



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

CURSO 2016-2017

- Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- Fecha de elaboración: junio 2017
- Referencia: SCL.1.6.UEC2017_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.	28
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	31
5.1 Las condiciones de trabajo del Servicio son seguras (no representan riesgos para la salud).....	31

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.....	33
6. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. FORMACIÓN	34
6.1 Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	34
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. ...	35
6.4 Cuando es necesario, se me facilita o autoriza formación externa.	36
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	37
7.1 Entre los objetivos de mi Servicio, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	37
7.2 El director/a y los coordinadores/as del Servicio ponen en marcha iniciativas de mejora.	38
7.3 Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	39
7.4 En mi Servicio se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	39
7.5 Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Servicio.	40
7.6 En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Servicio.....	41
7.7 Mis propuestas de mejora son tenidas en cuenta por la Directora/a y/o los Coordinadores/as de área del Servicio.	41
8. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	42
8.1 Estoy motivado/a para realizar mi trabajo.....	42

8.2 Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.....	43
8.3 Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.	43
8.4 En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	44
8.5 La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.....	45
8.6 El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.....	45
8.7 En general, me siento satisfecho/a en mi Servicio.....	46
9. RESUMEN CONTENIDOS	47
9.1 Estadísticos descriptivos para cada pregunta	47
9.2 Valoración porcentual por epígrafes de contenido.....	51
9.3 Estadísticos descriptivos por epígrafes de contenido.....	51
9.4 Gráfico resumen valoración por epígrafe.....	52
10. COMPARATIVO DE LOS CURSOS 2013-2014 / 2016-2017	53
10.1 Estadísticos descriptivos MEDIA y DESVIACIÓN para cada pregunta	53
PREGUNTAS ABIERTAS.....	56
11. SUGERENCIAS DE MEJORA Y COMENTARIOS.....	56
11.1 Sugerencias de mejora	56

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 se 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 44 personas pertenecientes al Personal del Servicio, de las que han contestado (36), un 81,81 %. Los valores se calculan en función del número de respuestas válidas.

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.

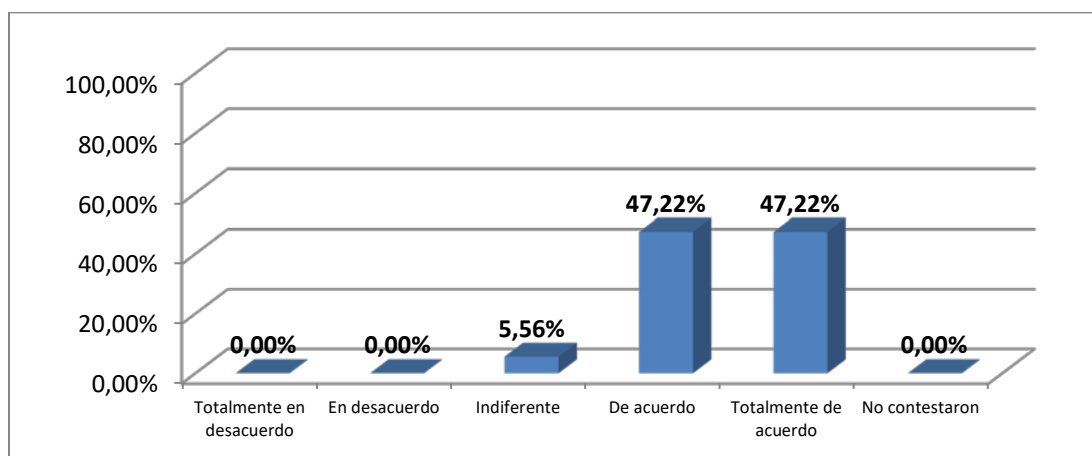
VALORACIÓN DE CONTENIDOS

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	0	0,00%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	17	47,22%
Totalmente de acuerdo	17	47,22%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

