



**INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE CLIMA LABORAL DEL SERVICIO
CENTRAL DE IDIOMAS**

CURSO 2013-2014

- Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- Fecha de elaboración: enero 2015
- Referencia: SCL.1.6.UEC2015_0001

INTRODUCCIÓN	6
FICHA TÉCNICA – contextualización general.....	7
CUESTIONARIO	8
VALORACIÓN DE CONTENIDOS	11
1. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS PUESTO DE TRABAJO	11
1.1 El trabajo en mi Servicio está bien organizado.....	11
1.2 Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	11
1.3 En mi Servicio tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	12
1.4 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.....	13
1.5 Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.....	13
1.6 Sé cuál es la Misión del Servicio, su Visión y sus Valores.	14
1.7 Conozco el Plan estratégico del Servicio y el Plan Anual de Actuaciones Previstas. ...	14
2. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. DIRECCIÓN DE LA UNIDAD - SERVICIO.....	15
2.1 El director/a del Servicio demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	15
2.2 El coordinador/a de área que me corresponde demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	15
2.3 El director/a del Servicio soluciona los problemas de manera eficaz.....	16
2.4 El coordinador/a de área que me corresponde soluciona los problemas de manera eficaz.	17
2.5 El director/a del Servicio delega eficazmente funciones de responsabilidad.	17
2.6 El director/a del Servicio toma decisiones con la participación del personal del Servicio.....	18
2.7 El director/a del Servicio me mantiene informado sobre temas que afectan a mi trabajo.....	19

2.8 El coordinador/a de área que me corresponde me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	19
2.9 Mi opinión es tomada en cuenta por el coordinador/a de área que me corresponde.	20
2.10 Mi opinión es tomada en cuenta por el director/a del Servicio.	21
2.11 Me resulta fácil expresar mis opiniones al director/a del Servicio.	21
2.12 Me resulta fácil expresar mis opiniones al coordinador/a de área que me corresponde.....	22
3. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. AMBIENTE DE TRABAJO	23
3.1 La relación con los compañeros/as de trabajo es buena.	23
3.2 Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	23
3.3 Me siento parte de un equipo de trabajo.	24
3.4 Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	25
3.5 El ambiente de trabajo me produce estrés.	25
4. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	26
4.1 La comunicación interna dentro del Servicio funciona correctamente.	26
4.2 Me resulta fácil la comunicación con el director/a del Servicio.	27
4.3 Me resulta fácil la comunicación con el coordinador/a de área que me corresponde.	27
4.4 Me resulta fácil la comunicación con el administrativo/a del Servicio.....	28
4.5 Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.....	29
4.6 Conozco los servicios que prestan otros Servicios de la Universidad.	29
4.7 Tenemos una adecuada coordinación con otros Servicios de la Universidad.	30
4.8 La comunicación entre el personal del Servicio y los usuarios/as es buena.	31
5. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. CONDICIONES AMBIENTALES.....	32
5.1 Las condiciones de trabajo del Servicio son seguras (no representan riesgos para la salud).....	32

5.2 Las condiciones ambientales del Servicio (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	32
5.3 Las instalaciones del Servicio (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.	33
5.4 Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	34
6. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. FORMACIÓN	35
6.1 Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	35
6.2 Los cursos de formación que recibo son útiles para el desempeño de mi puesto de trabajo.	35
6.3 Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas sean atendidas.	36
6.4 Cuando es necesario, se me facilita o autoriza formación externa.	37
6.5 Cuando se implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., se me facilita formación específica.	37
7. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. IMPLICACIÓN EN LA MEJORA.....	39
7.1 Entre los objetivos de mi Servicio, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	39
7.2 El director/a y los coordinadores/as del Servicio ponen en marcha iniciativas de mejora.	39
7.3 Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	40
7.4 En mi Servicio se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	41
7.5 Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Servicio.	41
7.6 En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Servicio.	42
7.7 Mis propuestas de mejora son tenidas en cuenta por la Directora/a y/o los Coordinadores/as de área del Servicio.	43
8. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO.....	44
8.1 Estoy motivado/a para realizar mi trabajo.....	44

8.2 Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	44
8.3 Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.....	45
8.4 En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	46
8.5 La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	46
8.6 El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.	47
8.7 En general, me siento satisfecho/a en mi Servicio.	48
PREGUNTAS ABIERTAS.....	49
10. SUGERENCIAS DE MEJORA Y COMENTARIOS.....	49
10.1 Sugerencias de mejora	49
10.2 Comentarios.....	51
RESUMEN CONTENIDOS.....	52
Estadísticos descriptivos para cada pregunta	52
Valoración porcentual por epígrafes de contenido	56
Estadísticos descriptivos por epígrafes de contenido.....	56
Gráfico resumen valoración por epígrafe	57

INTRODUCCIÓN

Este informe detalla los resultados de la evaluación de satisfacción laboral del personal del Servicio Central de Idiomas de la Universidad de Salamanca.

El Servicio Central de Idiomas, ha querido recoger la opinión de todo el personal que trabaja en la unidad, con el objetivo de facilitar los medios y condiciones de trabajo en los respectivos puestos de y de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio a usuarios. A partir de la información que aporten los resultados de percepción de la satisfacción derivados de la encuesta de clima laboral, la dirección podrá tomar decisiones bien fundamentadas que permitan mejorar la gestión de la actividad.

El objetivo del cuestionario realizado consiste en recoger una serie de indicadores cuantificables sobre la opinión y satisfacción que el personal tiene sobre aspectos relacionados con su puesto de trabajo.

Los indicadores cuantificables se han agrupado en ocho epígrafes, en cada uno de los cuales se plantean una serie de afirmaciones sobre las que el personal, al que va dirigida la encuesta, debe indicar su grado de acuerdo o desacuerdo.

La escala de medida de la satisfacción se representa en la valoración que va desde 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo con la afirmación contenida en la pregunta.

Los contenidos de las preguntas se refieren a:

- El Puesto de trabajo.
- La dirección de la unidad.
- El ambiente de trabajo y la interacción con los compañeros.
- La comunicación y coordinación.
- Las condiciones ambientales, infraestructuras y recursos.
- Formación
- La implicación en la mejora.
- la motivación y el reconocimiento.

En el cuestionario a continuación se muestra los contenidos, de las 56 preguntas que se describen en cada uno de los epígrafes anteriores.

FICHA TÉCNICA – contextualización general

La encuesta ha sido realizada sobre la aplicación de un formulario web enviado por correo electrónico a todo el personal del Servicio Central de Idiomas, la coordinación y seguimiento lo lleva a cabo por personal del propio servicio, posteriormente los resultados son enviados a la Unidad de Evaluación de la Calidad para su procesamiento y análisis.

Este informe refleja el análisis de las respuestas por preguntas y epígrafes de las personas participantes. No se ha tenido en cuenta ningún tipo de desagregación por categorías profesionales, tipo de puesto o tipo de servicio, por este motivo, el grupo de consulta refiere la platilla total de trabajadores del servicio y la valoración sobre los distintos aspectos consultados se presenta como una valoración genérica y global.

El cuestionario se ha realizado a una población de 32 personas pertenecientes al Personal del servicio, de las que ha contestado el total de encuestados, las respuestas varían para cada pregunta en función de los valores no contesta que se han marcado.

El total de las 58 preguntas se distribuye de la siguiente forma:

El Puesto de trabajo. (1 – 7)

La dirección de la unidad. (8-20)

El ambiente de trabajo y la interacción con los compañeros. (21-25)

La comunicación y coordinación. (26-33)

Las condiciones ambientales, infraestructuras y recursos. (34-37)

Formación. (38-42)

La implicación en la mejora. (43-49)

Motivación y el reconocimiento. (50-56)

El informe a continuación muestra la valoración general por preguntas, en tablas de frecuencia y descriptivos, y la valoración agrupada por epígrafes, en resumen de descriptivos.

CUESTIONARIO

En los ocho primeros apartados se hacen preguntas sobre aspectos relacionados con el epígrafe, mientras que las dos últimas son preguntas abiertas.

VALORACIONES	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
PUESTO DE TRABAJO	01. El trabajo en mi Servicio está bien organizado..				
	02. Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.				
	03. En mi Servicio tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.				
	04. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades				
	05. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.				
	06. Sé cuál es la Misión del Servicio, su Visión y sus Valores				
	Sí		No		No contesta
	07. Conozco el Plan estratégico del Servicio y el Plan Anual de Actuaciones Previstas.				
Sí		No		No contesta	
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD	08. El coordinador/a de área que me corresponde demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.				
	09. El director/a del Servicio demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.				
	10. El coordinador/a de área que me corresponde demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.				
	11. El director/a del Servicio soluciona los problemas de manera eficaz.				
	12. El coordinador/a de área que me corresponde soluciona los problemas de manera eficaz				
	13. El director/a del Servicio delega eficazmente funciones de responsabilidad.				
	14. El director/a del Servicio toma decisiones con la participación del personal del Servicio				
	15. El director/a del Servicio me mantiene informado sobre temas que afectan a mi trabajo.				
	16. El coordinador/a de área que me corresponde me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.				
	17. Mi opinión es tenida en cuenta por el coordinador/a de área que me corresponde.				
	18. Mi opinión es tenida en cuenta por el director/a del Servicio.				
	19. Me resulta fácil expresar mis opiniones al director/a del Servicio.				
20. Me resulta fácil expresar mis opiniones al coordinador/a de área que me corresponde.					

AMBIENTE DE TRABAJO	21. La relación con los compañeros/as de trabajo es buena.
	22. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.
	23. Me siento parte de un equipo de trabajo.
	24. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.
	25. El ambiente de trabajo me produce estrés.
COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	26. La comunicación interna dentro del Servicio funciona correctamente.
	27. Me resulta fácil la comunicación con el director/a del Servicio.
	28. Me resulta fácil la comunicación con el coordinador/a de área que me corresponde.
	29. Me resulta fácil la comunicación con el administrativo/a del Servicio
	30. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.
	31. Conozco los servicios que prestan otros Servicios de la Universidad.
	32. Tenemos una adecuada coordinación con otros Servicios de la Universidad.
	33. La comunicación entre el personal del Servicio y los usuarios/as es buena.
CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	34. Las condiciones de trabajo del Servicio son seguras (no representan riesgos para la salud).
	35. Las condiciones ambientales del Servicio (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.
	36. Las instalaciones del Servicio (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.
	37. Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.
FORMACIÓN	38. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.
	39. Los cursos de formación que recibo son útiles para el desempeño de mi puesto de trabajo.
	40. Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas sean atendidas.
	41. Cuando es necesario, se me facilita o autoriza formación externa.
	42. Cuando se implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., se me facilita formación específica.
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	43. Entre los objetivos de mi Servicio, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.
	44. El director/a y los coordinadores/as del Servicio ponen en marcha iniciativas de mejora.
	45. Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.
	46. En mi Servicio se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.

	47. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Servicio.
	48. En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Servicio.
	49. Mis propuestas de mejora son tenidas en cuenta por la Directora/a y/o los Coordinadores/as de área del Servicio.
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	50. Estoy motivado/a para realizar mi trabajo.
	51. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.
	52. Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.
	53. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.
	54. La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.
	55. El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.
	56. En general, me siento satisfecho/a en mi Servicio.
PREGUNTAS ABIERTAS	57. Por favor, señale tres sugerencias de mejora en áreas que considere prioritarias
	58. Otros comentarios: (Indique en su caso, preguntas que no se recogen en el cuestionario y que considera debieran hacerse)

Finalmente, el cuestionario incluye dos preguntas abiertas, en la primera se pide al encuestado que señale tres sugerencias de mejora en áreas que considere prioritarias y en la segunda se pide su aportación voluntaria en forma de comentario.

