

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

Año 2019



Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE)

La encuesta se ha dirigido a las empresas que han ofrecido prácticas académicas durante el curso 2017/18, los coordinadores de prácticas, los directores de Centros, Departamentos e Institutos, los jefes de Servicio y Unidad y al Consejo de Dirección.

La población total ha sido de 678 encuestados, de los que han completado las respuestas de la encuesta un total de 161 personas, lo que representa un 23.75 % del total y un aumento de respuesta respecto de 2018 del 7,61 %. Del conjunto de respuestas, la distribución por colectivos ha sido la siguiente:

Colectivo	Encuestas enviadas	Respondidas completamente	Porcentaje sobre total	Porcentaje sobre colectivo
Empresa / Entidad externa	542	127	18,73%	23,43%
Equipo de Dirección de la UC	11	4	0,59%	36,36%
Centros, Departamentos o Institutos de la UC	115	26	3,83%	22,61%
Unidad o Servicio Administrativo de la UC	10	4	0,59%	40,00%
Totales	678	161	23,75%	23,75%

A lo largo de la encuesta se ha tratado de medir la satisfacción respecto a la actividad 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?
 1. No tengo referencia de ninguna clase
 2. Tengo muy ligera referencia de su organización y servicios
 3. Conozco de manera básica su organización y servicios
 4. Tengo un buen conocimiento de su organización y servicios
 5. Conozco en detalle su organización y servicios
- 2 La imagen que tiene de dicho Servicio es:
 1. Muy mala
 2. Mala
 3. Aceptable
 4. Buena
 5. Muy buena

ENCUESTAS COIE

- 3 ¿Cómo valora la relación de esta Unidad con su organización o el cometido que Vd. desempeña?
 1. Muy negativa
 2. Negativa
 3. Aceptable
 4. Positiva
 5. Muy positiva

- 4 ¿Percibe que esta Unidad define algún tipo de estrategia con la que lleva a cabo un mejor cumplimiento de su Misión?
 1. No percibo que tenga estrategia
 2. Percibo algo de estrategia
 3. Advierto cierto nivel de estrategia
 4. Observo una adecuada estrategia
 5. Distingo una clara estrategia

- 5 ¿Advierte eficacia de la Unidad respecto de las necesidades que Vd. puede demandar de él?
 1. Muy baja
 2. Baja
 3. Aceptable
 4. Alta
 5. Muy alta

- 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?
 1. Totalmente irrelevante
 2. Poco relevante
 3. Relevante
 4. Muy relevante
 5. Totalmente relevante

- 7 En su relación con nuestra Unidad, cuando le ha sido necesario, ¿le ha resultado fácil comunicarse con nosotros/as?
 1. Muy difícil
 2. Difícil
 3. En ocasiones fácil y en ocasiones difícil
 4. Fácil

5. Muy fácil

- 8 Su valoración de las personas con las que ha tratado en nuestra Unidad (competencia profesional, disposición, trato, etc...) es o ha sido:
 1. Muy mala
 2. Mala
 3. Aceptable
 4. Buena
 5. Muy buena

- 9 Si dispone de opinión al respecto, ¿Cómo valoraría la capacidad de gestión de nuestra Unidad?
 1. Muy mala
 2. Mala
 3. Aceptable
 4. Buena
 5. Muy buena

- 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?
 1. No se percibe
 2. Se percibe ligeramente
 3. Se percibe
 4. Se percibe mucho
 5. Se percibe claramente

- 11 En términos generales ¿tiene Ud. una buena percepción o impresión de nuestra Unidad?
 1. No
 2. Si

- 12 ¿Qué calificación nos otorgaría?, entre 1 y 5, considerando 1 como muy deficiente y 5 un sobresaliente.

- 13 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.