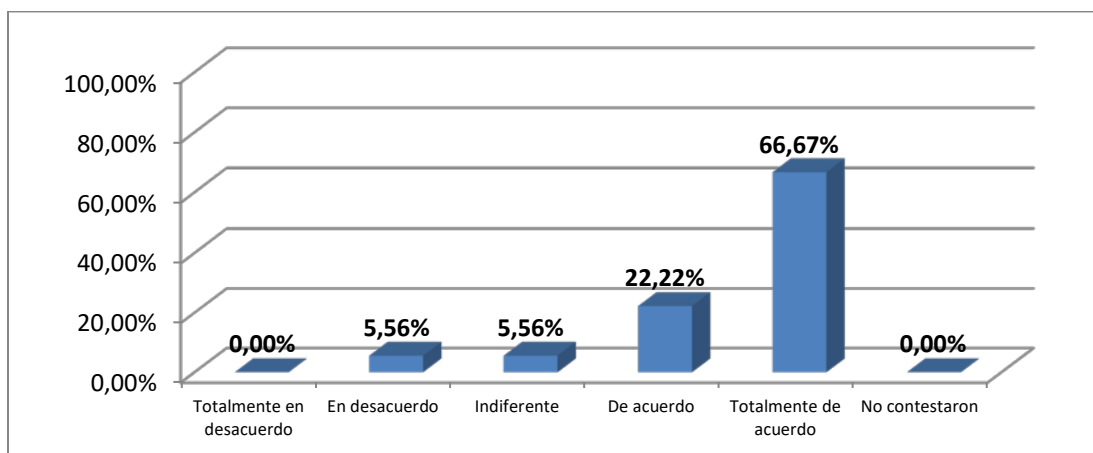
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,42	5	0,60



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	5,56%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	8	22,22%
Totalmente de acuerdo	24	66,67%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

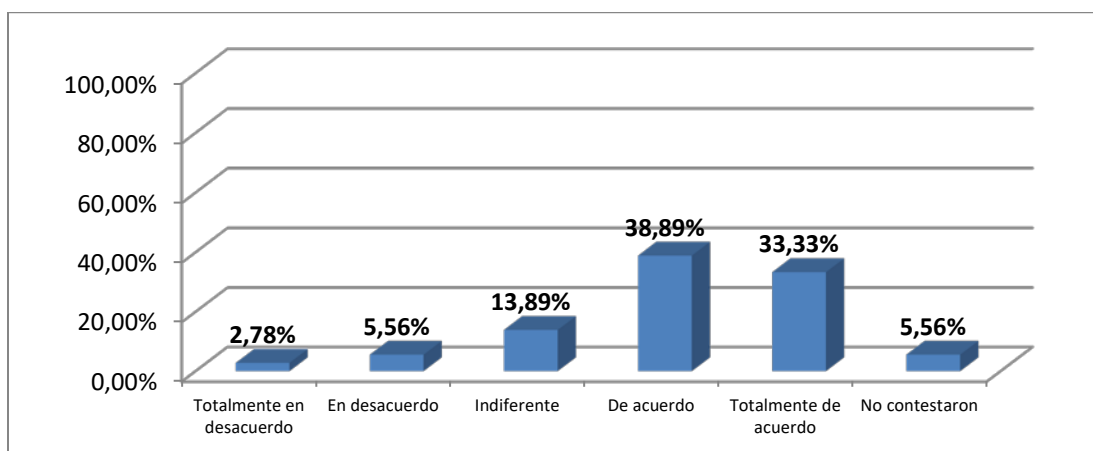
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,50	5	0,83



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	2	5,56%
Indiferente	5	13,89%
De acuerdo	14	38,89%
Totalmente de acuerdo	12	33,33%
No contesta	2	5,56%
Total	36	100,00%

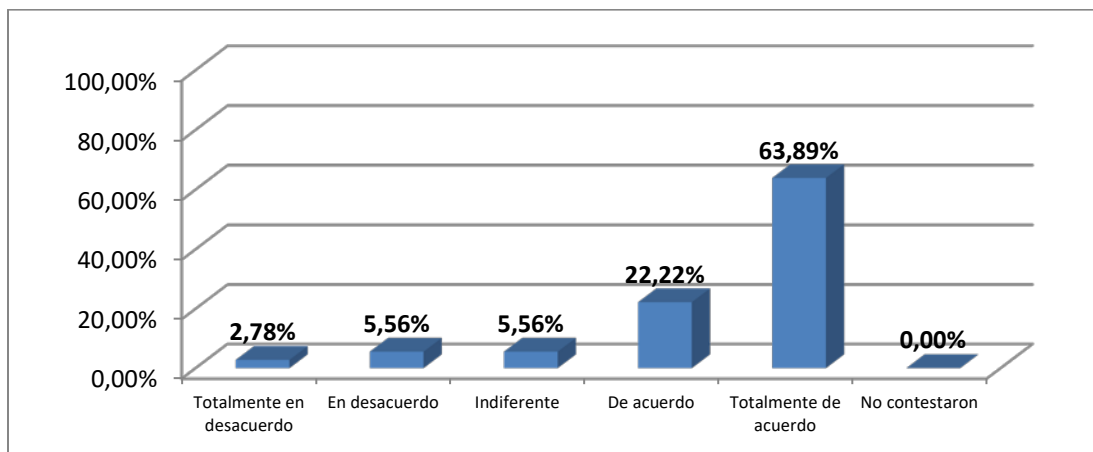
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,00	4	1,00