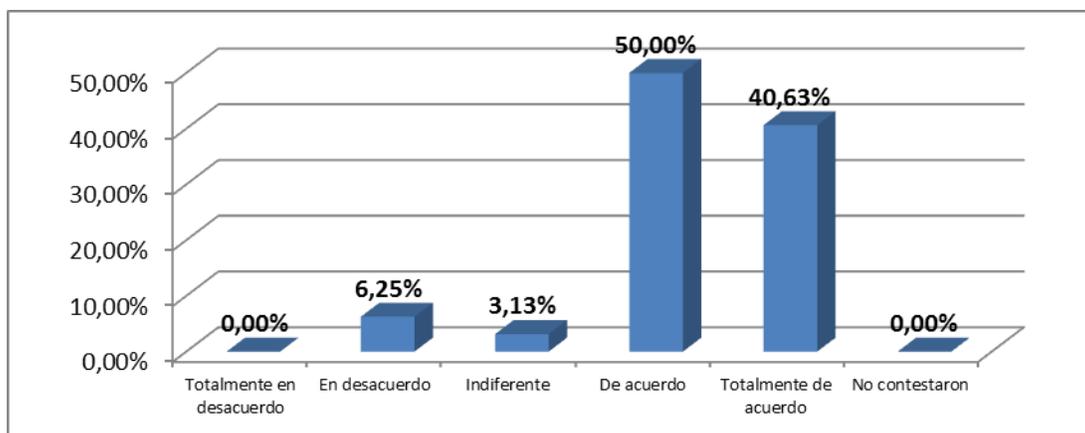
VALORACIÓN DE CONTENIDOS

1. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS PUESTO DE TRABAJO

1.1 El trabajo en mi Servicio está bien organizado.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	6,25%
Indiferente	1	3,13%
De acuerdo	16	50,00%
Totalmente de acuerdo	13	40,63%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

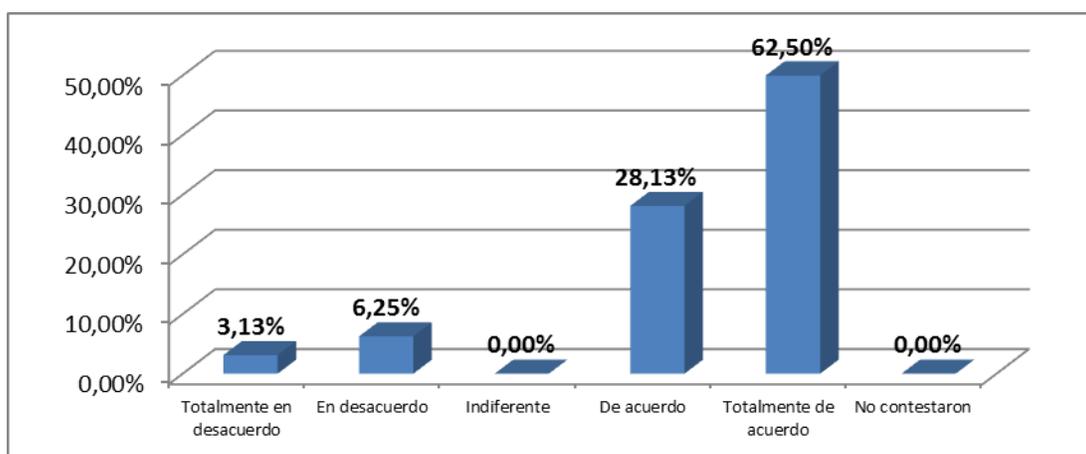
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,25	4	0,79



1.2 Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,13%
En desacuerdo	2	6,25%
Indiferente	0	0,00%
De acuerdo	9	28,13%
Totalmente de acuerdo	20	62,50%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

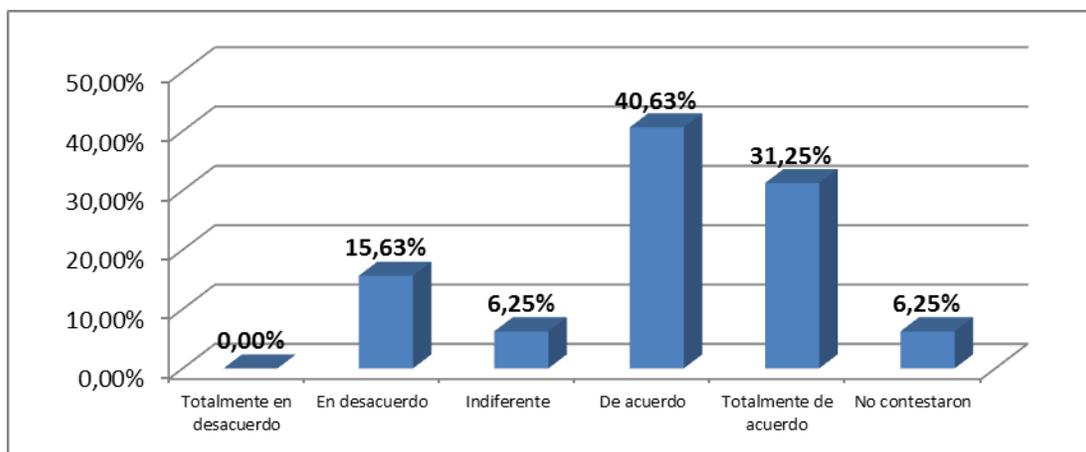
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,41	5	1,00



1.3 En mi Servicio tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	5	15,63%
Indiferente	2	6,25%
De acuerdo	13	40,63%
Totalmente de acuerdo	10	31,25%
No contesta	2	6,25%
Total	32	100,00%

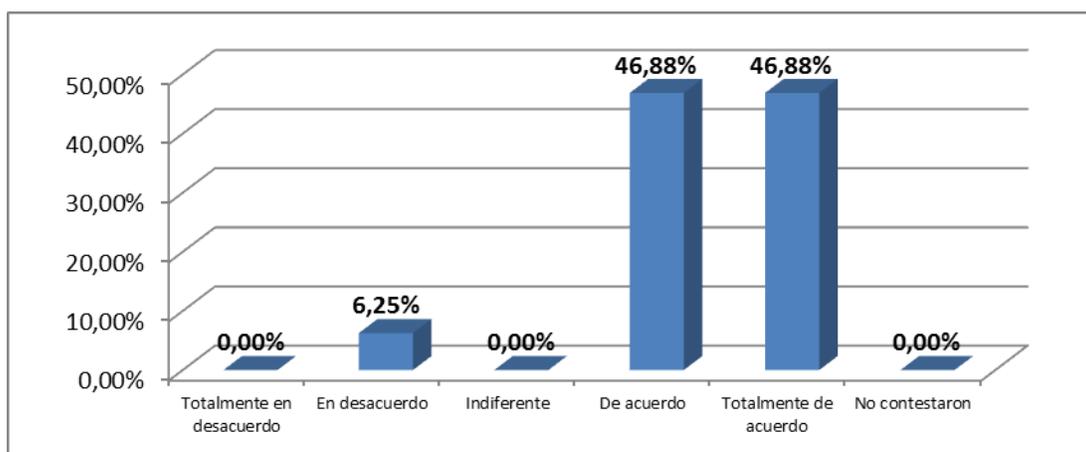
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,93	4	1,03



1.4 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	6,25%
Indiferente	0	0,00%
De acuerdo	15	46,88%
Totalmente de acuerdo	15	46,88%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

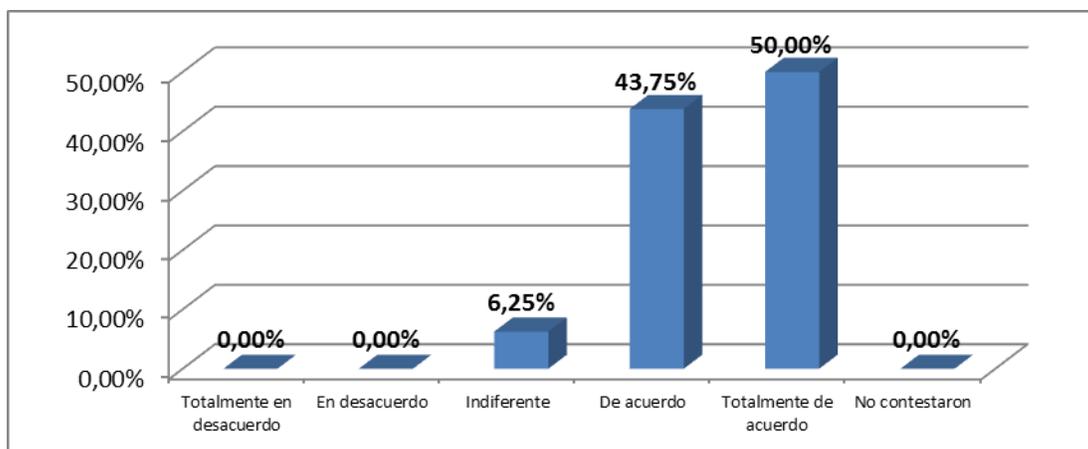
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,34	4	0,77



1.5 Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	2	6,25%
De acuerdo	14	43,75%
Totalmente de acuerdo	16	50,00%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,44	5	0,61

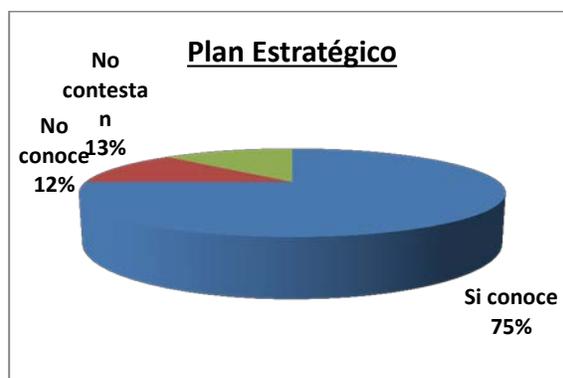


1.6 Sé cuál es la Misión del Servicio, su Visión y sus Valores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	96,88%
No	0	0,00%
No disponible	1	3,13%
Total	32	100,00%

1.7 Conozco el Plan estratégico del Servicio y el Plan Anual de Actuaciones Previstas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	24	75,00%
No	4	12,50%
No disponible	4	12,50%
Total	32	100,00%

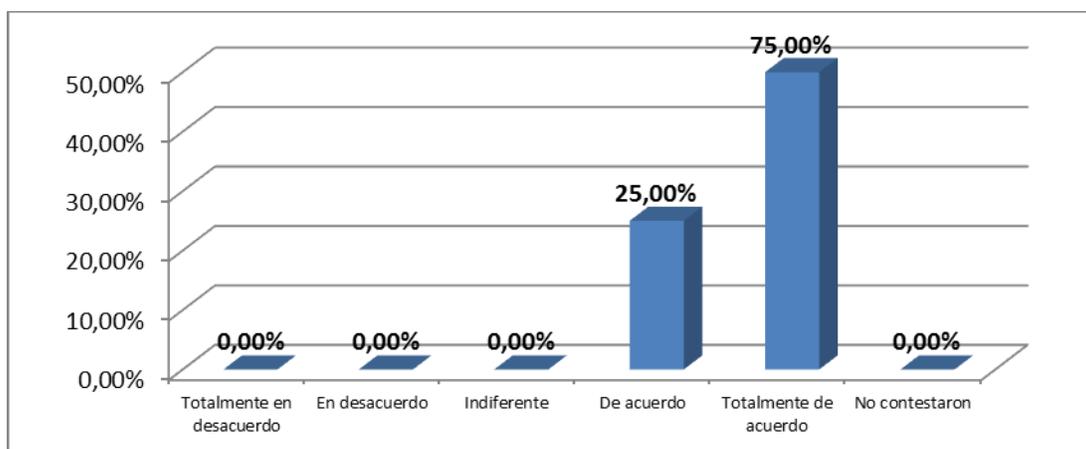


2. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. DIRECCIÓN DE LA UNIDAD - SERVICIO

2.1 El director/a del Servicio demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
De acuerdo	8	25,00%
Totalmente de acuerdo	24	75,00%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

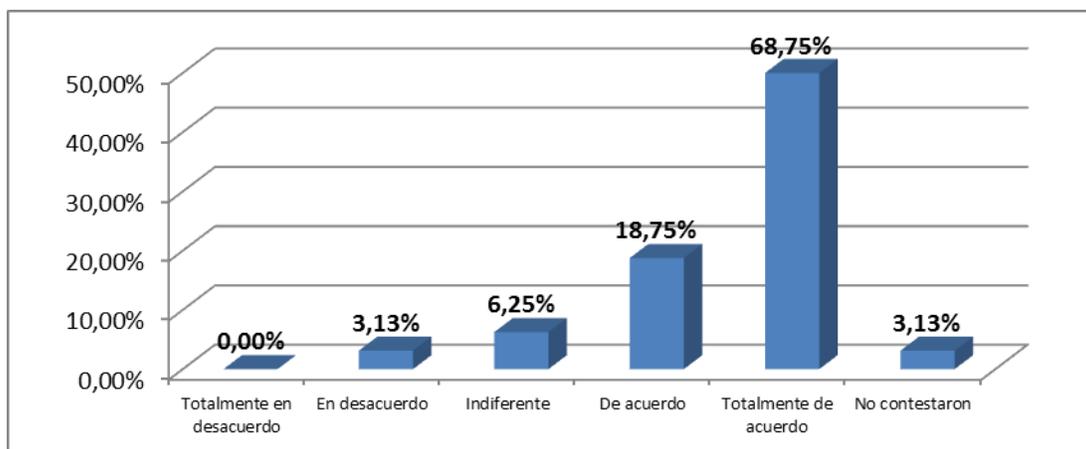
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,75	5	0,43



2.2 El coordinador/a de área que me corresponde demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo		
En desacuerdo		
Indiferente		
De acuerdo		
Totalmente de acuerdo		
No contesta		
Total		

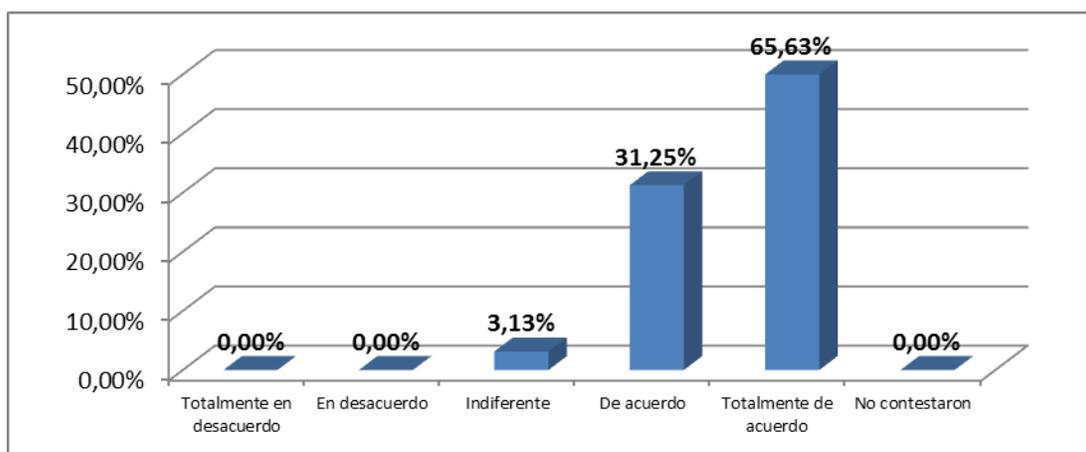
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,58	5	0,75



