

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

---

# **ENCUESTA DE PERCEPCIÓN 2015**

---



## INTRODUCCIÓN

Un año más el Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social pretende obtener información lo más precisa posible de sus Grupos de Interés (aliados y colaboradores) de cara a identificar su grado de eficiencia en la gestión.

El número de encuestas completadas ha sido significativamente bajo; en 2015 se obtiene un 50% menos de respuestas que en 2014. Se cursaron 57 invitaciones, de las que tan solo 14 completaron la encuesta. Del total de invitaciones el 71,93% se dirigieron a aliados y colaboradores internos y el 28,07 % a externos. El porcentaje de respuesta entre los aliados y colaboradores internos ha supuesto el 26,83 %, mientras que entre los externos fue del 18,75 %.

Opinamos que el resultado obtenido en cuanto a respuestas no es bueno y no garantiza que el análisis a realizar se aproxime a la realidad. En cualquier caso, analizadas las respuestas recibidas, de las mismas procede extraer las siguientes conclusiones:

- 1º.- El Servicio es conocido y se entiende bastante bien tanto su organización como los servicios que presta, manteniéndose en niveles similares a 2014, aun cuando se produce un ligero retroceso.
- 2º.- La imagen que proyecta el Servicio es positiva. Mejora el resultado respecto de 2014, especialmente entre los aliados y colaboradores externos.
- 3º.- Hay una ligera pérdida de valoración entre aliados y colaboradores externos en la relación existente entre organizaciones si tenemos en cuenta el cometido que las vinculan. A nivel general este apartado se mantiene prácticamente inalterable respecto a 2014
- 4º.- La percepción de que el Servicio define algún tipo de estrategia para el cumplimiento de su Misión mejora respecto a 2014, tanto en aliados y colaboradores internos como externos.
- 5º.- La eficacia del Servicio también se mantiene en valores de 2014, bajando en el grupo de aliados y colaboradores externos.
- 6º.- Sigue considerándose 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 aumenta discretamente la puntuación obtenida en 2014. Hay una bajada significativa del grupo de aliados y colaboradores externos al valorar que el Servicio dispone de suficientes medios que les facilita contactar con él.
- 8º.- La percepción general del Servicio POSITIVA (4,21 en 2015 en una escala de 1 a 5, frente a los 4,10 de 2014). Apuntar que sin embargo en el grupo de aliados y colaboradores externos se obtiene un retroceso poco apreciable (0,16 puntos).

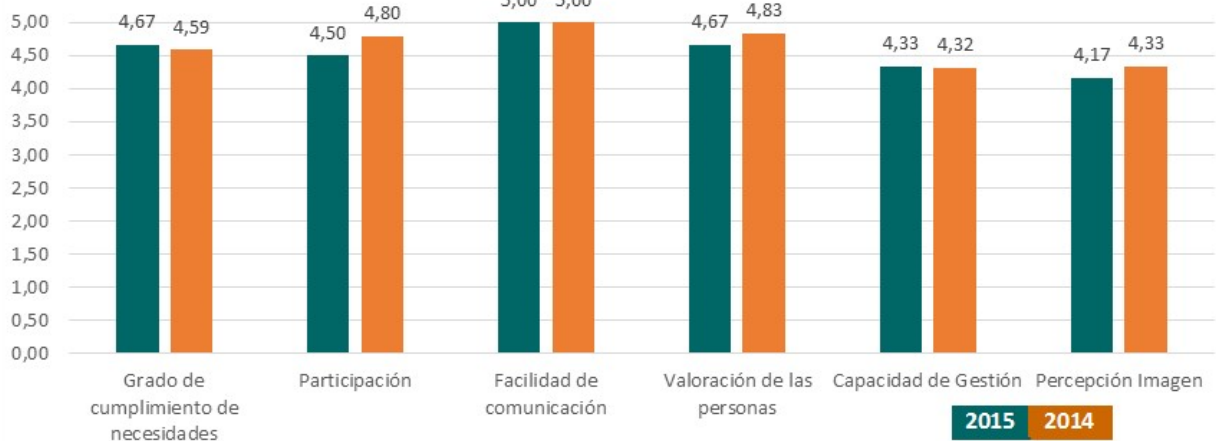
En el apartado de opiniones y sugerencias sólo se genera una observación, comentario u opinión aportada, la cual plantea una incoherencia en la gestión de las solicitudes electrónicas de información, asesoramiento e informes.



