

**SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR,  
RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD**

---

# **ENCUESTA DE PERCEPCIÓN**

---



## INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores retos al que un Servicio como el nuestro puede aspirar, es el de alcanzar la mayor eficiencia posible en la gestión, y para que ello sea así hay que saber escuchar no solo a usuarios y/o clientes, sino también a aliados y colaboradores.

Es por ello que resulta para nosotros imperativo el recabar la opinión de estos últimos, saber que percepción existe de nuestro Servicio fuera de nuestras “fronteras” e intentar con el conocimiento adquirido, revisar y mejorar comportamientos que favorezcan las mejores relaciones de futuro.

A la vista de las respuestas obtenidas a través de esta Encuesta de Percepción, tan solo hacer constar que nos hubiese sido deseable haber recibido algunas más y no tanto porque nos parezcan insuficientes las obtenidas, sino por la relevancia que pudieran tener algunas de las no recibidas.

Aun con todo, creemos que el resultado obtenido en cuanto a respuestas es bueno y nos permite hacer el siguiente análisis.

- 1º.- El Servicio es conocido y se entiende bastante bien tanto su organización como los servicios que presta.
- 2º.- La imagen que proyecta el Servicio es positiva.
- 3º.- Es también valorada positivamente la relación existente entre organizaciones si tenemos en cuenta el cometido que las vinculan.
- 4º.- La percepción de que el Servicio define algún tipo de estrategia para el cumplimiento de su Misión se sitúa claramente en un plano intermedio de valoración, lo que demuestra que quizás no haya un adecuado alineamiento con las necesidades y expectativas de nuestros aliados y colaboradores.
- 5º.- La eficacia del Servicio es sin embargo valorada positivamente, bajando ligeramente la puntuación cuando se relaciona con el grado de importancia que ha podido significar la participación del Servicio en actividades que las organizaciones han podido demandar de él.
- 6º.- Mayoritariamente se considera fácil la comunicación con el Servicio, así como positiva la valoración que se hace de las personas del Servicio en el plano profesional, tanto en disponibilidad como de trato personal.
- 7º.- La capacidad de gestión se valora muy cerca del positivo, aumentando ésta cuando interviene el factor de medios que se ponen a disposición para un mejor contacto entre organizaciones.
- 8º.- La percepción general del Servicio alcanza el nivel de POSITIVA (4 en una escala de 1 a 5).

Por último tan solo hay una observación, comentario u opinión aportada, la cual hace referencia a la necesidad de agilizar y simplificar la burocracia.



**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR, RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL:**

Número de invitaciones cursadas: 54

Invitados pertenecientes a la UC: 40

Invitados no pertenecientes a la UC: 14

Número respuestas completas obtenidas: 29

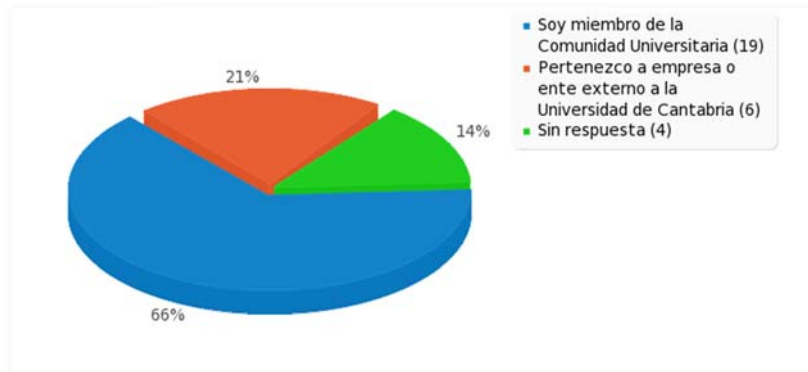
Porcentaje sobre total de invitaciones: 53,70 %