2.3 El director/a del Servicio soluciona los problemas de manera eficaz.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	1	3,13%
De acuerdo	10	31,25%
Totalmente de acuerdo	21	65,63%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

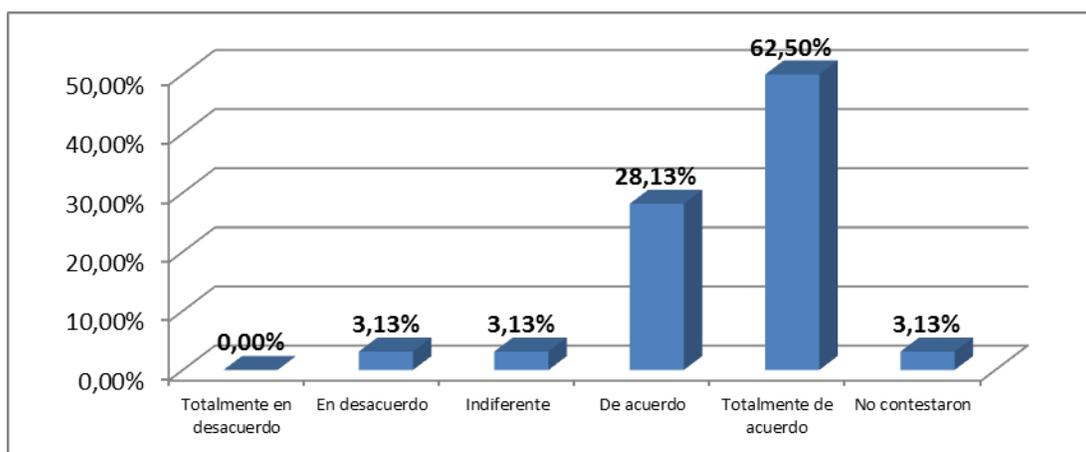
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,63	5	0,54



2.4 El coordinador/a de área que me corresponde soluciona los problemas de manera eficaz.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	3,13%
Indiferente	1	3,13%
De acuerdo	9	28,13%
Totalmente de acuerdo	20	62,50%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

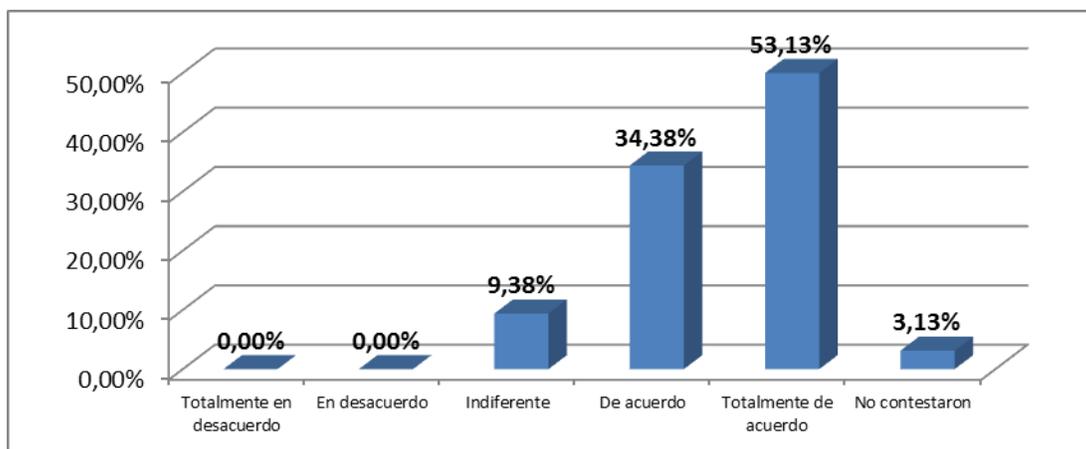
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,55	5	0,71



2.5 El director/a del Servicio delega eficazmente funciones de responsabilidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	3	9,38%
De acuerdo	11	34,38%
Totalmente de acuerdo	17	53,13%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

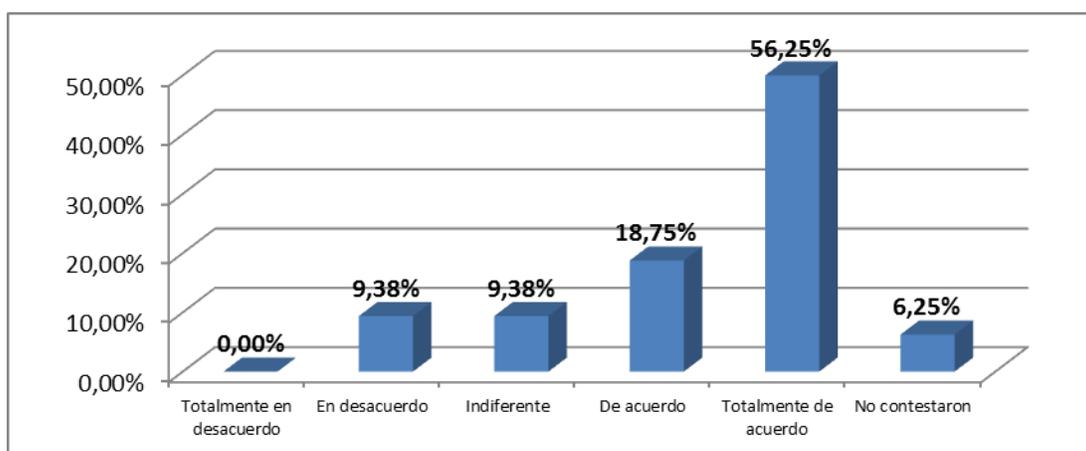
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,45	5	0,66



2.6 El director/a del Servicio toma decisiones con la participación del personal del Servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	3	9,38%
Indiferente	3	9,38%
De acuerdo	6	18,75%
Totalmente de acuerdo	18	56,25%
No contesta	2	6,25%
Total	32	100,00%

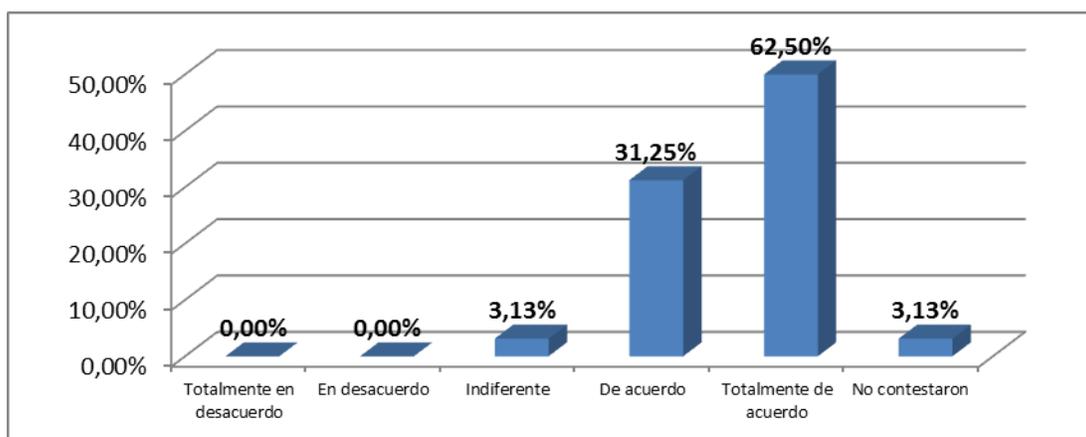
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,30	5	1,00



2.7 El director/a del Servicio me mantiene informado sobre temas que afectan a mi trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	1	3,13%
De acuerdo	10	31,25%
Totalmente de acuerdo	20	62,50%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

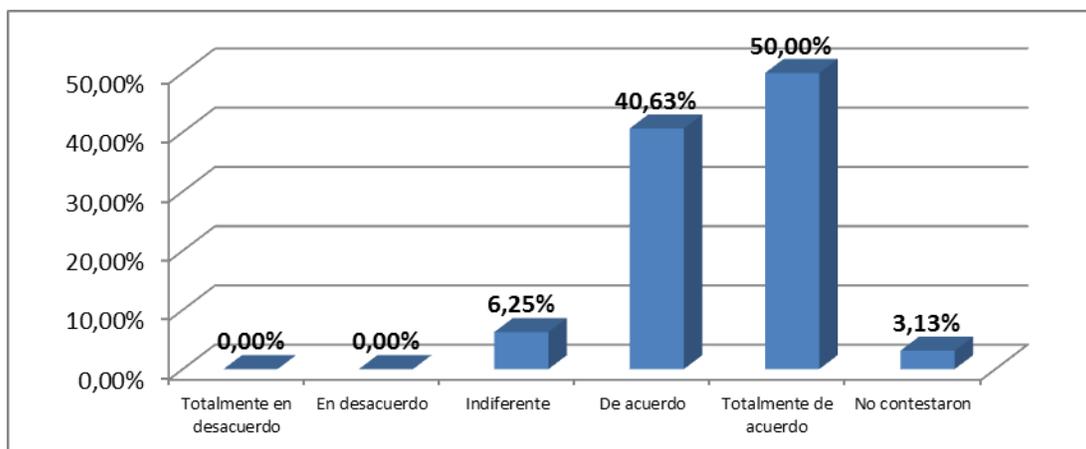
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,61	5	0,55



2.8 El coordinador/a de área que me corresponde me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	2	6,25%
De acuerdo	13	40,63%
Totalmente de acuerdo	16	50,00%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

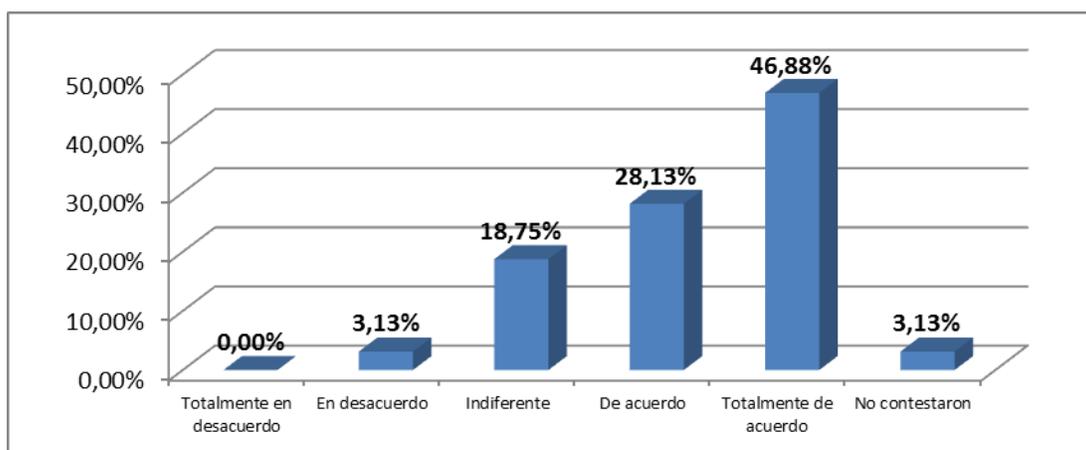
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,45	5	0,61



2.9 Mi opinión es tomada en cuenta por el coordinador/a de área que me corresponde.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	3,13%
Indiferente	6	18,75%
De acuerdo	9	28,13%
Totalmente de acuerdo	15	46,88%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

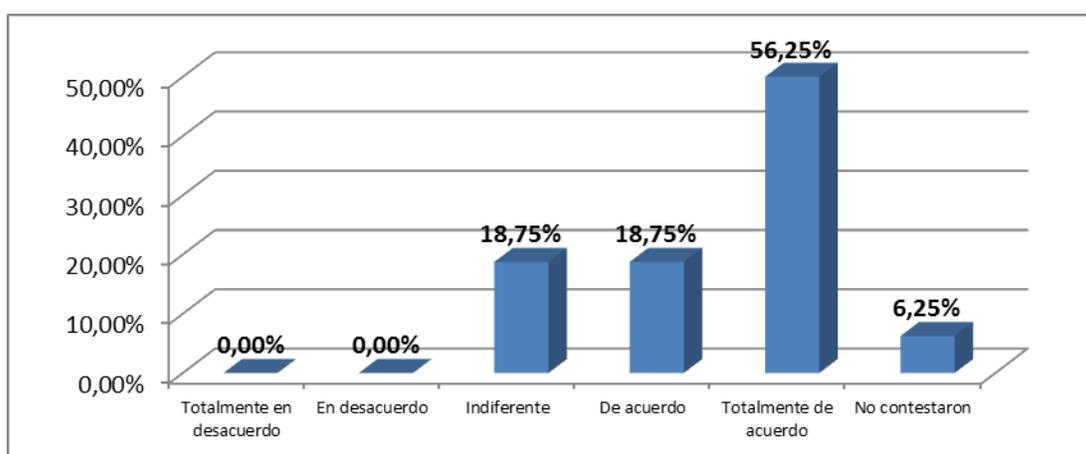
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,23	5	0,87



2.10 Mi opinión es tomada en cuenta por el director/a del Servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	6	18,75%
De acuerdo	6	18,75%
Totalmente de acuerdo	18	56,25%
No contesta	2	6,25%
Total	32	100,00%