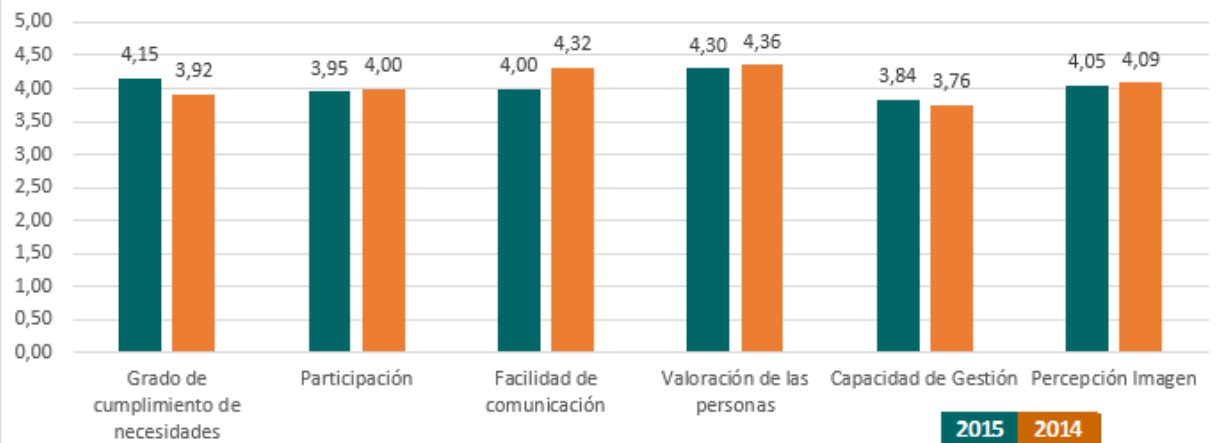
## Estadísticas

Encuesta 2015 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social

### Encuesta de Percepción GI,s Externos SPDI



### Encuesta de Percepción GI,s Internos SPDI



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

Número de invitaciones cursadas: 57

Invitados pertenecientes a la UC: 41

Invitados no pertenecientes a la UC: 16

Número respuestas completas obtenidas: 14

Porcentaje sobre total de invitaciones: 24,56 %

Porcentaje de encuestas respondidas por pertenecientes a UC: 26,83 %

Porcentaje de encuestas respondidas por no pertenecientes a UC: 18,75 %

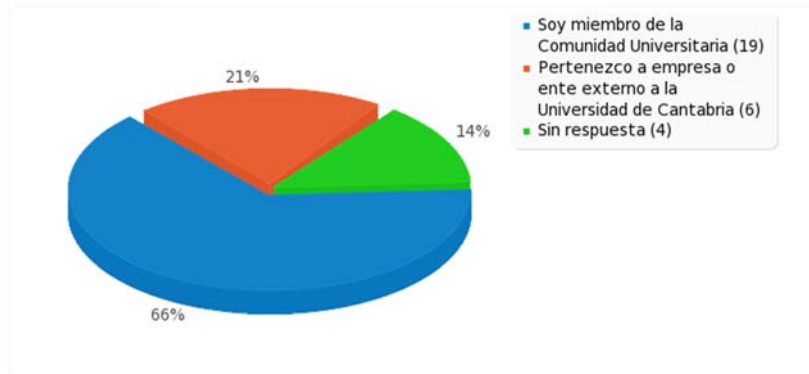
### RESPUESTAS POR GRUPO DE PERTENENCIA:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Miembro de la Comunidad Universitaria	10	71,43%
Empresa o ente externo a la UC	3	21,43%
Sin respuesta	1	07,14%