1.4 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	2	5,56%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	8	22,22%
Totalmente de acuerdo	23	63,89%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

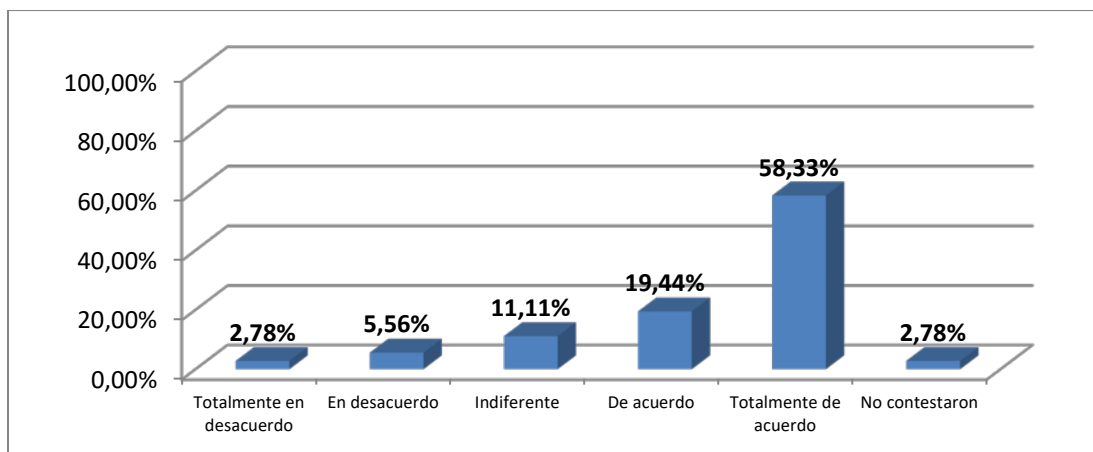
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,39	5	1,01



1.5 Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	2	5,56%
Indiferente	4	11,11%
De acuerdo	7	19,44%
Totalmente de acuerdo	21	58,33%
No contesta	1	2,78%
Total	36	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,29	5	1,06

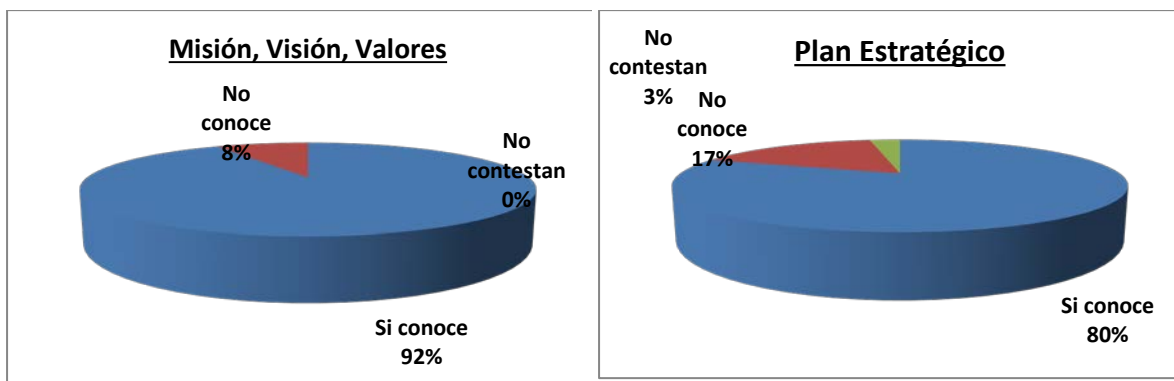


1.6 Sé cuál es la Misión del Servicio, su Visión y sus Valores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	33	91,67%
No	3	8,33%
No disponible	0	0,00%
Total	36	100,00%

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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	29	80,56%
No	6	16,67%
No disponible	1	2,78%
Total	36	100,00%