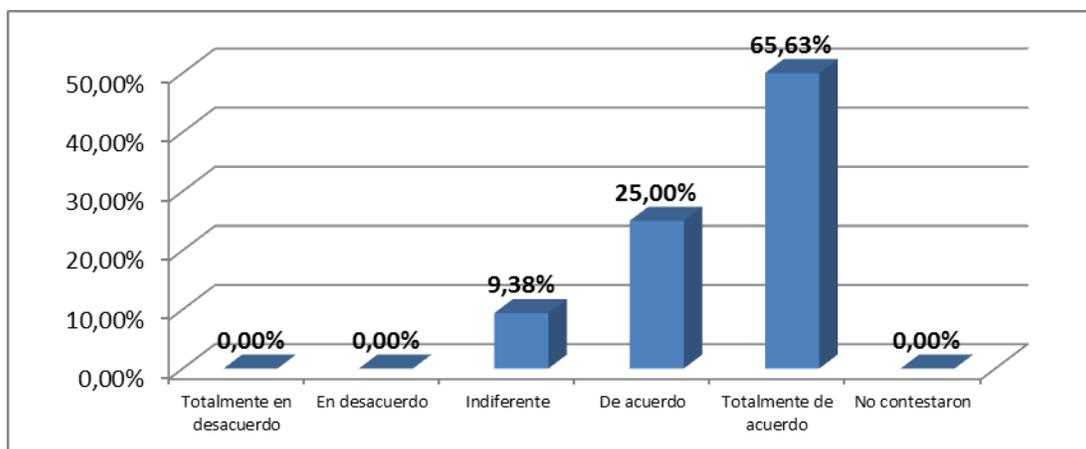
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,40	5	0,80



2.11 Me resulta fácil expresar mis opiniones al director/a del Servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	3	9,38%
De acuerdo	8	25,00%
Totalmente de acuerdo	21	65,63%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

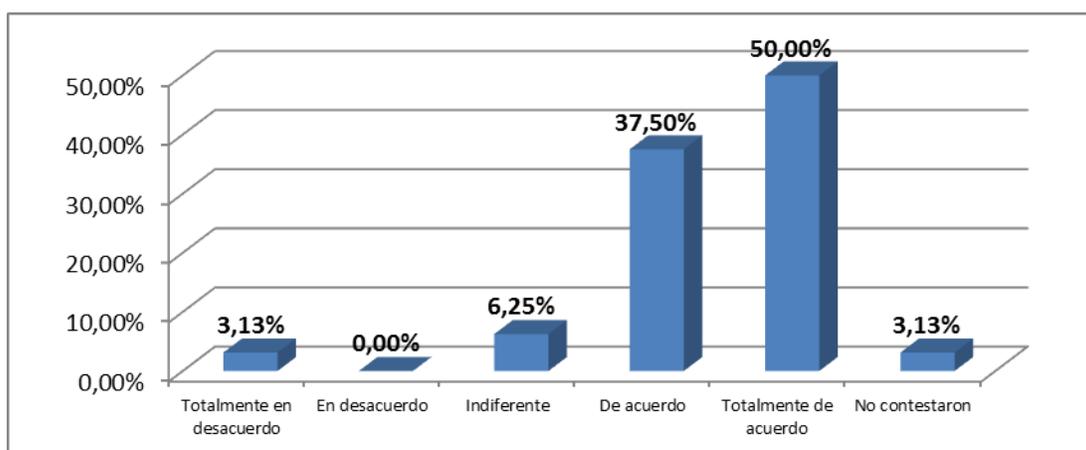
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,56	5	0,66



2.12 Me resulta fácil expresar mis opiniones al coordinador/a de área que me corresponde.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,13%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	2	6,25%
De acuerdo	12	37,50%
Totalmente de acuerdo	16	50,00%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

Valores	Media	Moda	Desviación
	4,35	5	0,86

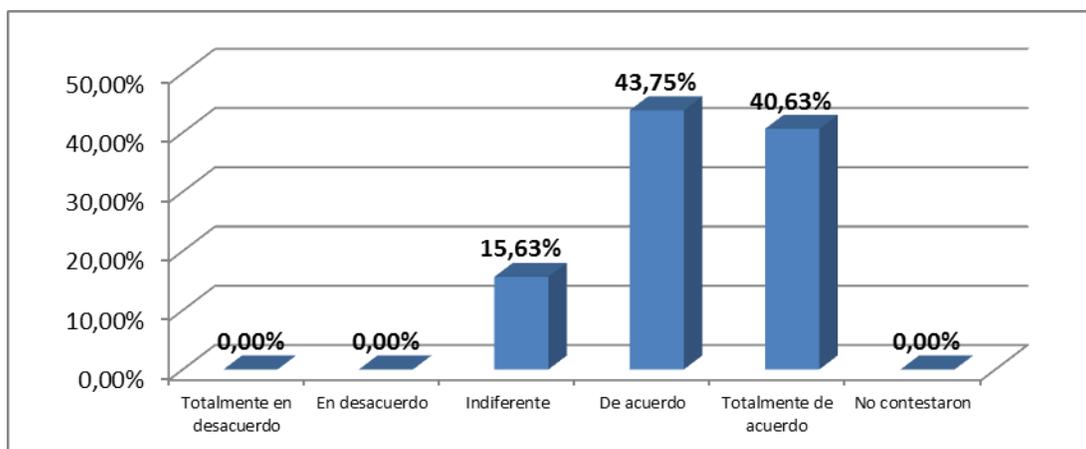


3. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. AMBIENTE DE TRABAJO

3.1 La relación con los compañeros/as de trabajo es buena.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	5	15,63%
De acuerdo	14	43,75%
Totalmente de acuerdo	13	40,63%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

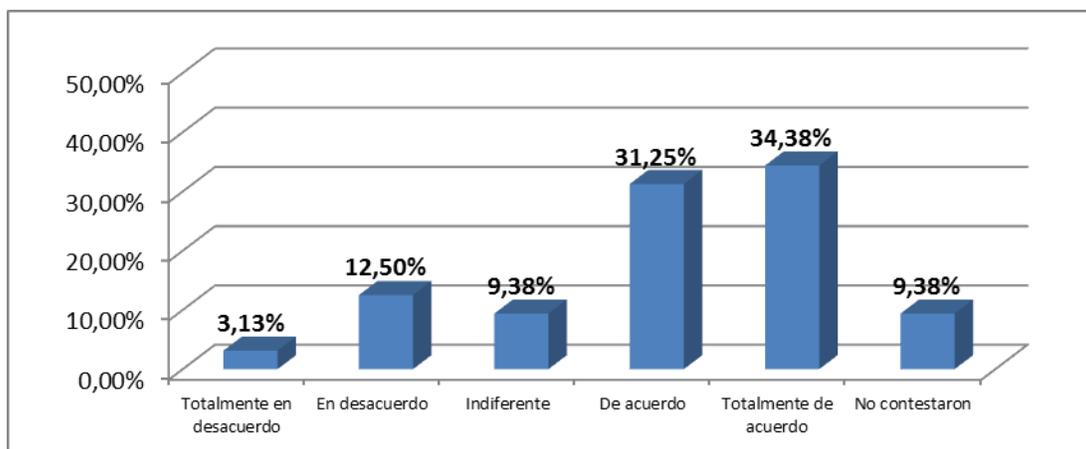
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,25	4	0,71



3.2 Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,13%
En desacuerdo	4	12,50%
Indiferente	3	9,38%
De acuerdo	10	31,25%
Totalmente de acuerdo	11	34,38%
No contesta	3	9,38%
Total	32	100,00%

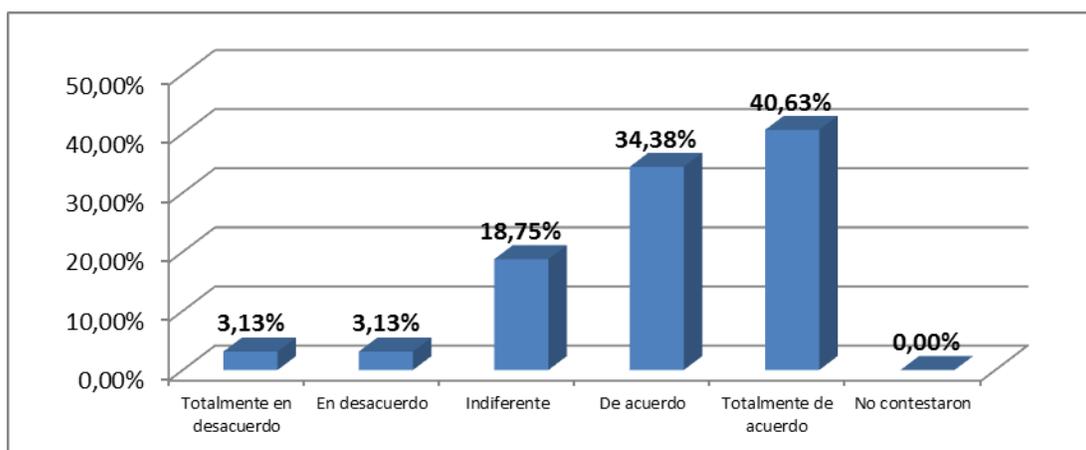
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,90	5	1,16



3.3 Me siento parte de un equipo de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,13%
En desacuerdo	1	3,13%
Indiferente	6	18,75%
De acuerdo	11	34,38%
Totalmente de acuerdo	13	40,63%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

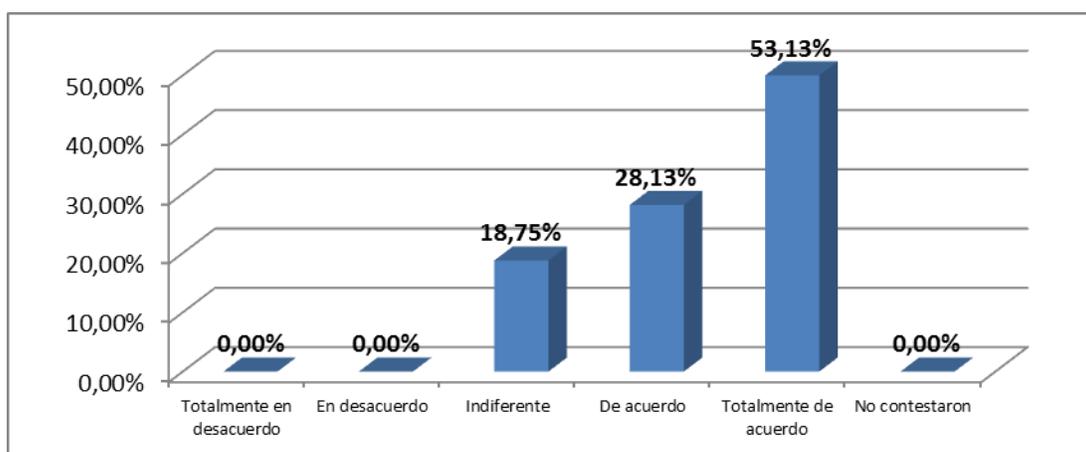
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,06	5	1,00



3.4 Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	6	18,75%
De acuerdo	9	28,13%
Totalmente de acuerdo	17	53,13%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

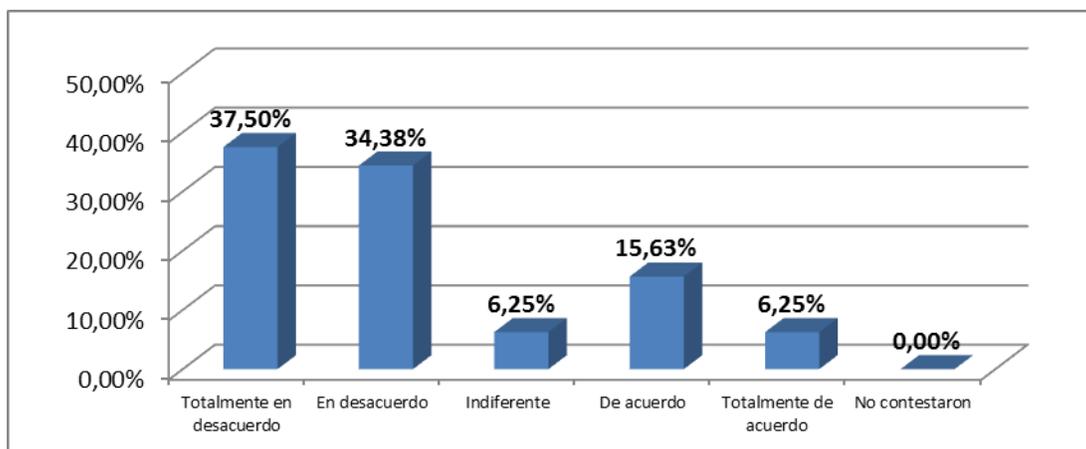
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,34	5	0,77



3.5 El ambiente de trabajo me produce estrés.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	37,50%
En desacuerdo	11	34,38%
Indiferente	2	6,25%
De acuerdo	5	15,63%
Totalmente de acuerdo	2	6,25%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	2,19	1	1,26

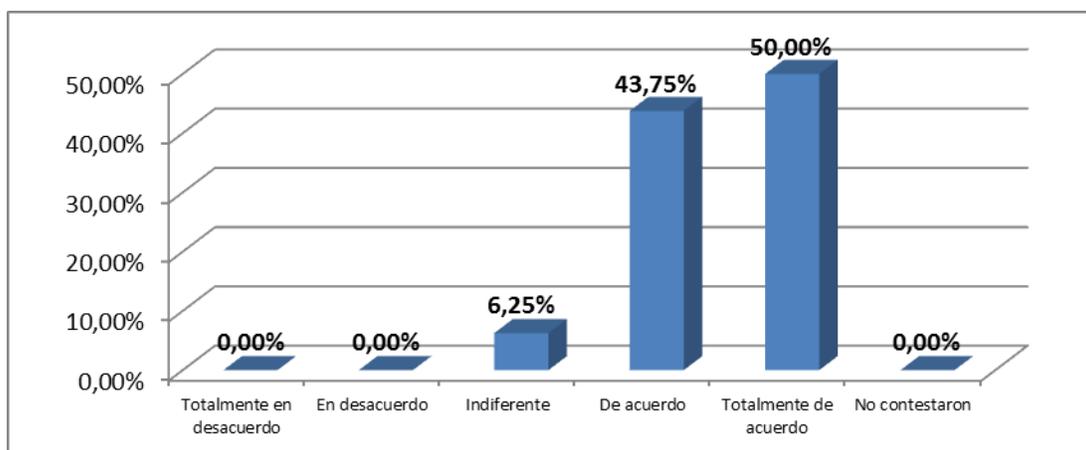


4. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

4.1 La comunicación interna dentro del Servicio funciona correctamente.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	2	6,25%
De acuerdo	14	43,75%
Totalmente de acuerdo	16	50,00%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