## Estadísticas

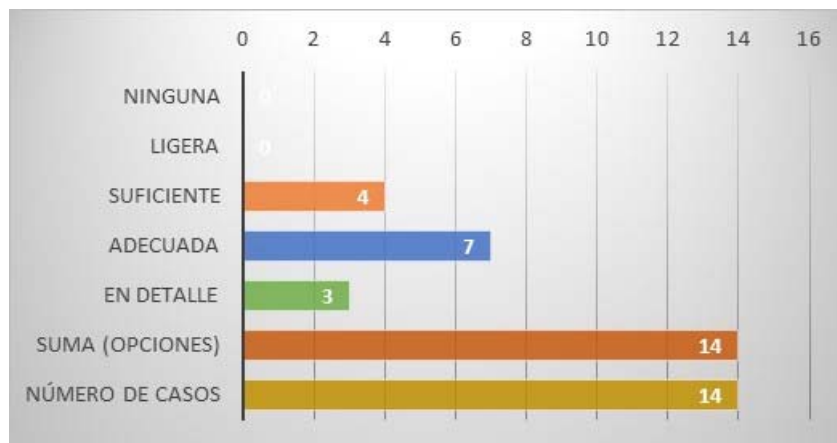
Encuesta 2015 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social



**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
Ninguna	0	0,00%	0,00%
Ligera	0	0,00%	
Suficiente	4	28,57%	28,57%
Adecuada	7	50,00%	
En detalle	3	21,43%	71,43%
Suma (Opciones)	14	100,00%	100,00%
Número de casos	14	100,00%	
Sin respuesta	0	0,00%	
Media aritmética	3,93		
Desviación estándar	0,73		



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

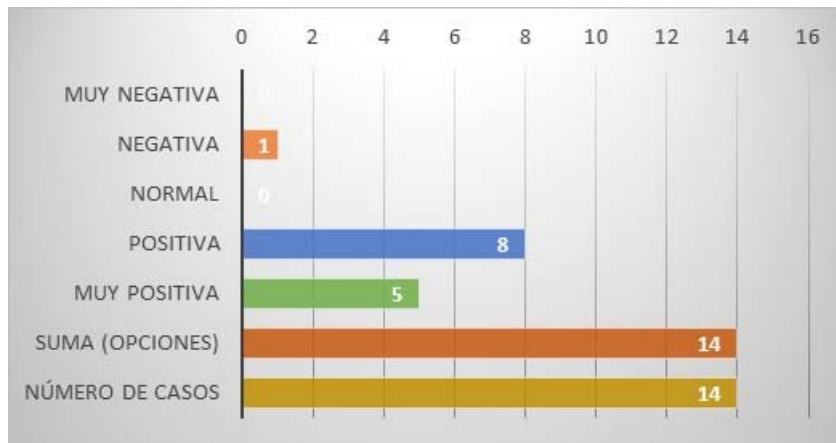
1= Muy negativa / 5= Muy positiva

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Muy negativa	0	0,00%	7,14%
Negativa	1	7,14%	
Normal	0	0,00%	0,00%
Positiva	8	57,14%	
Muy positiva	5	35,71%	92,86%
Suma (Opciones)	14	100,00%	100,00%
Número de casos	14	100,00%	
Sin respuesta	0	0,00%	
Media aritmética	4,21		
Desviación estándar	0,8		