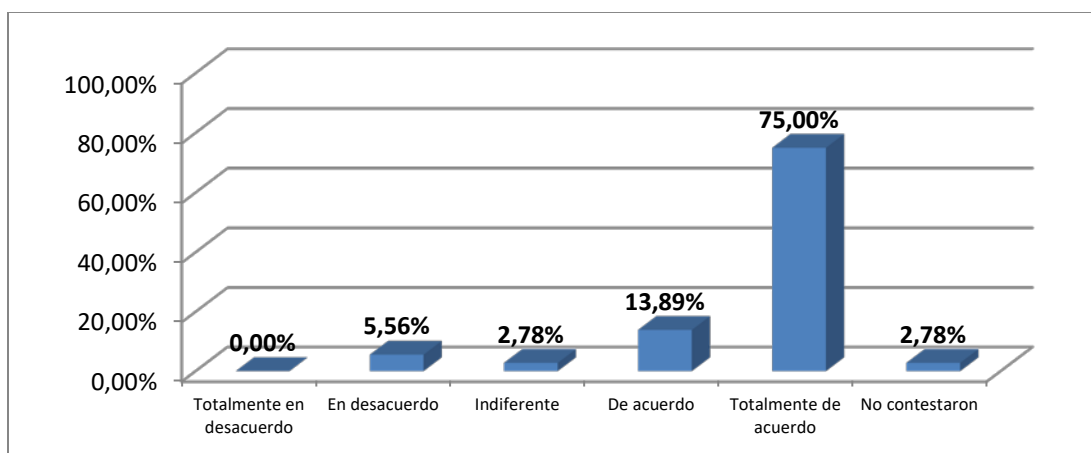


2. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. DIRECCIÓN DE LA UNIDAD - SERVICIO

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	2	5,56%
Indiferente	1	2,78%
De acuerdo	5	13,89%
Totalmente de acuerdo	27	75,00%
No contesta	1	2,78%
Total	36	100,00%

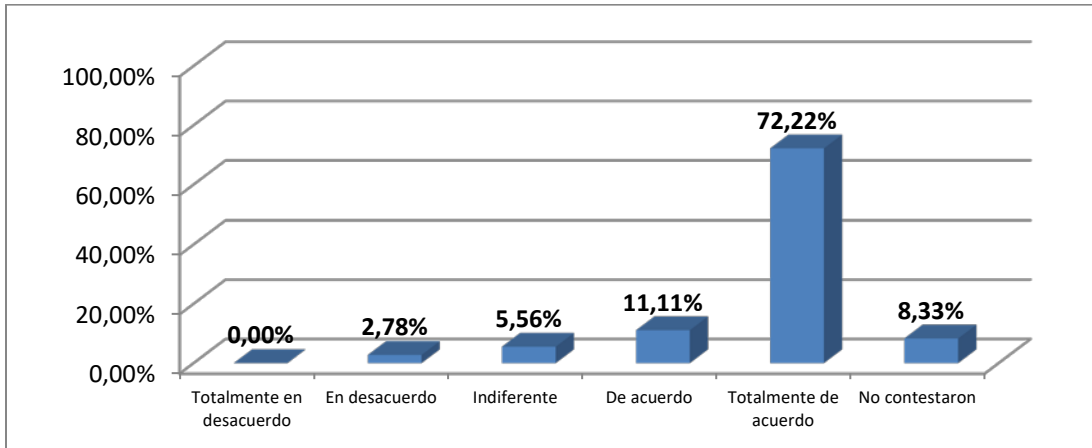
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,63	5	0,80



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	0	0,00%
En desacuerdo	1	2,78%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	4	11,11%
Totalmente de acuerdo	26	72,22%
No contesta	3	8,33%
Total	36	100,00%

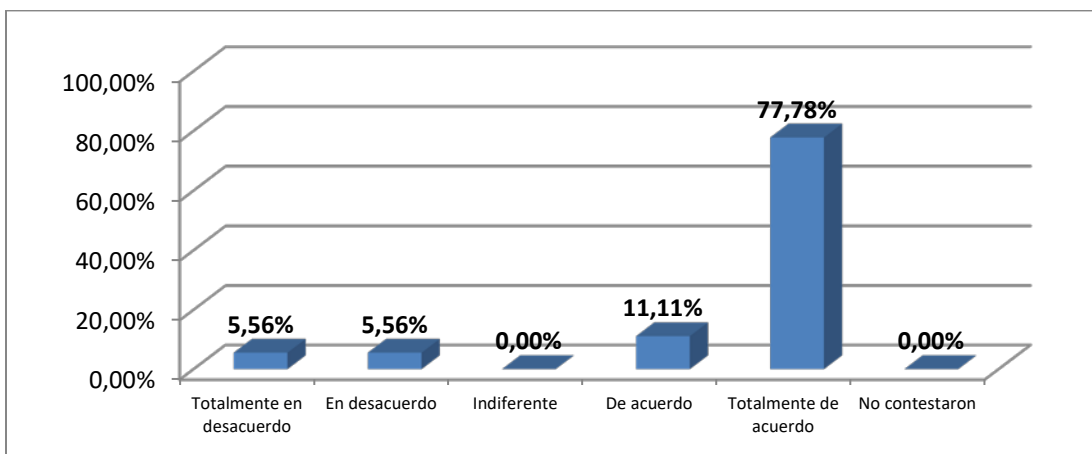
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,67	5	0,72



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5,56%
En desacuerdo	2	5,56%
Indiferente	0	0,00%
De acuerdo	4	11,11%
Totalmente de acuerdo	28	77,78%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