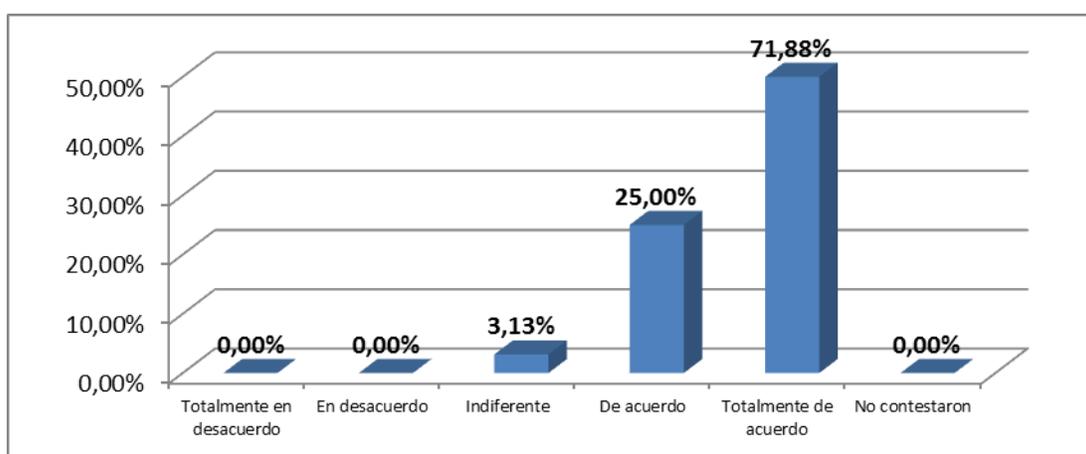
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,44	5	0,61



4.2 Me resulta fácil la comunicación con el director/a del Servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	1	3,13%
De acuerdo	8	25,00%
Totalmente de acuerdo	23	71,88%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

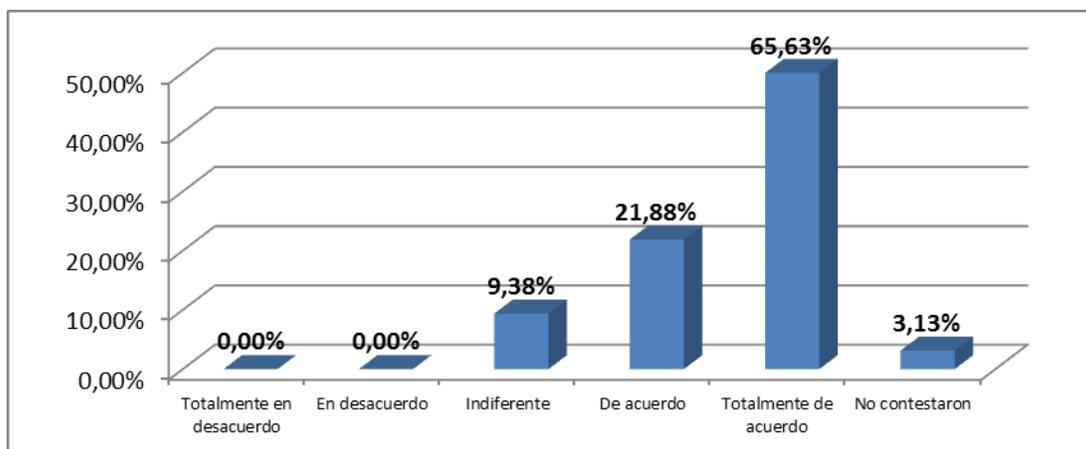
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,69	5	0,53



4.3 Me resulta fácil la comunicación con el coordinador/a de área que me corresponde.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	3	9,38%
De acuerdo	7	21,88%
Totalmente de acuerdo	21	65,63%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

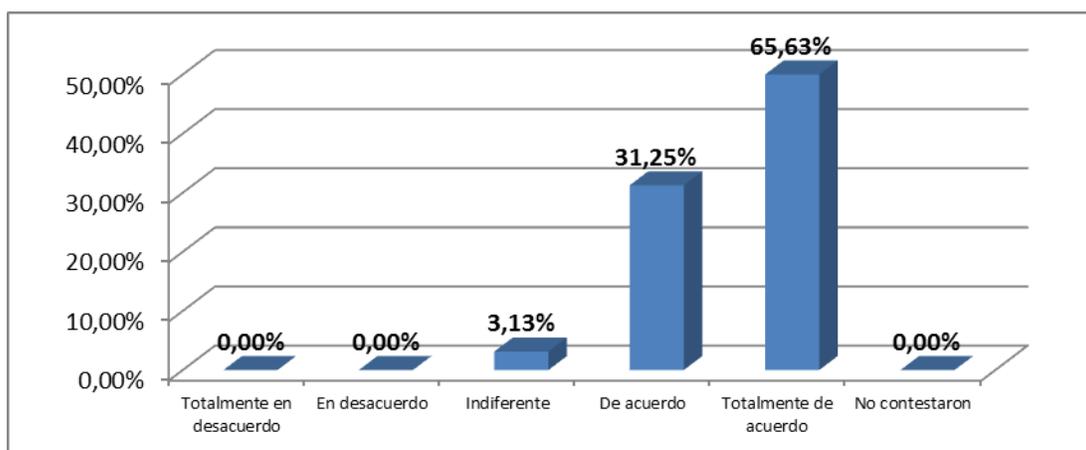
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,58	5	0,66



4.4 Me resulta fácil la comunicación con el administrativo/a del Servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	1	3,13%
De acuerdo	10	31,25%
Totalmente de acuerdo	21	65,63%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

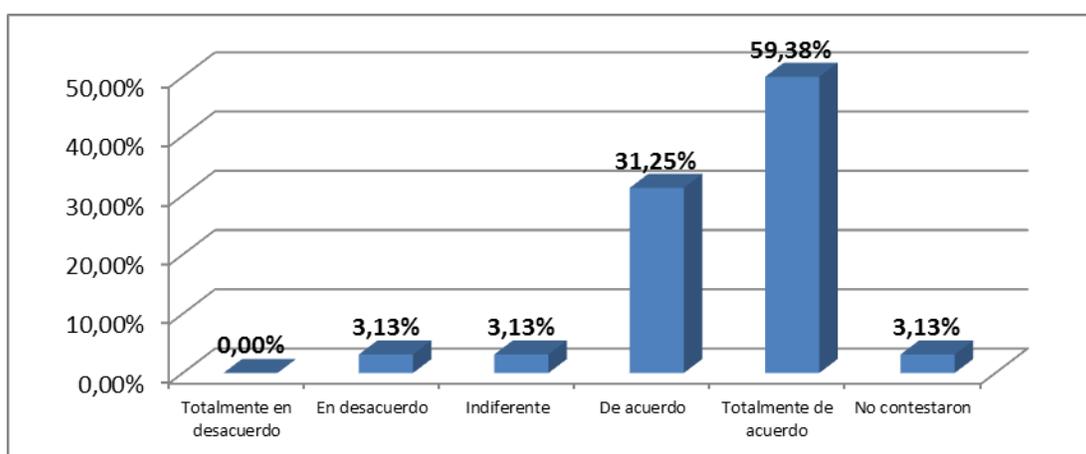
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,63	5	0,54



4.5 Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	3,13%
Indiferente	1	3,13%
De acuerdo	10	31,25%
Totalmente de acuerdo	19	59,38%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

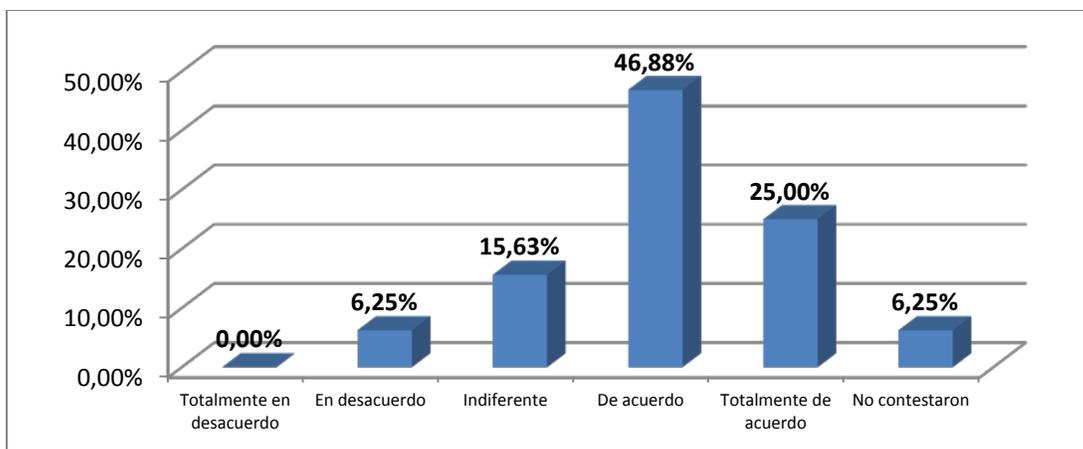
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,52	5	0,71



4.6 Conozco los servicios que prestan otros Servicios de la Universidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	6,25%
Indiferente	5	15,63%
De acuerdo	15	46,88%
Totalmente de acuerdo	8	25,00%
No contesta	2	6,25%
Total	32	100,00%

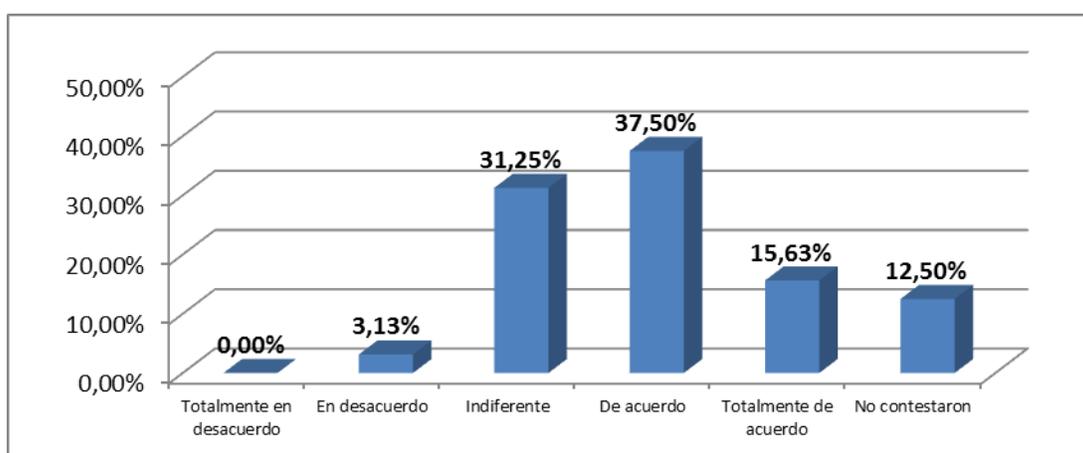
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,97	4	0,84



4.7 Tenemos una adecuada coordinación con otros Servicios de la Universidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	3,13%
Indiferente	10	31,25%
De acuerdo	12	37,50%
Totalmente de acuerdo	5	15,63%
No contesta	4	12,50%
Total	32	100,00%

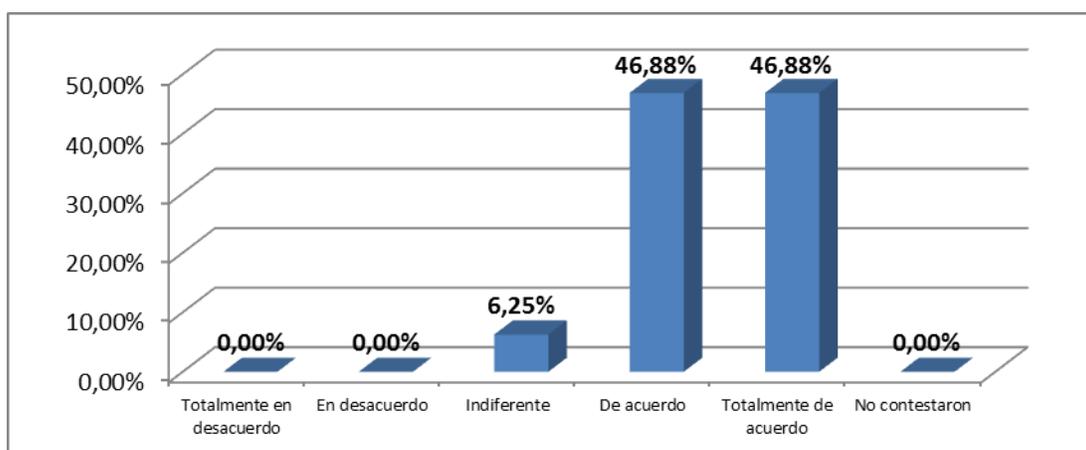
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,75	4	0,78



4.8 La comunicación entre el personal del Servicio y los usuarios/as es buena.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	2	6,25%
De acuerdo	15	46,88%
Totalmente de acuerdo	15	46,88%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,41	5	0,61