## Estadísticas

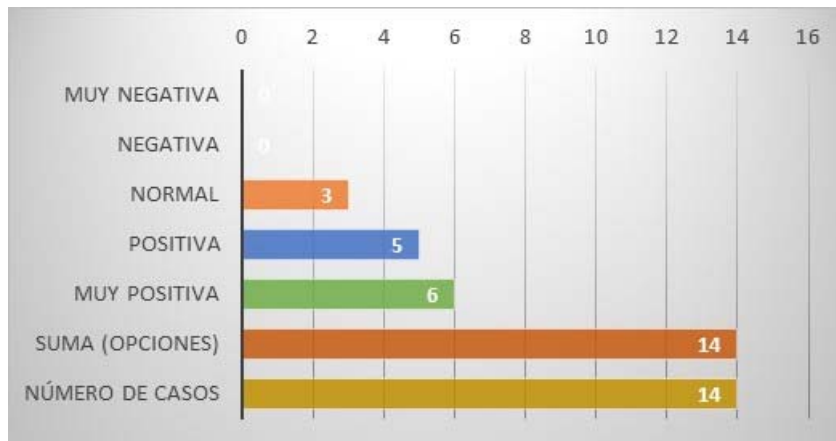
Encuesta 2015 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social



**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%	0,00%
<b>Negativa</b>	0	0,00%	
<b>Normal</b>	3	21,43%	21,43%
<b>Positiva</b>	5	35,71%	
<b>Muy positiva</b>	6	42,86%	78,57%
Suma (Opciones)	14	100,00%	100,00%
Número de casos	14	100,00%	
Sin respuesta	0	0,00%	
Media aritmética	4,21		
Desviación estándar	0,8		



**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>	1	7,69%	15,38%
<b>Poca</b>	1	7,69%	
<b>Normal</b>	2	15,38%	15,38%
<b>Bastante</b>	7	53,85%	



## Estadísticas

Encuesta 2015 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social

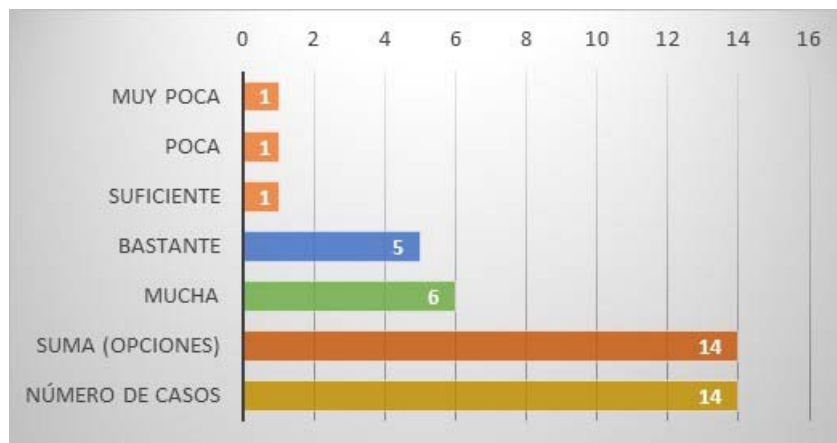
<b>Mucha</b>	2	15,38%	69,23%
Suma (Opciones)	13	100,00%	100,00%
Número de casos	14	100,00%	
Sin respuesta	1	7,14%	
Media aritmética	3,62		
Desviación estándar	1,12		



**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>	1	7,14%	14,29%
<b>Poca</b>	1	7,14%	
<b>Suficiente</b>	1	7,14%	7,14%
<b>Bastante</b>	5	35,71%	
<b>Mucha</b>	6	42,86%	78,57%
Suma (Opciones)	14	100,00%	100,00%
Número de casos	14	100,00%	
Sin respuesta	0	0,00%	
Media aritmética	4		
Desviación estándar	1,24		