Porcentaje de encuestas respondidas por pertenecientes a UC: 57,5 %

Porcentaje de encuestas respondidas por no pertenecientes a UC: 42,85 %

**RESPUESTAS POR GRUPO DE PERTENENCIA:**

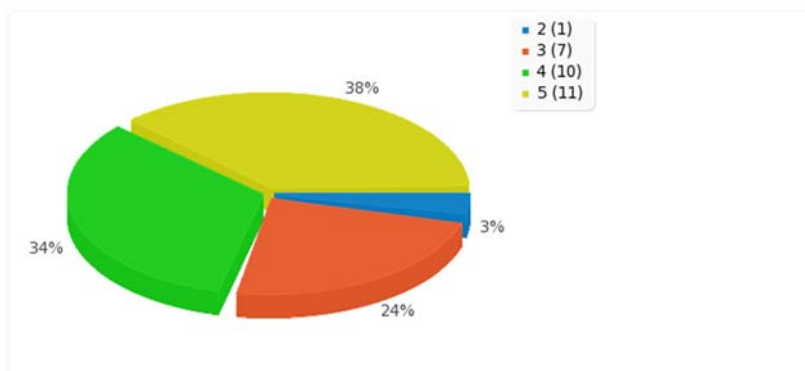
Opción	Cuenta	Porcentaje
Miembro de la Comunidad Universitaria	19	65.52%
Empresa o ente externo a la UC	6	20.69%
Sin respuesta	4	13.79%



**A1.- ¿Qué tipo de referencia tiene Vd. respecto del Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria?**

1= No había oído hablar de ella antes de recibir esta encuesta / 5= Conoce en detalle su organización y servicios

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Ninguna</b>	0	0.00%	3.45%
<b>Ligera</b>	1	3.45%	
<b>Suficiente</b>	7	24.14%	24.14%
<b>Adecuada</b>	10	34.48%	
<b>En detalle</b>	11	37.93%	72.41%
Suma (Opciones)	29	100.00%	100.00%
Número de casos	29	100.00%	
Sin respuesta	0	0.00%	
Media aritmética		4.07	
Desviación estándar		0.88	





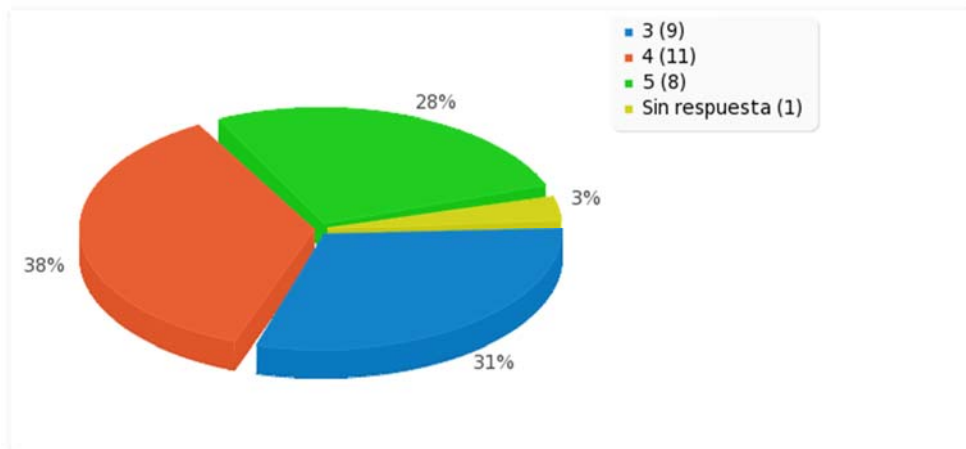
## Estadísticas

Encuesta 2014 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social

**A2.-** La imagen que tiene de dicho Servicio es:

1= Muy negativa / 5= Muy positiva

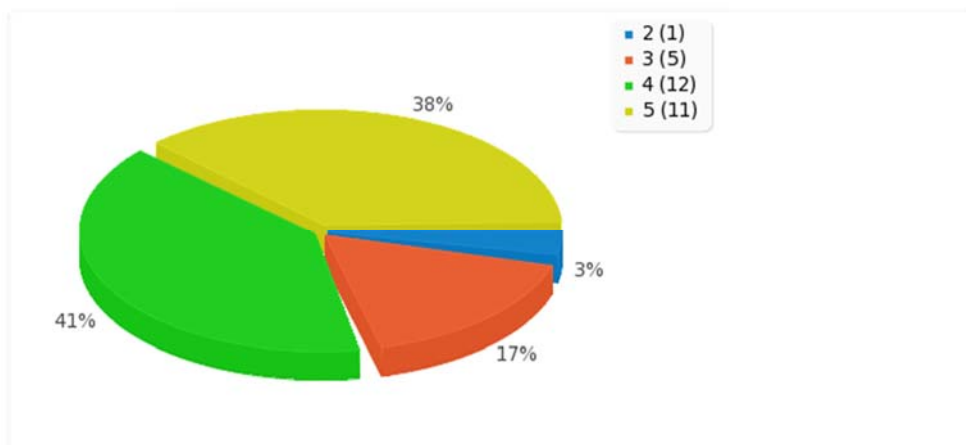
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Muy negativa</b>	0	0.00%	0.00%
<b>Negativa</b>	0	0.00%	
<b>Normal</b>	9	32.14%	32.14%
<b>Positiva</b>	11	39.29%	
<b>Muy positiva</b>	8	28.57%	67.86%
Suma (Opciones)	28	100.00%	100.00%
Número de casos	29	100.00%	
Sin respuesta	1	3.45%	
Media aritmética		3.96	
Desviación estándar		0.79	