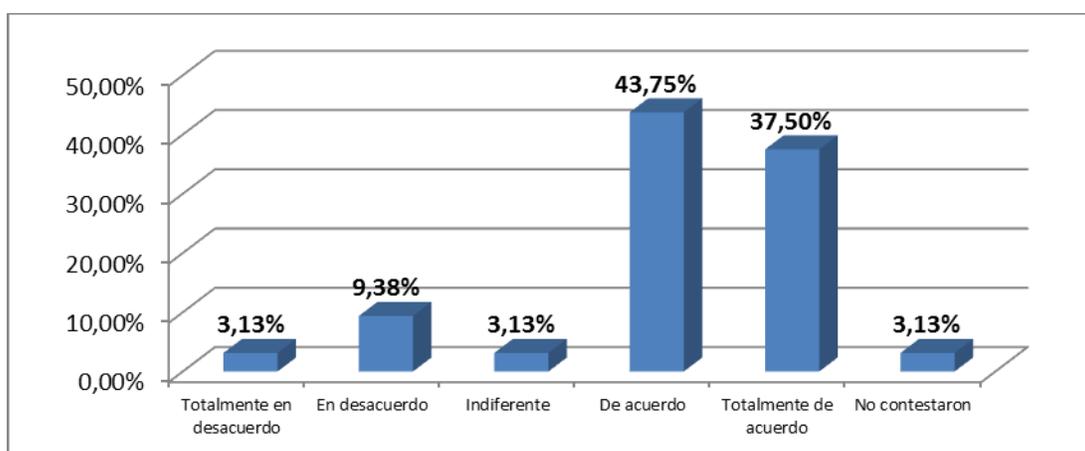


5. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. CONDICIONES AMBIENTALES

5.1 Las condiciones de trabajo del Servicio son seguras (no representan riesgos para la salud).

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,13%
En desacuerdo	3	9,38%
Indiferente	1	3,13%
De acuerdo	14	43,75%
Totalmente de acuerdo	12	37,50%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

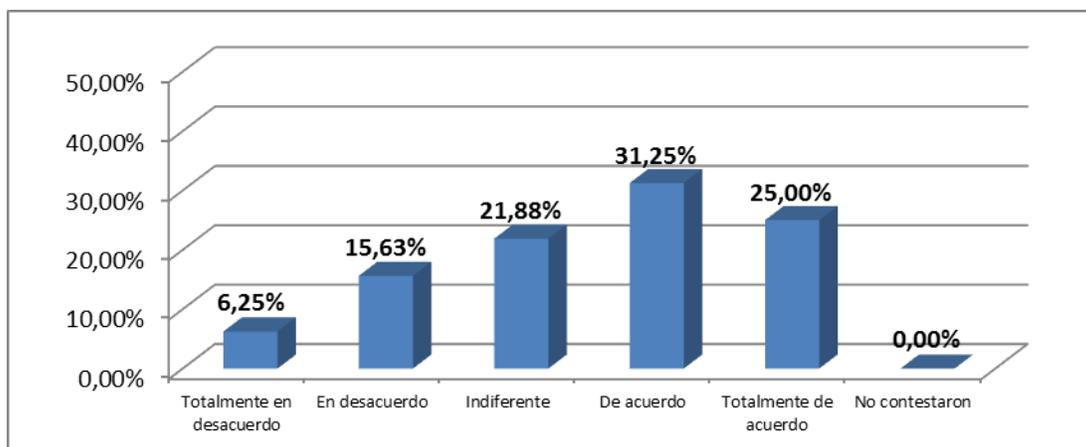
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,06	4	1,05



5.2 Las condiciones ambientales del Servicio (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,25%
En desacuerdo	5	15,63%
Indiferente	7	21,88%
De acuerdo	10	31,25%
Totalmente de acuerdo	8	25,00%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

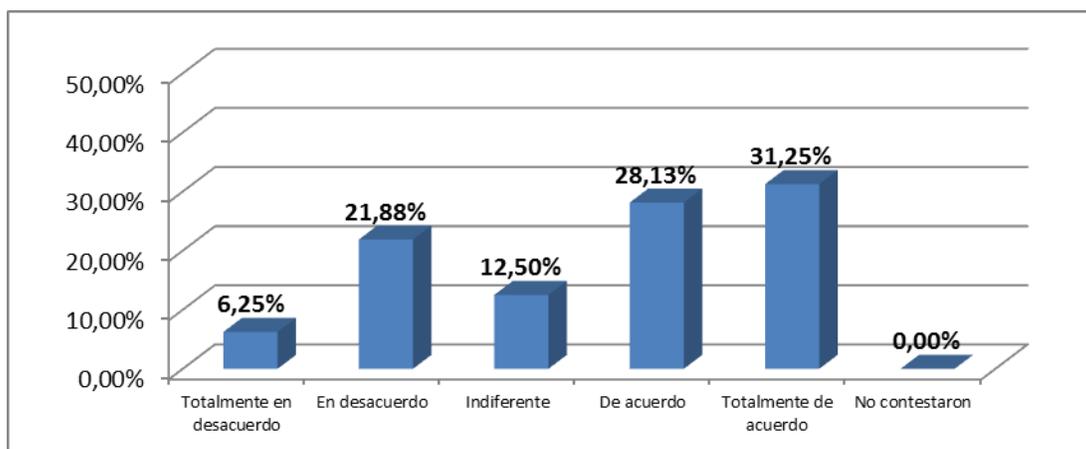
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,53	4	1,20



5.3 Las instalaciones del Servicio (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,25%
En desacuerdo	7	21,88%
Indiferente	4	12,50%
De acuerdo	9	28,13%
Totalmente de acuerdo	10	31,25%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

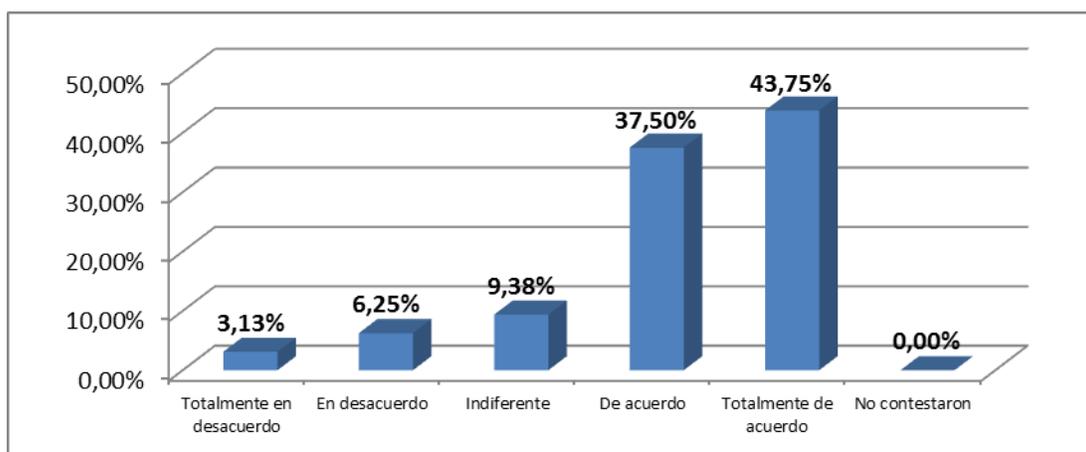
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,56	5	1,30



5.4 Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,13%
En desacuerdo	2	6,25%
Indiferente	3	9,38%
De acuerdo	12	37,50%
Totalmente de acuerdo	14	43,75%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,13	5	1,02

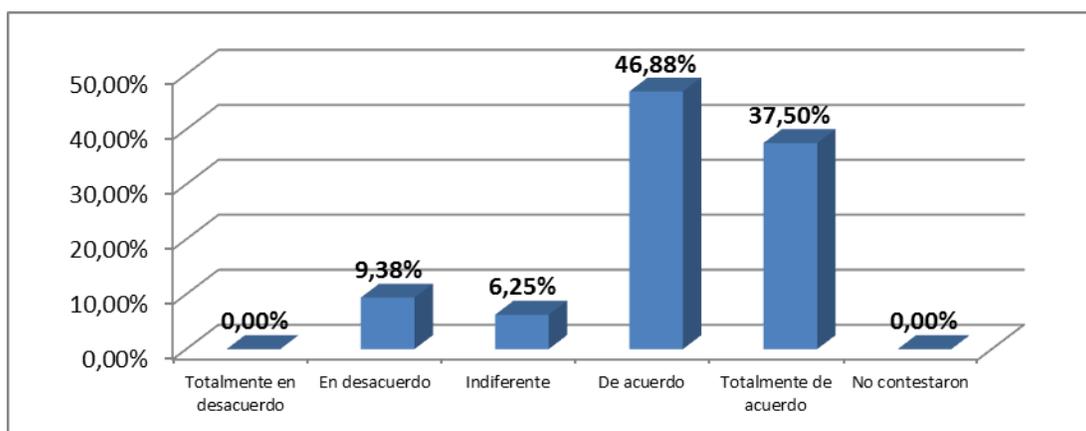


6. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. FORMACIÓN

6.1 Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	3	9,38%
Indiferente	2	6,25%
De acuerdo	15	46,88%
Totalmente de acuerdo	12	37,50%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

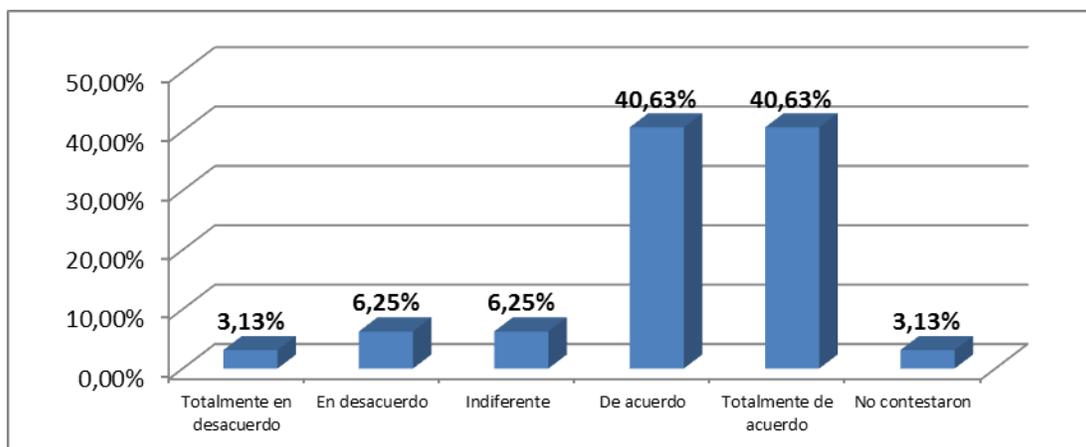
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,13	4	0,89



6.2 Los cursos de formación que recibo son útiles para el desempeño de mi puesto de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,13%
En desacuerdo	2	6,25%
Indiferente	2	6,25%
De acuerdo	13	40,63%
Totalmente de acuerdo	13	40,63%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

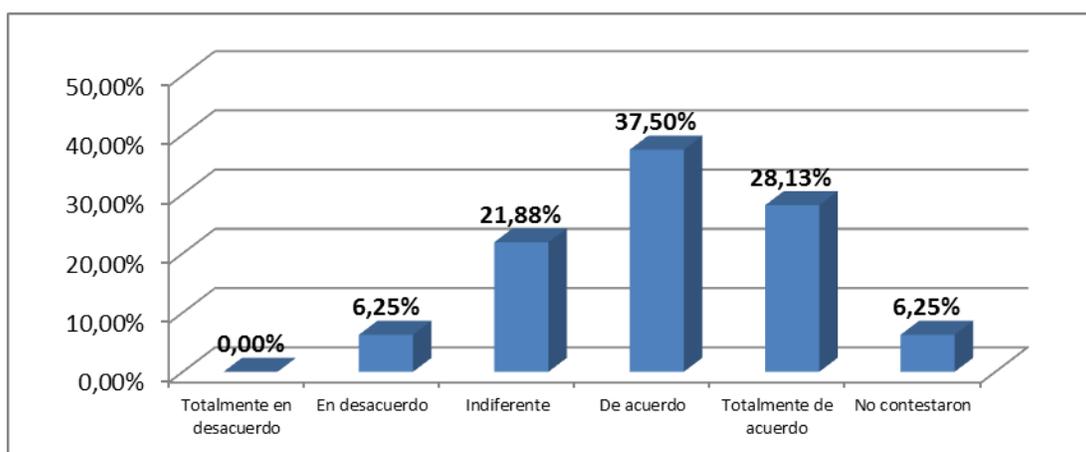
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,13	5	1,01



6.3 Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas sean atendidas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	6,25%
Indiferente	7	21,88%
De acuerdo	12	37,50%
Totalmente de acuerdo	9	28,13%
No contesta	2	6,25%
Total	32	100,00%

