** = Poco de acuerdo **A3** = De acuerdo **A4** = Muy de acuerdo **A5** = Totalmente de acuerdo **A6** = No se / no contesto. Este cuestionario ha sido anónimo. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Las preguntas se han agrupado en 7 secciones:

- **Elementos tangibles**
  1. Las instalaciones físicas donde se ubica el servicio son de fácil acceso y sin barreras arquitectónicas para discapacitados
  2. El personal dispone de tecnología moderna y apropiada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo).
  3. El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.
  4. Los materiales/ medios utilizados para informar de los servicios prestados son adecuados.
- **Personas**
  1. Las personas atienden de forma correcta e igualitaria a las necesidades de los usuarios.
  2. El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia.
  3. Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios.
  4. El personal transmite conocimiento y dominio del trabajo en general
  5. Cuando acudo al servicio no tengo problema en contactar con la persona que pueda responder a mis necesidades.
- **Capacidad de respuesta**
  1. El personal del COIE presta los servicios con prontitud.
  2. El personal muestra una clara disposición de ayudar.
  3. El personal muestra una actitud abierta y colaborativa a la mejora de sus servicios.
- **Fiabilidad / Eficacia**
  1. Los servicios se prestan de manera fiable.
  2. Cuando he tenido algún problema, he percibido un interés en ayudarme a resolverlo.
  3. Han cumplido los plazos pactados.
- **Seguridad**
  1. Tengo la impresión de los servicios prestados se realizan a la primera y de manera correcta.
  2. Se garantiza la intimidad y confidencialidad del servicio prestado.
- **Satisfacción General**

1. Tengo buena imagen del servicio.
2. El servicio está orientado a resultados.
3. Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el servicio que recibe por parte del COIE?

- **Opiniones**

1. Si lo consideras oportuno, puedes hacernos las sugerencias o propuestas con las que creas que mejoraríamos el servicio que prestamos, o inclusive aquella valoración sobre aspectos que posiblemente no se han tenido en cuenta a lo largo de la encuesta.

**RESULTADOS:**

	Elementos tangibles				Personas					Capacidad de respuesta			Fiabilidad / Eficacia			Seguridad		Satisfacción General		GENERAL
	ET1	ET2	ET3	ET4	P1	P2	P3	P4	P5	CR1	CR2	CR3	F1	F2	F3	S1	S2	SG1	SG2	
Nada de acuerdo	5	5	5	18	18	23	25	21	20	17	13	21	19	27	18	27	9	28	24	24
Algo de acuerdo	20	20	23	43	38	47	53	41	40	46	41	32	27	35	29	30	17	32	38	40
De acuerdo	110	131	112	119	105	102	114	131	123	122	113	120	120	102	110	125	93	116	116	117
Muy de acuerdo	64	87	90	91	85	86	85	77	65	78	78	78	108	62	73	94	88	98	69	99
Totalmente de acuerdo	105	56	54	57	70	65	58	50	63	49	78	58	53	54	61	41	81	64	42	54
Respuestas	304	299	284	328	316	323	335	320	311	312	323	309	327	280	291	317	288	338	289	334
Medias	3,80	3,57	3,58	3,38	3,48	3,38	3,29	3,29	3,36	3,31	3,52	3,39	3,46	3,29	3,45	3,29	3,75	3,41	3,23	3,36
	3,58				3,36					3,40			3,40			3,52		3,32		
	MEDIA DE SECCIONES																			
No sabe / no contesta	58	63	78	34	46	39	27	42	51	50	39	53	35	82	71	45	74	24	73	28
Sin respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total participantes	362	362	362	362	362	362	362	362	362	362	362	362	362	362	362	362	362	362	362	362

En todas las secciones se obtiene una puntuación media por encima del 3 sobre 5, siendo las más valoradas las de Elementos Tangibles (3,58 sobre 5) y la de Seguridad (3,52 sobre 5).

Si comparamos la media general de las secciones con la obtenida en la pregunta de Satisfacción General, observamos que apenas existe una desviación de 0,07 décimas lo que denota que hay poca discrepancia en las respuestas que se han generado por los participantes.

**OPINIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS**

Se han realizado un total de 43 aportaciones, lo que representa el 11,88% del conjunto de participantes que responden la encuesta.

Opiniones	43	11,88 %
Sin respuesta	319	88,12 %

**CONCLUSIONES Y ACCIONES A ABORDAR**

1. Acciones para mejorar la comunicación y la promoción de servicios del COIE.
2. Acciones para mejorar la coordinación e información con Centros UC. Trabajar en la eliminación de duplicidades.

# ENCUESTAS COIE 2017

3. Más y mejor información sobre prácticas. Mejorar la información a candidatos de convocatorias de prácticas. Desarrollo de las FAQs de la web del COIE.
4. Elaboración de un código ético para empresas.
5. Planificación de charlas en los Centros para difundir servicios y ofrecer información de la gestión de los mismos.
6. Revisión de la Normativa de Prácticas Académicas Externas.
7. Acciones de mejora de la atención al público.
8. Encuestas intermedias y finales por cada práctica e intermediación en el caso de detección de anomalías.
9. Revisión en futuras versiones de encuesta en relación a preguntas relativas a las condiciones económicas de las prácticas.