**A3.-** ¿Cómo valora la relación de este Servicio con su organización o el cometido que Vd. desempeña?

1= Muy negativa / 5= Muy positiva

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Muy negativa</b>	0	0.00%	3.45%
<b>Negativa</b>	1	3.45%	
<b>Normal</b>	5	17.24%	17.24%
<b>Positiva</b>	12	41.38%	
<b>Muy positiva</b>	11	37.93%	79.31%
Suma (Opciones)	29	100.00%	100.00%
Número de casos	29	100.00%	
Sin respuesta	0	0.00%	
Media aritmética		4.14	
Desviación estándar		0.83	





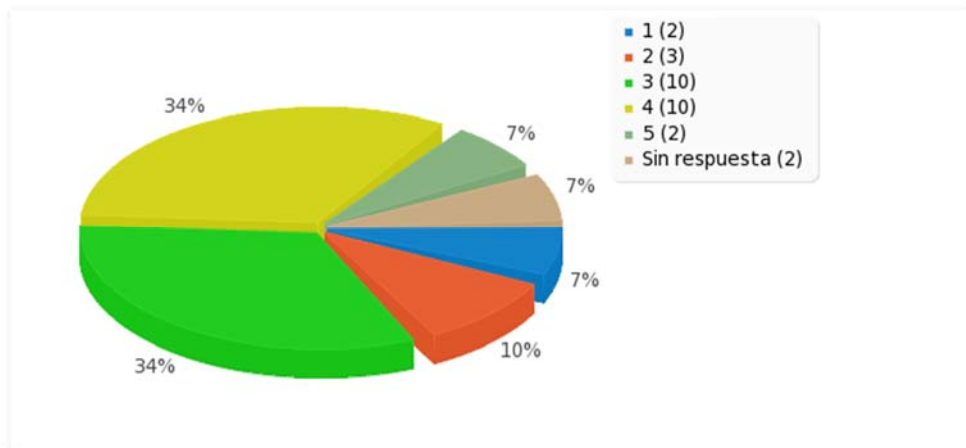
## Estadísticas

Encuesta 2014 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social

**A4.-** ¿Percibe que este Servicio define algún tipo de estrategia con la que lleva a cabo un mejor cumplimiento de su Misión?

1= Ninguna / 5= Mucha

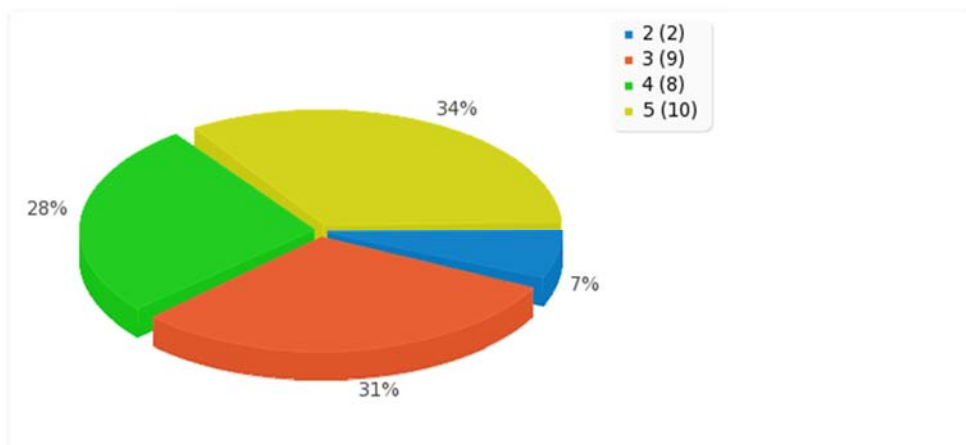
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Ninguna</b>	2	7.41%	18.52%
<b>Poca</b>	3	11.11%	
<b>Normal</b>	10	37.04%	37.04%
<b>Bastante</b>	10	37.04%	
<b>Mucha</b>	2	7.41%	44.44%
Suma (Opciones)	27	100.00%	100.00%
Número de casos	29	100.00%	
Sin respuesta	2	6.90%	
Media aritmética		3.26	
Desviación estándar		1.02	