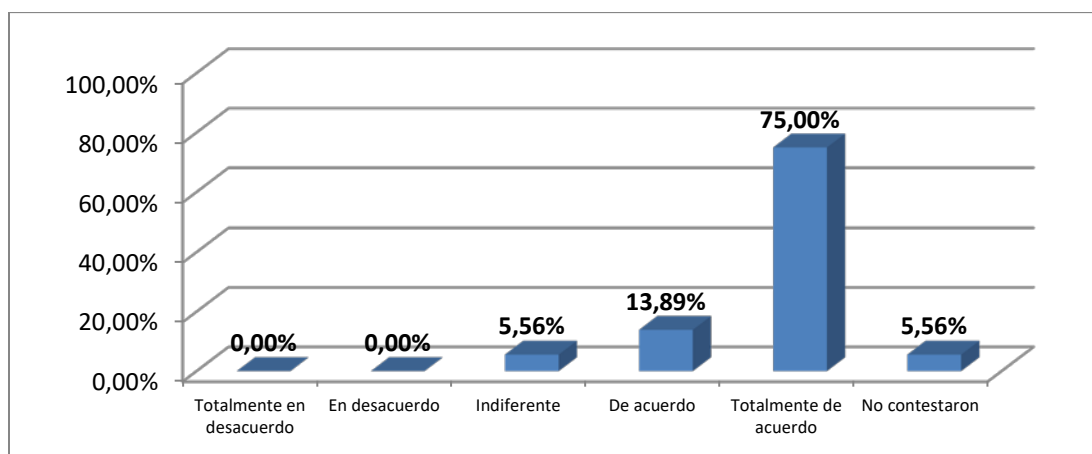
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,50	5	1,12



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	0	0,00%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	5	13,89%
Totalmente de acuerdo	27	75,00%
No contesta	2	5,56%
Total	36	100,00%

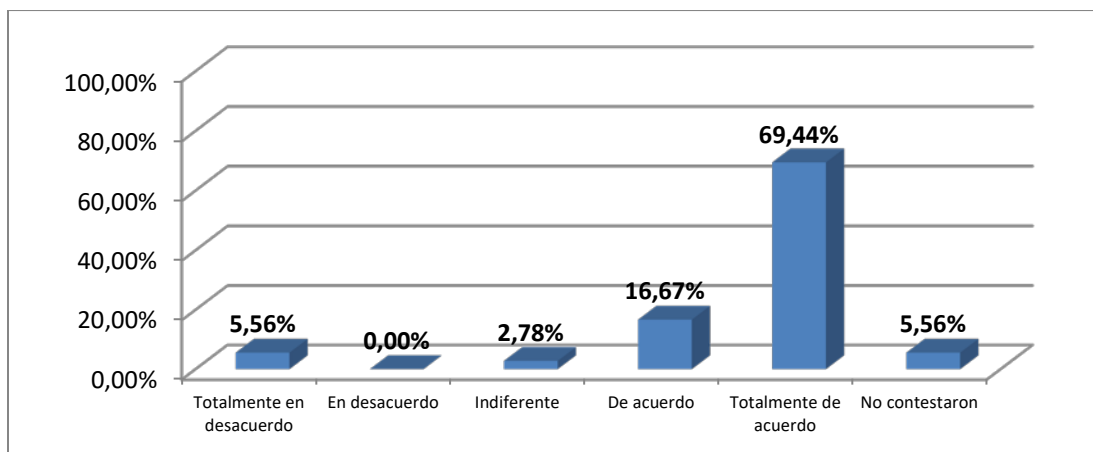
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,74	5	0,56



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5,56%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	1	2,78%
De acuerdo	6	16,67%
Totalmente de acuerdo	25	69,44%
No contesta	2	5,56%
Total	36	100,00%

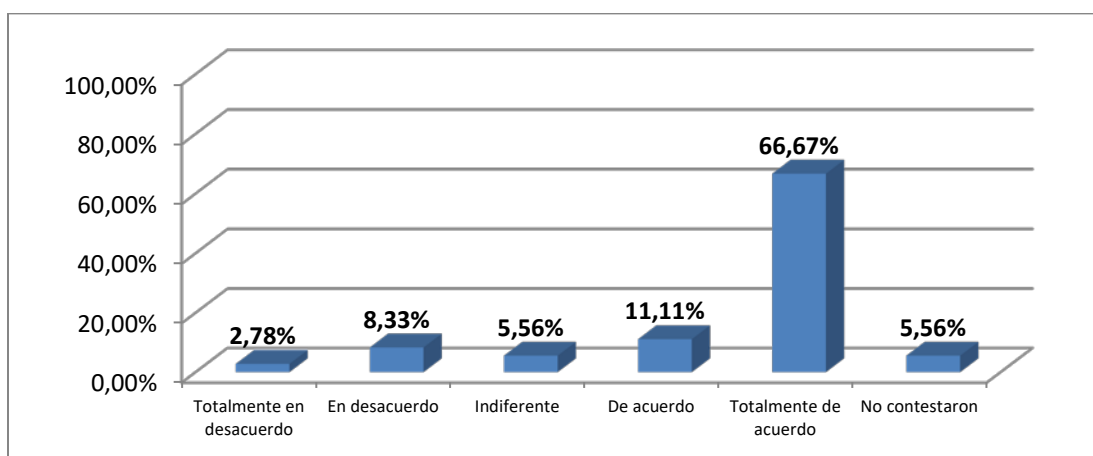
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,53	5	1,01