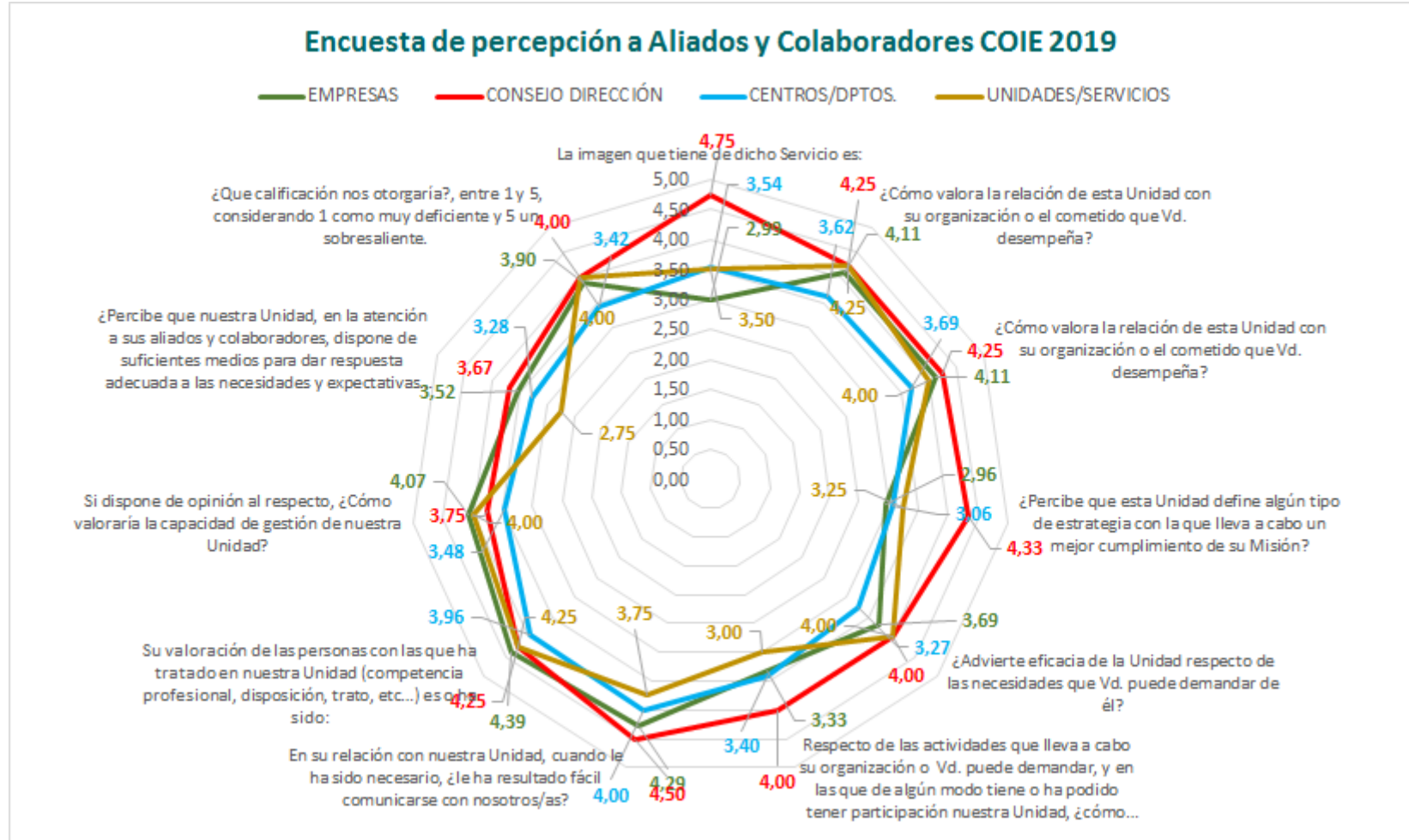
RESULTADOS (puntuaciones sobre base 5):

Cuadro 1

Media general obtenida por segmento para cada respuesta y comparativa con resultados de 2017 y 2018