**A5.-** ¿Advierte eficacia del Servicio respecto de las necesidades que Vd. puede demandar de él?

1= Muy poca / 5= Mucha

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Muy poca</b>	0	0.00%	6.90%
<b>Poca</b>	2	6.90%	
<b>Suficiente</b>	9	31.03%	31.03%
<b>Bastante</b>	8	27.59%	
<b>Mucha</b>	10	34.48%	62.07%
Suma (Opciones)	29	100.00%	100.00%
Número de casos	29	100.00%	
Sin respuesta	0	0.00%	
Media aritmética		3.9	
Desviación estándar		0.98	





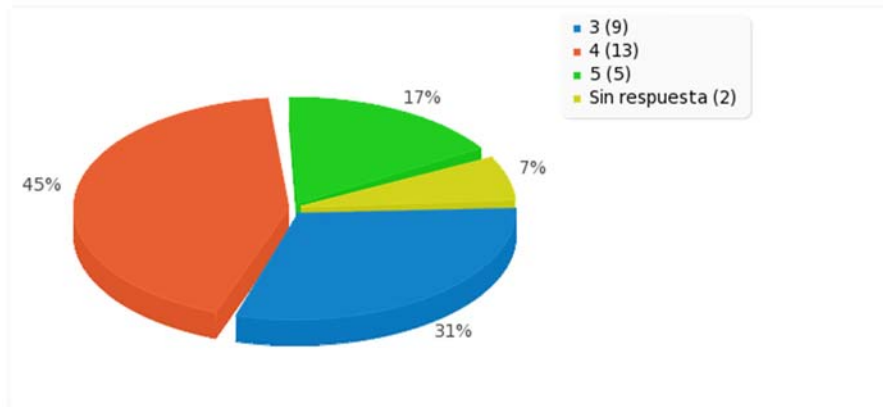
## Estadísticas

Encuesta 2014 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social

**A6.-** Respecto de las actividades que realiza 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?

1= Muy negativa / 5= Muy positiva

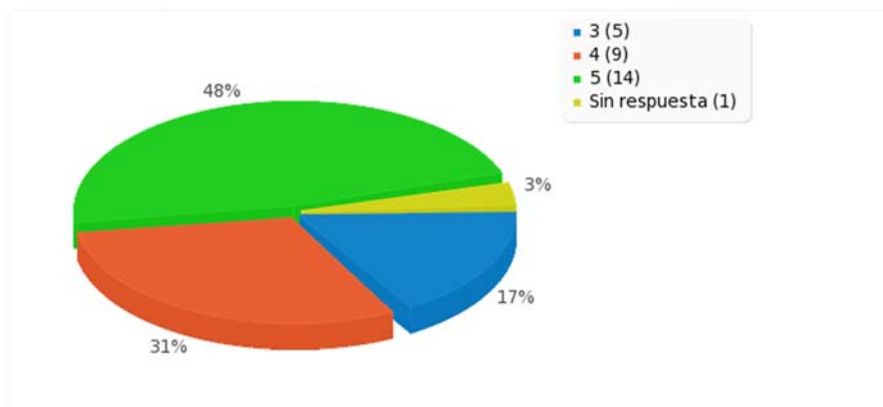
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Muy irrelevante</b>	0	0.00%	0.00%
<b>Irrelevante</b>	0	0.00%	
<b>Normal</b>	9	33.33%	33.33%
<b>Relevante</b>	13	48.15%	
<b>Muy relevante</b>	5	18.52%	66.67%
Suma (Opciones)	27	100.00%	100.00%
Número de casos	29	100.00%	
Sin respuesta	2	6.90%	
Media aritmética		3.85	
Desviación estándar		0.72	