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	3	8,33%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	4	11,11%
Totalmente de acuerdo	24	66,67%
No contesta	2	5,56%
Total	36	100,00%

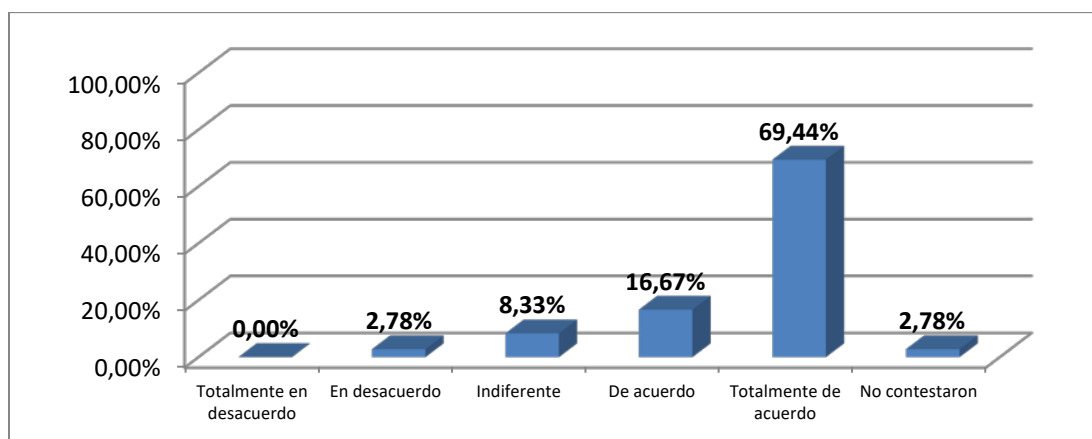
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,38	5	1,11



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	1	2,78%
Indiferente	3	8,33%
De acuerdo	6	16,67%
Totalmente de acuerdo	25	69,44%
No contesta	1	2,78%
Total	36	100,00%

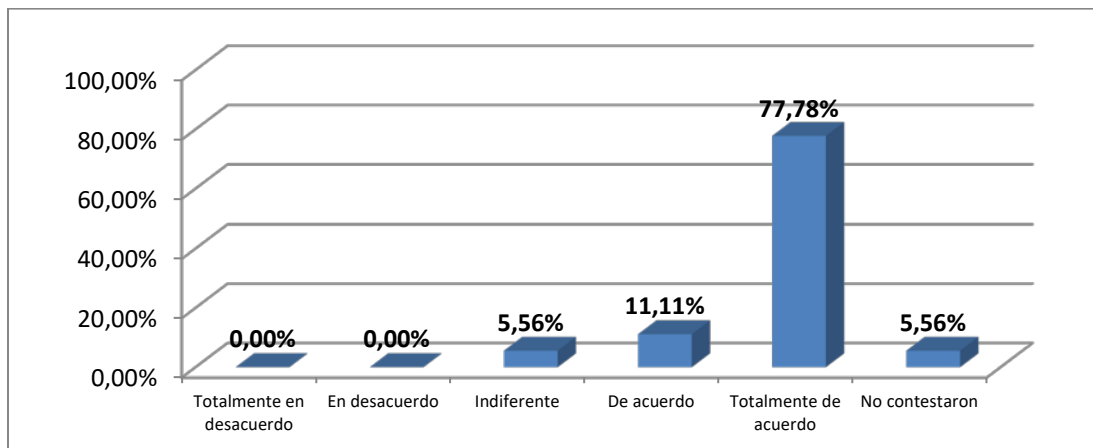
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,57	5	0,77



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	5,56%
De acuerdo	4	11,11%
Totalmente de acuerdo	28	77,78%
No contesta	2	5,56%
Total	36	100,00%