PREGUNTAS	EMPRESAS			CONSEJO DIRECCIÓN			CENTROS/DEPARTAMENTOS			UNIDADES/SERVICIOS			RESULTADOS GENERALES																	
	2017	2018	Dif.	2019	Dif.17	Dif.18	2017	2018	Dif.	2019	Dif.17	Dif.18	2017	2018	Dif.	2019	Dif.17	Dif.18	2017	2018	Dif.	2019	Dif.17	Dif.18						
1.- ¿Qué tipo de referencia tiene Vd. respecto del COIE de la Universidad de Cantabria?	2,95	3,01	0,06	2,99	0,04	-0,02	4	4,00	0,00	4,75	0,75	0,75	3,42	3,2	-0,22	3,54	0,12	0,34	3,46	3,25	-0,21	3,50	0,04	0,25	3,46	3,37	-0,09	3,14	-0,32	-0,23
2.- La imagen que tiene de dicho Servicio es:	3,96	3,93	-0,03	4,11	0,15	0,18	4,22	5,00	0,78	4,25	0,03	-0,75	3,74	4	0,26	3,62	-0,12	-0,38	3,77	4,13	0,36	4,25	0,48	0,13	3,92	4,26	0,34	4,04	0,12	-0,23
3.- ¿Cómo valora la relación de este Servicio universitario con su organización o el cometido que Vd. desempeña?	4,01	4,07	0,06	4,11	0,10	0,05	4,33	5,00	0,67	4,25	-0,08	-0,75	3,82	4,2	0,38	3,69	-0,13	-0,51	4	4,00	0,00	4,00	0,00	0,00	4,04	4,32	0,28	4,04	0,00	-0,27
4.- ¿Percibe que nuestro Servicio define algún tipo de estrategia con la que lleva a cabo un mejor cumplimiento de su Misión?	2,98	2,70	-0,28	2,96	-0,02	0,26	3,78	4,50	0,72	4,33	0,55	-0,17	2,95	2,6	-0,35	3,06	0,11	0,46	3,6	3,50	-0,10	3,25	-0,35	-0,25	3,33	3,32	0,00	3,02	-0,31	-0,31
5.- ¿Advierte eficacia de nuestro Servicio respecto de las necesidades que Vd. puede demandar de él?	3,46	3,53	0,07	3,69	0,23	0,16	4,11	4,33	0,22	4,00	-0,11	-0,33	3,17	3,4	0,23	3,27	0,10	-0,13	3,54	3,50	-0,04	4,00	0,46	0,50	3,57	3,69	0,12	3,64	0,07	-0,06
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 nuestro Servicio, ¿cómo valora dicha participación?	3,21	3,15	-0,06	3,33	0,12	0,18	3,67	4,33	0,66	4,00	0,33	-0,33	3,17	3	-0,17	3,40	0,23	0,40	3,17	3,43	0,26	3,00	-0,17	-0,43	3,31	3,48	0,17	3,35	0,05	-0,12
7.- En su relación con nuestra Unidad, cuando le ha sido necesario, ¿le ha resultado fácil comunicarse con nosotros/as?	4,19	4,19	0,00	4,29	0,10	0,10	4,78	5,00	0,22	4,50	-0,28	-0,50	4,04	5	0,96	4,00	-0,04	-1,00	4,5	4,00	-0,50	3,75	-0,75	-0,25	4,38	4,55	0,17	4,23	-0,15	-0,32
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	4,22	-0,07	4,39	0,10	0,18	4,67	5,00	0,33	4,25	-0,42	-0,75	4,14	4	-0,14	3,96	-0,18	-0,04	4,15	4,13	-0,03	4,25	0,10	0,13	4,31	4,34	0,02	4,32	0,00	-0,02
9.- Si dispone de opinión al respecto, ¿Cómo valoraría la capacidad de gestión de nuestra Unidad?	3,93	3,97	0,04	4,07	0,14	0,11	4,22	4,50	0,28	3,75	-0,47	-0,75	3,79	3,8	0,01	3,48	-0,31	-0,32	3,82	3,86	0,04	4,00	0,18	0,14	3,94	4,03	0,09	3,97	0,03	-0,06
10.- ¿Se percibe que nuestra Unidad, en la atención y servicios que presta, dispone de suficientes medios para dar respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de sus usuarios?	3,22	3,25	0,03	3,52	0,30	0,28	3,86	3,50	-0,36	3,67	-0,19	0,17	3,09	3,5	0,41	3,28	0,19	-0,22	3,4	3,20	-0,20	2,75	-0,65	-0,45	3,39	3,36	-0,03	3,47	0,08	0,11
11.- En términos generales ¿tiene Vd. una buena percepción o impresión de nuestra Unidad?	Si 91%	Si 93%	2%	93%	2%	0%	Si 89%	Si 100%	11%	75%	-14,00	-25,00	Si 71%	Si 75%	4%	76%	5%	1%	Si 91%	Si 100%	9%	100%	-9%	0%	86%	92%	7%	90%	4%	-2%
12.- ¿Que calificación nos otorgaría?, entre 1 y 5, considerando 1 como muy deficiente y 5 un sobresaliente.	3,69	3,780	0,09	3,90	0,21	0,12	3,89	4,00	0,11	4,00	0,11	0,00	3,67	3,6	-0,07	3,42	-0,25	-0,18	3,54	3,75	0,21	4,00	0,46	0,25	3,70	3,78	0,09	3,83	0,13	0,04
Medias generales	3,63	3,62	-0,01	3,76	0,14	0,14	4,14	4,47	0,33	4,16	0,02	-0,31	3,55	3,66	0,12	3,52	-0,03	-0,14	3,72	3,70	-0,02	3,70	-0,02	0,00	3,76	3,86	0,11	3,73	-0,03	-0,13