**A7.-** En su relación con nuestro Servicio, cuando le ha sido necesario, ¿le ha resultado fácil comunicarse con él?

1= Muy difícil / 5= Muy fácil

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Muy difícil</b>	0	0.00%	0.00%
<b>Difícil</b>	0	0.00%	
<b>Normal</b>	5	17.86%	17.86%
<b>Fácil</b>	9	32.14%	
<b>Muy fácil</b>	14	50.00%	82.14%
Suma (Opciones)	28	100.00%	100.00%
Número de casos	29	100.00%	
Sin respuesta	1	3.45%	
Media aritmética		4.32	
Desviación estándar		0.77	





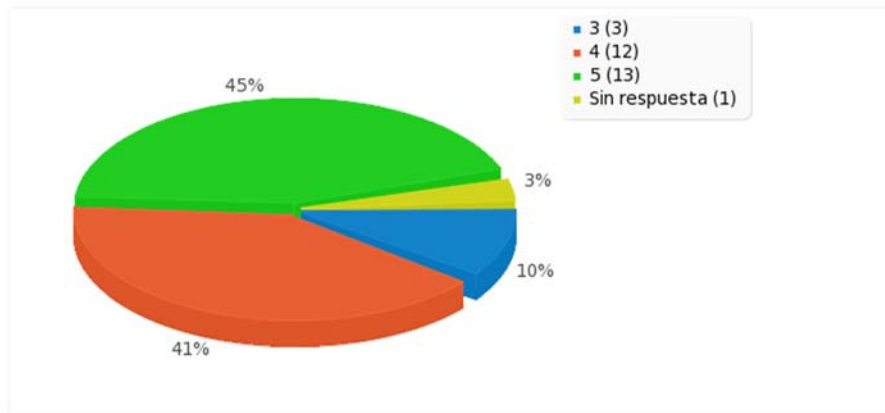
## Estadísticas

Encuesta 2014 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social

**A8.-** Su valoración de las personas con las que ha tratado en nuestro Servicio (competencia profesional, disposición, trato, etc...) es o ha sido:

1= Muy negativa / 5= Muy positiva

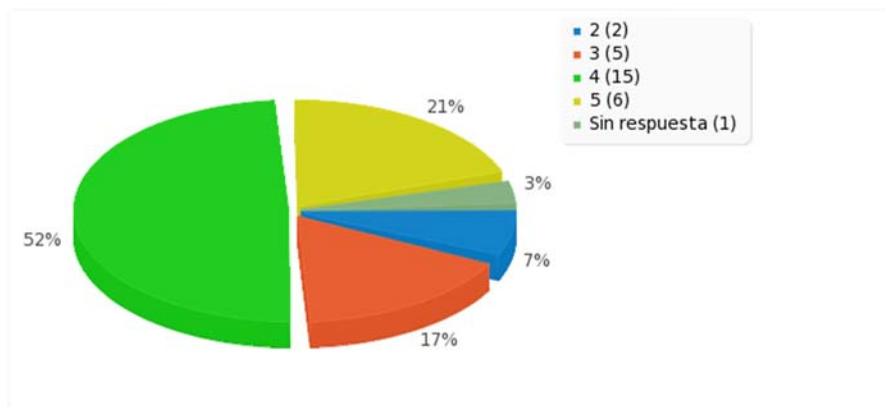
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Muy negativa</b>	0	0.00%	0.00%
<b>Negativa</b>	0	0.00%	
<b>Normal</b>	3	10.71%	10.71%
<b>Positiva</b>	12	42.86%	
<b>Muy positiva</b>	13	46.43%	89.29%
Suma (Opciones)	28	100.00%	100.00%
Número de casos	29	100.00%	
Sin respuesta	1	3.45%	
Media aritmética		4.36	
Desviación estándar		0.68	



**A9.-** Si dispone de opinión al respecto, ¿Cómo valoraría la capacidad de gestión de nuestro Servicio?

1= Muy negativa / 5= Muy positiva

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Muy negativa</b>	0	0.00%	7.14%
<b>Negativa</b>	2	7.14%	
<b>Normal</b>	5	17.86%	17.86%
<b>Positiva</b>	15	53.57%	
<b>Muy positiva</b>	6	21.43%	75.00%
Suma (Opciones)	28	100.00%	100.00%
Número de casos	29	100.00%	
Sin respuesta	1	3.45%	
Media aritmética		3.89	
Desviación estándar		0.83	