**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?

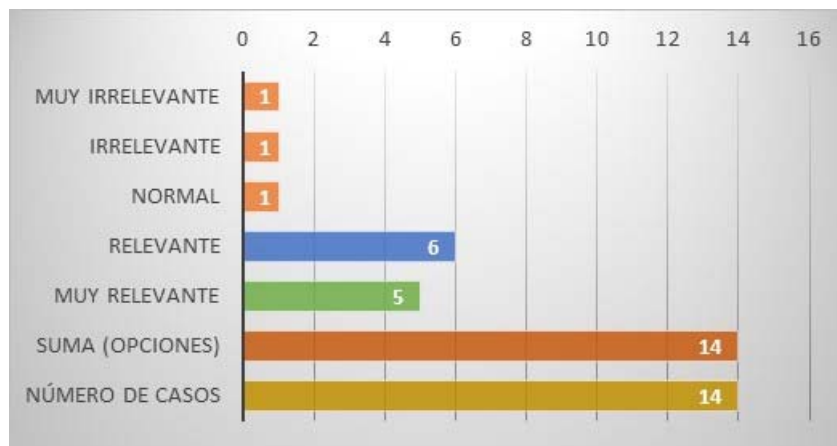
1= Muy negativa / 5= Muy positiva



## Estadísticas

Encuesta 2015 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Muy irrelevante</b>	1	7,14%	14,29%
<b>Irrelevante</b>	1	7,14%	
<b>Normal</b>	1	7,14%	7,14%
<b>Relevante</b>	6	42,86%	
<b>Muy relevante</b>	5	35,71%	78,57%
Suma (Opciones)	14	100,00%	100,00%
Número de casos	14	100,00%	
Sin respuesta	0	0,00%	
Media aritmética	3,93		
Desviación estándar	1,21		



**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>	1	7,69%	15,38%
<b>Difícil</b>	1	7,69%	
<b>Normal</b>	1	7,69%	7,69%
<b>Fácil</b>	2	15,38%	
<b>Muy fácil</b>	8	61,54%	76,92%
Suma (Opciones)	13	100,00%	100,00%
Número de casos	14	100,00%	
Sin respuesta	1	7,14%	
Media aritmética	4,15		
Desviación estándar	1,34		



## Estadísticas

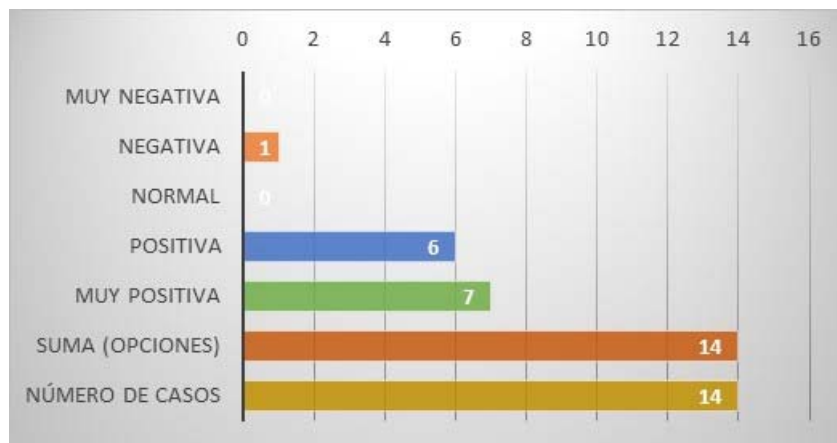
Encuesta 2015 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social



**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
Muy negativa	0	0,00%	7,14%
Negativa	1	7,14%	
Normal	0	0,00%	0,00%
Positiva	6	42,86%	
Muy positiva	7	50,00%	92,86%
Suma (Opciones)	14	100,00%	100,00%
Número de casos	14	100,00%	
Sin respuesta	0	0,00%	
Media aritmética	4,36		
Desviación estándar	0,84		



**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
Muy negativa	0	0,00%	7,69%
Negativa	1	7,69%	
Normal	0	0,00%	0,00%
Positiva	7	53,85%	
Muy positiva	5	38,46%	92,31%
Suma (Opciones)	13	100,00%	100,00%