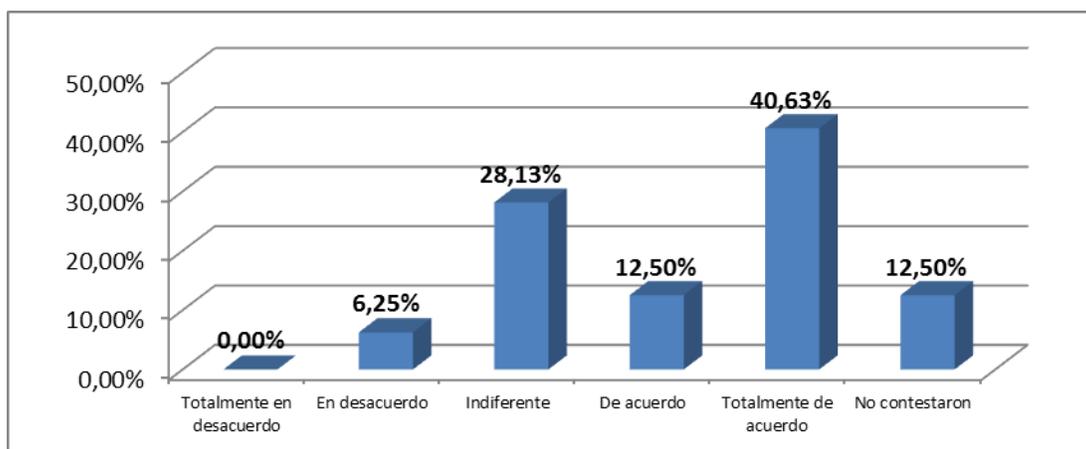
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,93	4	0,89



6.4 Cuando es necesario, se me facilita o autoriza formación externa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	6,25%
Indiferente	9	28,13%
De acuerdo	4	12,50%
Totalmente de acuerdo	13	40,63%
No contesta	4	12,50%
Total	32	100,00%

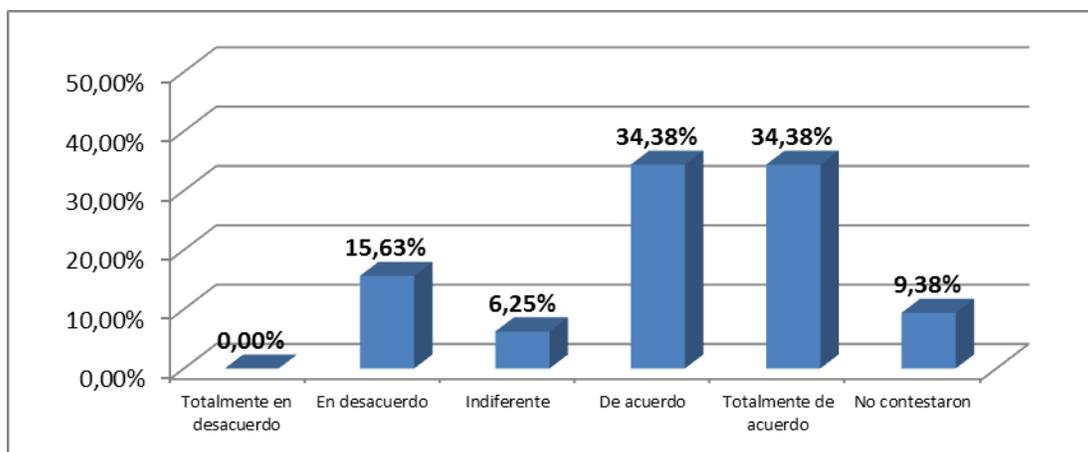
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,00	5	1,04



6.5 Cuando se implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., se me facilita formación específica.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	5	15,63%
Indiferente	2	6,25%
De acuerdo	11	34,38%
Totalmente de acuerdo	11	34,38%
No contesta	3	9,38%
Total	32	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	3,97	5	1,07

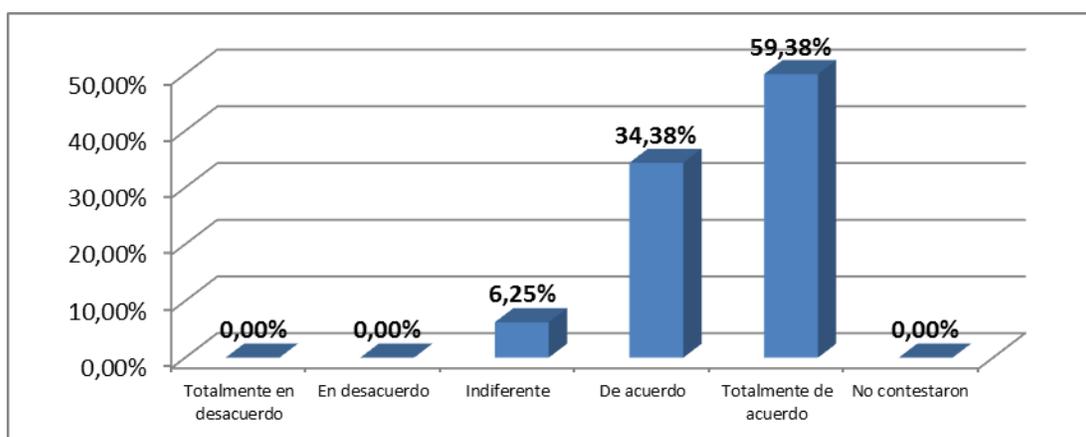


7. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. IMPLICACIÓN EN LA MEJORA

7.1 Entre los objetivos de mi Servicio, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	2	6,25%
De acuerdo	11	34,38%
Totalmente de acuerdo	19	59,38%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

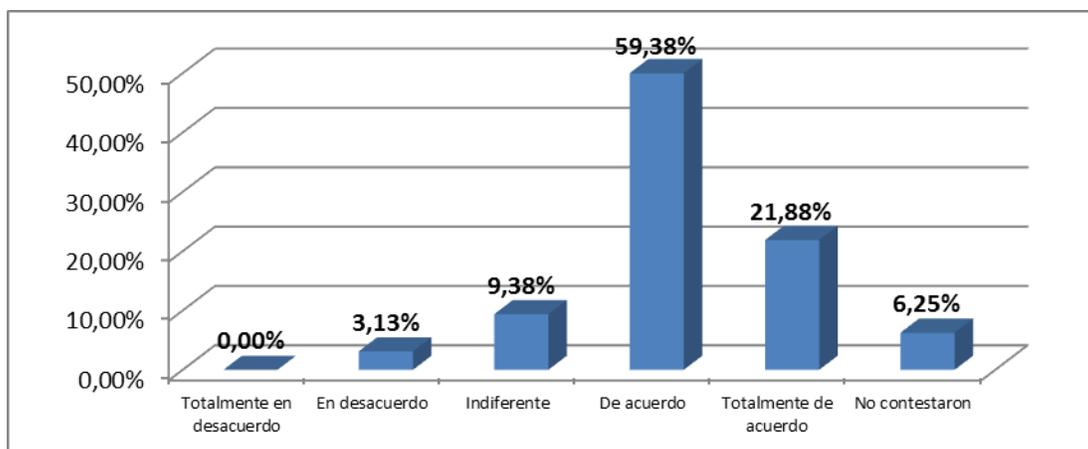
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,61	5	0,55



7.2 El director/a y los coordinadores/as del Servicio ponen en marcha iniciativas de mejora.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	3,13%
Indiferente	3	9,38%
De acuerdo	19	59,38%
Totalmente de acuerdo	7	21,88%
No contesta	2	6,25%
Total	32	100,00%

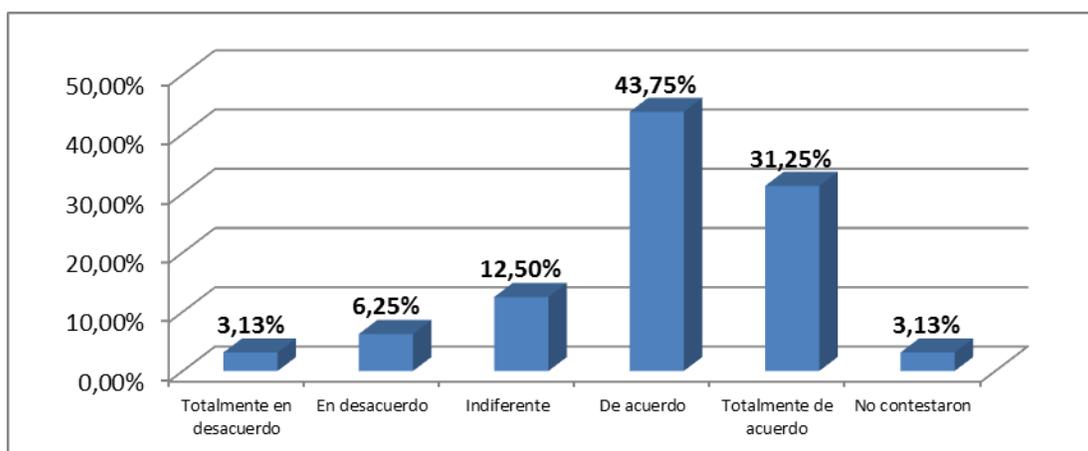
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,53	5	0,61



7.3 Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,13%
En desacuerdo	2	6,25%
Indiferente	4	12,50%
De acuerdo	14	43,75%
Totalmente de acuerdo	10	31,25%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

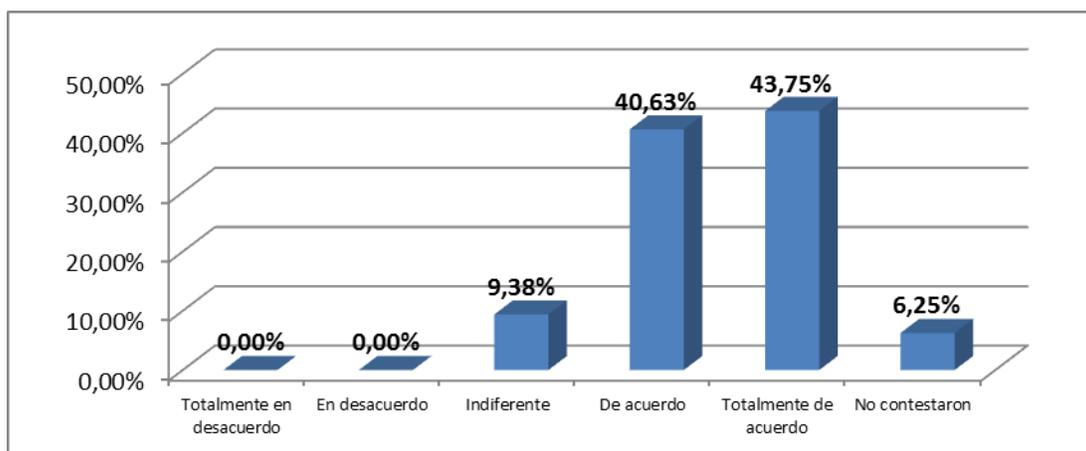
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,07	4	0,68



7.4 En mi Servicio se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	3	9,38%
De acuerdo	13	40,63%
Totalmente de acuerdo	14	43,75%
No contesta	2	6,25%
Total	32	100,00%

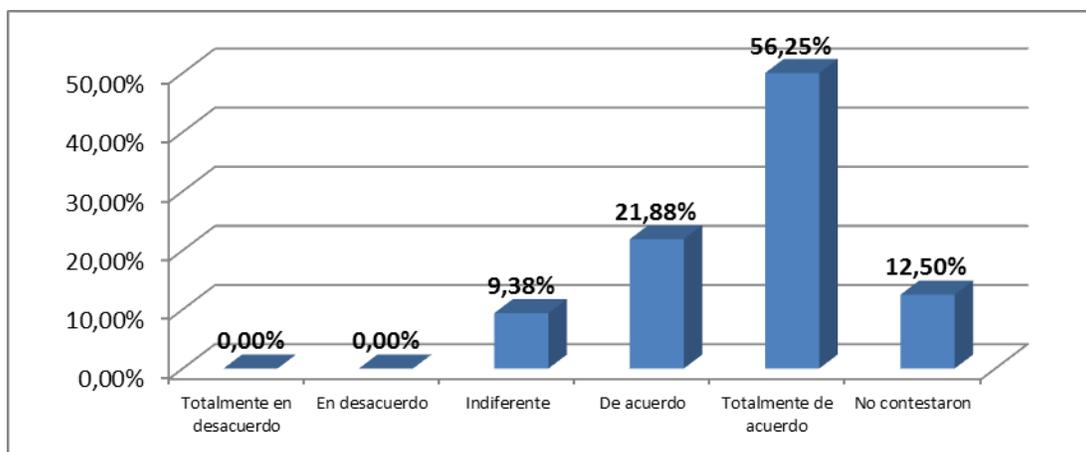
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,97	4	1,00



7.5 Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	3	9,38%
De acuerdo	7	21,88%
Totalmente de acuerdo	18	56,25%
No contesta	4	12,50%
Total	32	100,00%

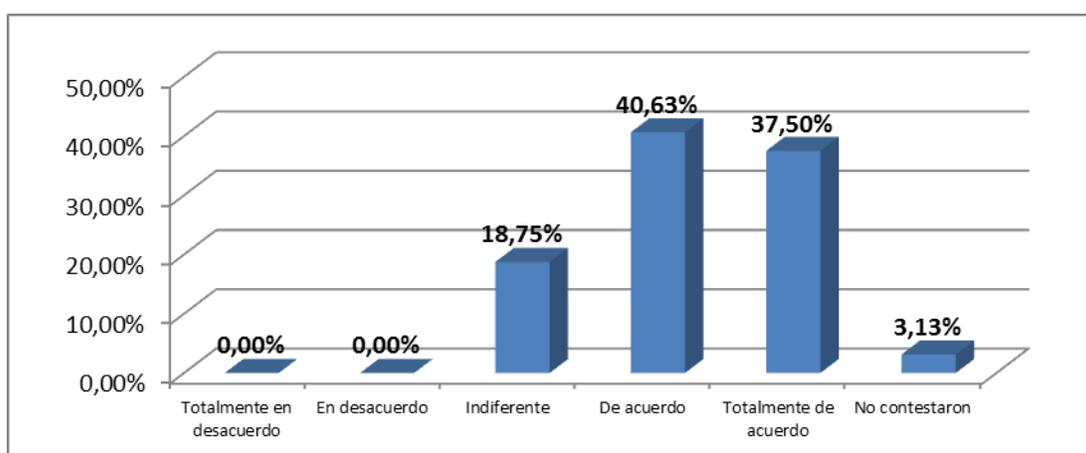
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,37	5	0,66