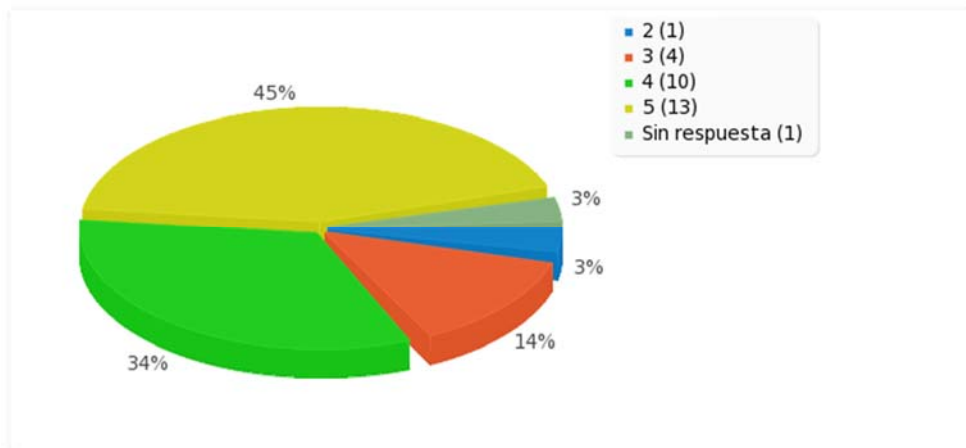
## Estadísticas

Encuesta 2014 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social

**A10.-** ¿Percibe que nuestro Servicio pone a su disposición suficientes medios que le facilitan contactar con él?

1= Ninguna percepción / 5= Muy perceptible

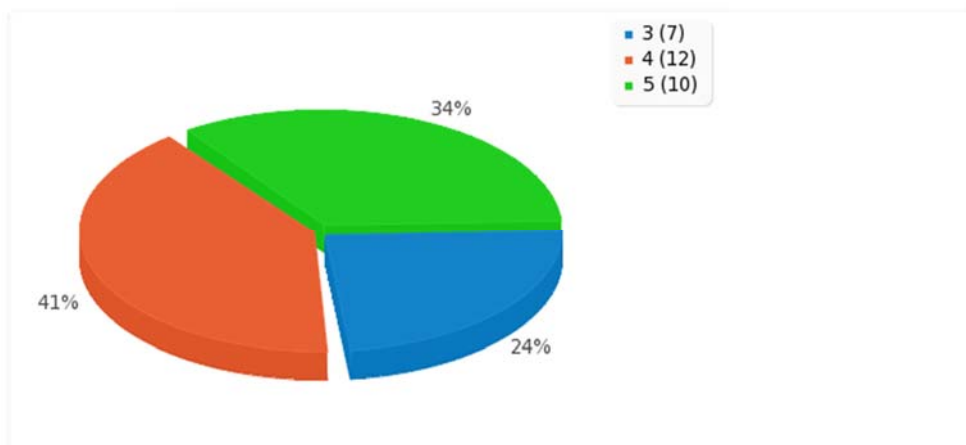
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Ninguna percepción</b>	0	0.00%	3.57%
<b>Poca percepción</b>	1	3.57%	
<b>Normal</b>	4	14.29%	14.29%
<b>Perceptible</b>	10	35.71%	
<b>Muy perceptible</b>	13	46.43%	82.14%
Suma (Opciones)	28	100.00%	100.00%
Número de casos	29	100.00%	
Sin respuesta	1	3.45%	
Media aritmética		4.25	
Desviación estándar		0.84	



**A11.-** En general ¿tiene Ud. una buena percepción o impresión de nuestro Servicio?

1= Muy negativa / 5= Muy positiva

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Muy negativa</b>	0	0.00%	0.00%
<b>Negativa</b>	0	0.00%	
<b>Normal</b>	7	24.14%	24.14%
<b>Positiva</b>	12	41.38%	
<b>Muy positiva</b>	10	34.48%	75.86%
Suma (Opciones)	29	100.00%	100.00%
Número de casos	29	100.00%	
Sin respuesta	0	0.00%	
Media aritmética		4.1	
Desviación estándar		0.77	







## Estadísticas

Encuesta 2014 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social

**A12.-** 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.

	Cuenta	Porcentaje
Respuestas	1	3.45%

Agilizar y simplificar los trámites burocráticos. Como es sabido, estamos todos saturados de ellos. Cordiales saludos

Sin respuesta	28	96.55%
---------------	----	--------