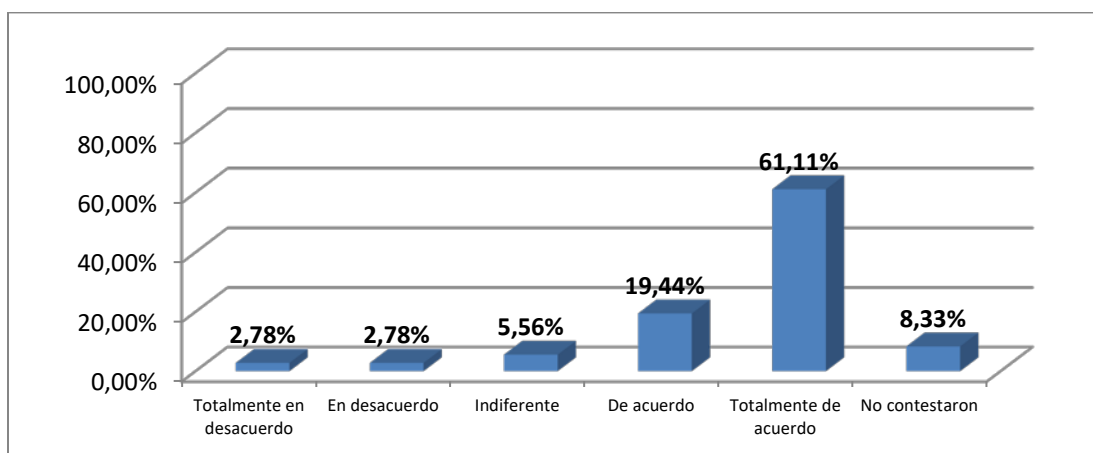
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,76	5	0,55



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	1	2,78%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	7	19,44%
Totalmente de acuerdo	22	61,11%
No contesta	3	8,33%
Total	36	100,00%

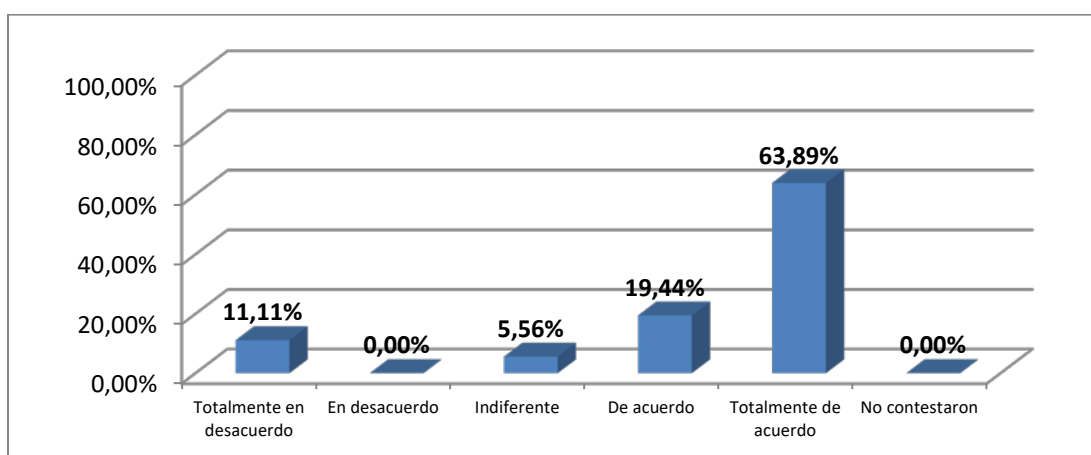
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,45	5	0,96



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	11,11%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	7	19,44%
Totalmente de acuerdo	23	63,89%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

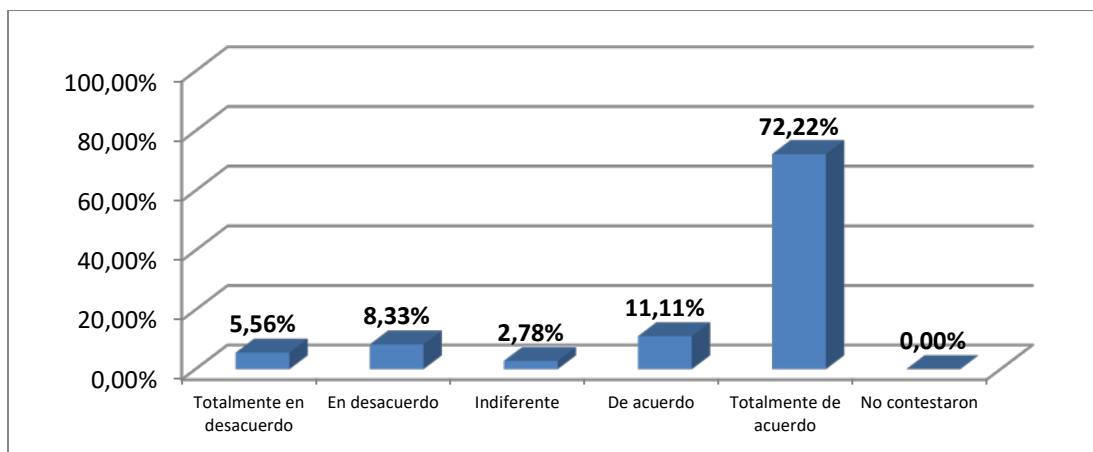
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,25	5	1,28