7.6 En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	6	18,75%
De acuerdo	13	40,63%
Totalmente de acuerdo	12	37,50%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

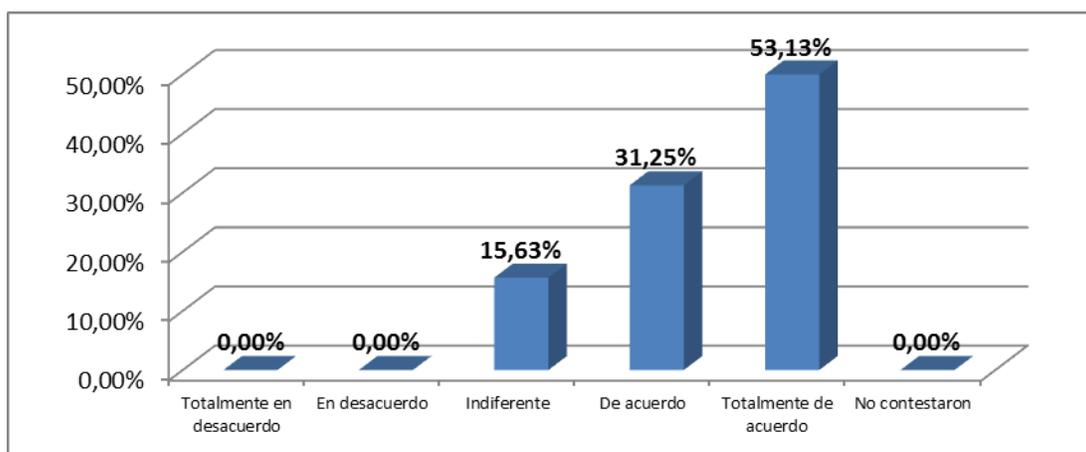
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,54	5	0,68



7.7 Mis propuestas de mejora son tenidas en cuenta por la Directora/a y/o los Coordinadores/as de área del Servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	5	15,63%
De acuerdo	10	31,25%
Totalmente de acuerdo	17	53,13%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,19	4	0,74

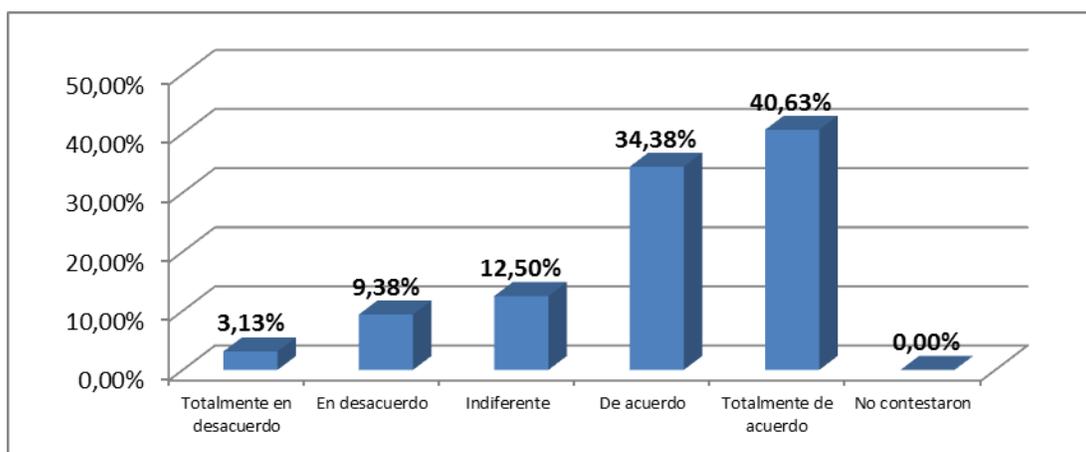


8. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

8.1 Estoy motivado/a para realizar mi trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,13%
En desacuerdo	3	9,38%
Indiferente	4	12,50%
De acuerdo	11	34,38%
Totalmente de acuerdo	13	40,63%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

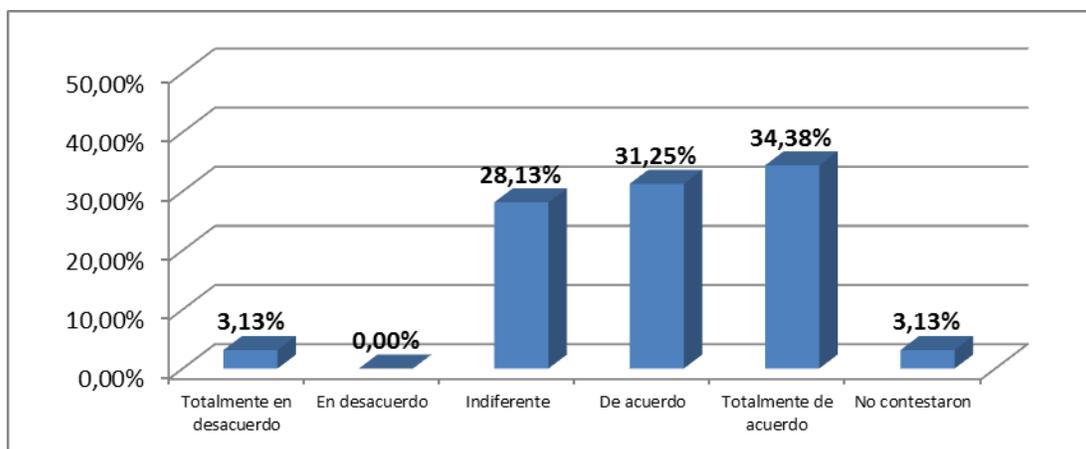
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,38	5	0,74



8.2 Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,13%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	9	28,13%
De acuerdo	10	31,25%
Totalmente de acuerdo	11	34,38%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

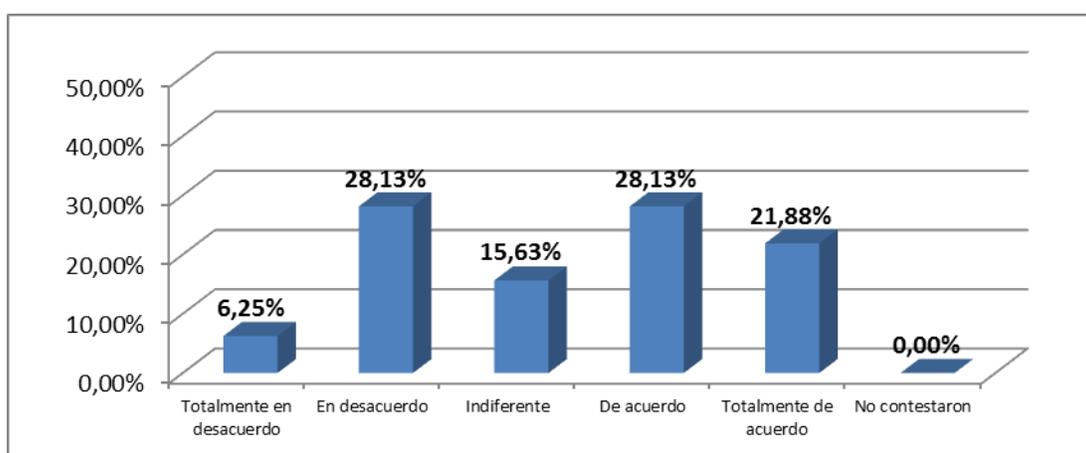
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,00	5	1,09



8.3 Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,25%
En desacuerdo	9	28,13%
Indiferente	5	15,63%
De acuerdo	9	28,13%
Totalmente de acuerdo	7	21,88%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

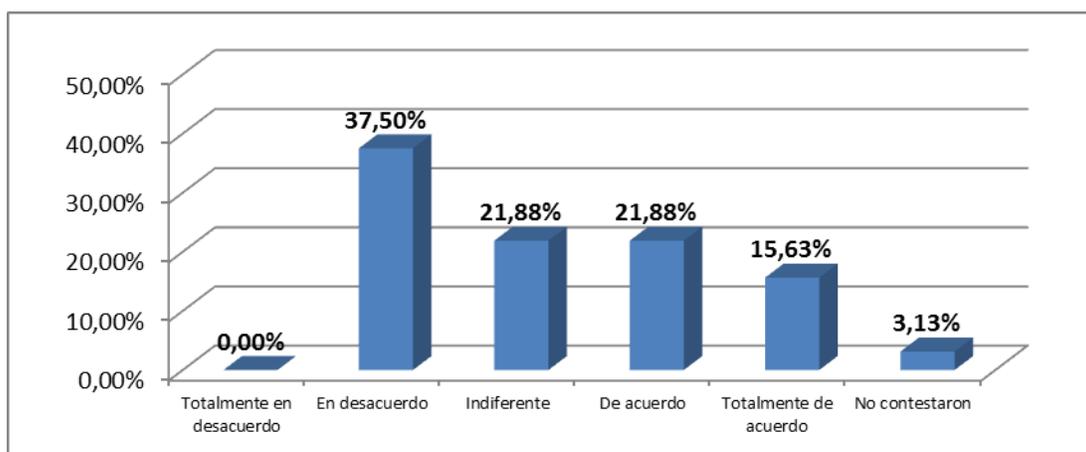
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,97	5	0,97



8.4 En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	12	37,50%
Indiferente	7	21,88%
De acuerdo	7	21,88%
Totalmente de acuerdo	5	15,63%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

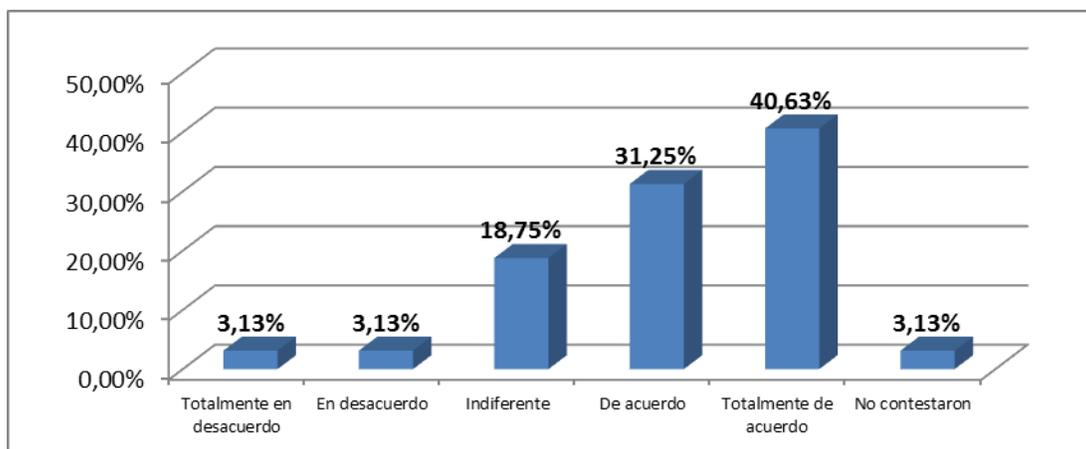
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,31	4	1,26



8.5 La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,13%
En desacuerdo	1	3,13%
Indiferente	6	18,75%
De acuerdo	10	31,25%
Totalmente de acuerdo	13	40,63%
No contesta	1	3,13%
Total	32	100,00%

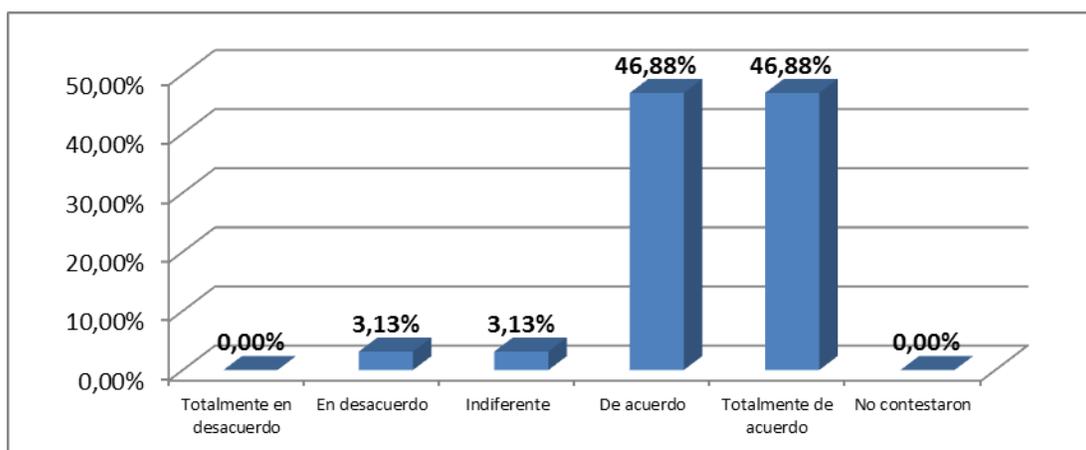
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,16	2	1,11



8.6 El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	3,13%
Indiferente	1	3,13%
De acuerdo	15	46,88%
Totalmente de acuerdo	15	46,88%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,06	5	1,01



8.7 En general, me siento satisfecho/a en mi Servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	3,13%
Indiferente	1	3,13%
De acuerdo	15	46,88%
Totalmente de acuerdo	15	46,88%
No contesta	0	0,00%
Total	32	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,38	5	0,70