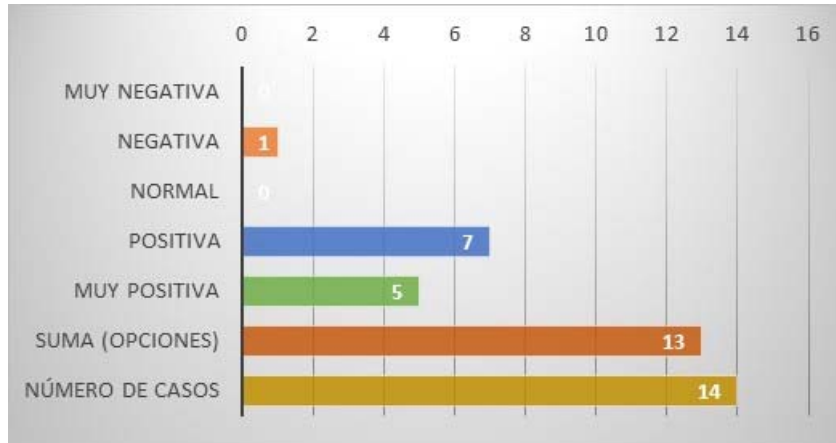




## Estadísticas

Encuesta 2015 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social

Número de casos	14	100,00%
Sin respuesta	1	7,14%
Media aritmética	4,23	
Desviación estándar	0,83	



**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%	7,69%
<b>Poca percepción</b>	1	7,69%	
<b>Normal</b>	0	0,00%	0,00%
<b>Perceptible</b>	8	61,54%	
<b>Muy perceptible</b>	4	30,77%	92,31%
Suma (Opciones)	13	100,00%	100,00%
Número de casos	14	100,00%	
Sin respuesta	1	7,14%	
Media aritmética	4,15		
Desviación estándar	0,8		



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

1= Muy negativa / 5= Muy positiva

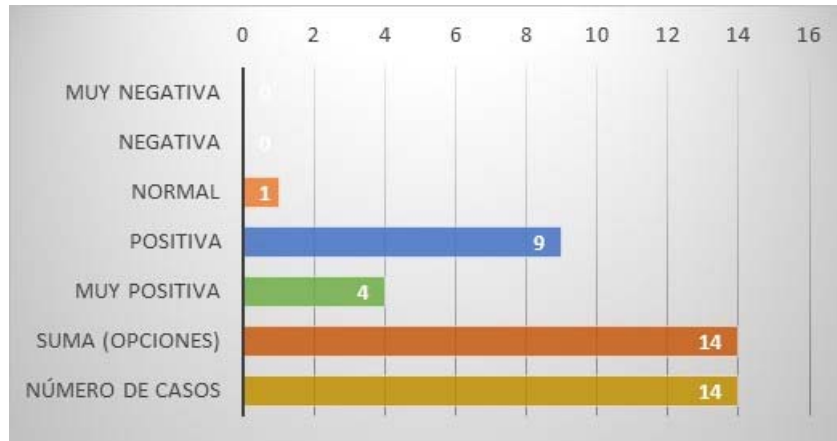
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
<b>Muy negativa</b>	0	0,00%	0,00%
<b>Negativa</b>	0	0,00%	



## Estadísticas

Encuesta 2015 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN.- Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social

<b>Normal</b>	1	7,14%	7,14%
<b>Positiva</b>	9	64,29%	
<b>Muy positiva</b>	4	28,57%	92,86%
Suma (Opciones)	14	100,00%	100,00%
Número de casos	14	100,00%	
Sin respuesta	0	0,00%	
Media aritmética	4,21		
Desviación estándar	0,58		



**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
<b>Comentarios u opiniones recibidas</b>	1	3.45%

**Aportación 1.-** Tras la asignación de un caso resulta contradictorio recibir un mensaje titulado "SOLICITUD RESUELTA" cuando el contenido del correo indica por una parte que la información solicitada se enviará cuando esté disponible, y por otra parte que "si consideras que no hemos resuelto adecuadamente tu solicitud, puedes acceder al enlace que a continuación te proporcionamos para hacérselo saber. Pasados 3 días hábiles desde la recepción de este email, se asumirá tu conformidad.

**Respuesta del SPDIRySS.-** Totalmente de acuerdo, y para resolver esta contradicción se solicitará del Área de Informática de Gestión del Sdl que se modifique el mensaje para comunicar que la gestión de la solicitud está siendo atendida y que una vez la información esté en poder del interesado/a se dispondrá de tiempo para comunicar la conformidad o no con la información recibida.