Grafico 1



NÚMERO DE RESPUESTAS OBTENIDAS PARA CADA PREGUNTA

SEGMENTO EMPRESA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Respuestas	Preguntas												
1		6	0	0	24	1	1	0	0	0	3	8	0
2		24	3	2	9	7	24	0	2	1	6	109	6
3		66	19	23	20	42	43	17	13	27	47		24
4		27	61	57	49	48	33	53	42	48	28		68
5		4	39	41	2	22	16	52	65	37	19		24
Total respuestas		127	122	123	104	120	117	122	122	113	103	117	122
Sin respuesta		0	5	4	23	7	10	5	5	14	24	10	5
Media aritmética		2,99	4,11	4,11	2,96	3,69	3,33	4,29	4,39	4,07	3,52	93%	3,90
Mediana general de apartados		2,99									4,07		

SEGMENTO CONSEJO DE DIRECCIÓN		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Respuestas	Preguntas												
1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2		0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	3	1
3		0	1	0	0	0	1	1	0	0	2		0
4		1	1	0	2	1	2	0	0	2	0		1
5		3	2	3	1	2	1	3	3	1	1		2
Total respuestas		4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Sin respuesta		0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Media aritmética		4,75	4,25	4,25	4,33	4,00	4,00	4,50	4,25	3,75	3,67	75%	4,00
Mediana general de apartados		4,75									4,25		

ENCUESTAS COIE

SEGMENTO CENTROS/DPTOS.													
Respuestas	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1		0	1	0	3	2	0	0	0	1	1	5	1
2		1	3	5	3	4	4	0	2	3	2	16	5
3		11	6	4	4	10	9	8	6	5	9		8
4		13	11	11	4	5	10	10	8	9	3		6
5		1	5	6	3	5	2	8	9	3	3		6
Total respuestas		26	26	26	17	26	25	26	25	21	18	21	26
Sin respuesta		0	0	0	9	0	1	0	1	5	8	5	0
Media aritmética		3,54	3,62	3,69	3,06	3,27	3,40	4,00	3,96	3,48	3,28	76%	3,42
Mediana general de apartados		3,54									3,48		

SEGMENTO UNIDADES/SERVICIOS													
Respuestas	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1		0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
2		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0
3		2	1	1	0	1	1	2	0	1	3		1
4		2	1	2	3	2	2	1	3	2	0		2
5		0	2	1	0	1	0	1	1	1	0		1
Total respuestas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sin respuesta		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media aritmética		3,50	4,25	4,00	3,25	4,00	3,00	3,75	4,25	4,00	2,75	100%	4,00
Mediana general de apartados		3,50									4,00		

TOTAL RESPUESTAS													
Respuestas	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1		6	1	0	28	3	2	0	0	1	4	14	1
2		25	6	8	12	12	28	0	5	5	9	132	12
3		79	27	28	24	53	54	28	19	33	61	0	33
4		43	74	70	58	56	47	64	53	61	31	0	77
5		8	48	51	6	30	19	64	78	42	23	0	33
Total respuestas		161	156	157	128	154	150	156	155	142	128	146	156
Sin respuesta		0	5	4	33	7	11	5	6	19	33	15	5
Media aritmética		3,14	4,04	4,04	3,02	3,64	3,35	4,23	4,32	3,97	3,47	90%	3,83
Mediana general de apartados		3,14									3,97		

La media más baja se obtiene en el segmento de Centros y Departamentos, con un 3,48 sobre 5 y la más alta en el Consejo de Dirección con un 4,25 sobre 5. Sin embargo, respecto de los resultados de 2018, a excepción del segmento de Empresas que sube 0,14 puntos y del de Unidades y Servicios que se mantiene, en el resto de segmentos, Consejo de Dirección y Centros/Departamentos, se producen bajadas de 0,31 y 0,14 puntos, respectivamente. (Ver Cuadro nº1 celdas con fondo rojo y caracteres blancos).

Preguntas que son peor valoradas:

- No se percibe que el COIE tenga definida algún tipo de estrategia para cumplir mejor con su Misión: **3,02 sobre 5**.
- La referencia que se tiene del COIE de la UC es media/baja: **3,14 sobre 5**.
- Hay una relativa buena percepción del COIE en la participación de acciones y/o actividades promovidas por los usuarios: **3,35 sobre 5**.
- Se percibe que el COIE dispone de los medios adecuados para prestar los servicios que ofrece: **3,47 sobre 5**.

Parece pues que la mejora debe enfocarse principalmente a mejorar la comunicación y la promoción, a mostrar aún mejor disposición a colaborar y apoyar acciones e iniciativas de los usuarios del COIE y a mejorar los medios de que dispone el Servicio para conseguir ser más eficaces y eficientes.

Las mejor puntuadas siguen siendo, la imagen del Servicio (4,04 sobre 5), la relación del COIE con los distintos segmentos (4,04), la facilidad de comunicarse con nosotros (4,23 sobre 5), la de las personas que componen el COIE (4,32 sobre 5) y nuestra capacidad de gestión (3,97 sobre 5).

Al ítem de valoración general o calificación de nuestro Servicio se obtiene una puntuación de 3,83 sobre 5, uno de los dos ítems que suben respecto de 2017 y 2018, 0,13 y 0,04 puntos, respectivamente.

CONCLUSIONES Y ACCIONES A ABORDAR

1. Aunque sea recurrente, es urgente dotarse de un portal de gestión de prácticas académicas.
2. Todos los agentes que intervienen en la gestión de las prácticas tienen que encontrar un punto de consenso para eliminar la burocracia al tiempo que se vean satisfechas sus necesidades. Ésta visión parece difícil de transmitir y lo es básicamente por la dificultad que tiene la organización para aceptar los cambios. Para algunos será el foco de conflicto promovido por una dirección del COIE inquieta, para otros tan sólo un quiero y no puedo y para los menos una oportunidad pensando en todos los que al final tienen que ver satisfechas sus necesidades y expectativas. A estas alturas que alguien piense que el COIE no tiene intención de facilitar las cosas sólo indica una cosa, “se está fallando en el mensaje”.
3. Hay que mejorar la información de los servicios que se prestan y los mensajes a todos los tipos de intervinientes. Elaboración de manuales para estudiantes, empresas y tutores.
4. Planificación de charlas en los Centros para difundir servicios y ofrecer información de la gestión de los mismos.
5. Consultas a los tutores profesionales a mitad de una práctica para identificar posibles necesidades.
6. Ver la posibilidad de ofrecer la formalización de la documentación mediante firma electrónica, lo que conllevaría la reducción de plazos.
7. Mejorar la comunicación porque queda claro que no se conoce con exactitud qué servicios se prestan, como se prestan y con qué medios.