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5,56%
En desacuerdo	3	8,33%
Indiferente	1	2,78%
De acuerdo	4	11,11%
Totalmente de acuerdo	26	72,22%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

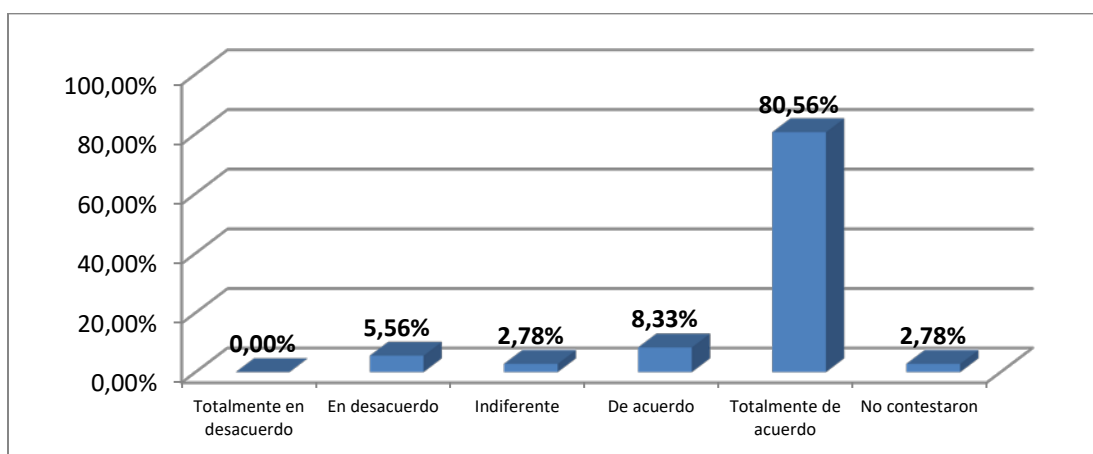
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,36	5	1,21



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	5,56%
Indiferente	1	2,78%
De acuerdo	3	8,33%
Totalmente de acuerdo	29	80,56%
No contesta	1	2,78%
Total	36	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,69	5	0,78

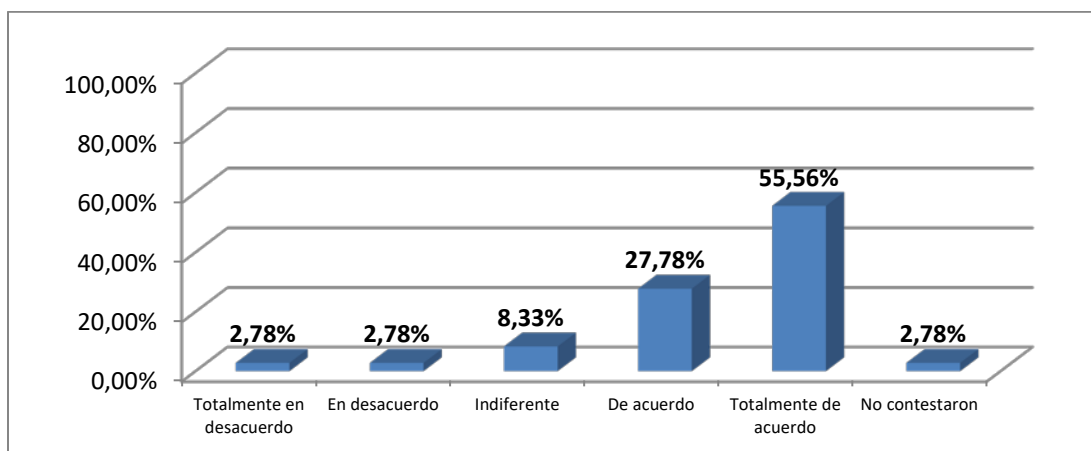


3. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. AMBIENTE DE TRABAJO

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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	1	2,78%
Indiferente	3	8,33%
De acuerdo	10	27,78%
Totalmente de acuerdo	20	55,56%
No contesta	1	2,78%
Total	36	100,00%

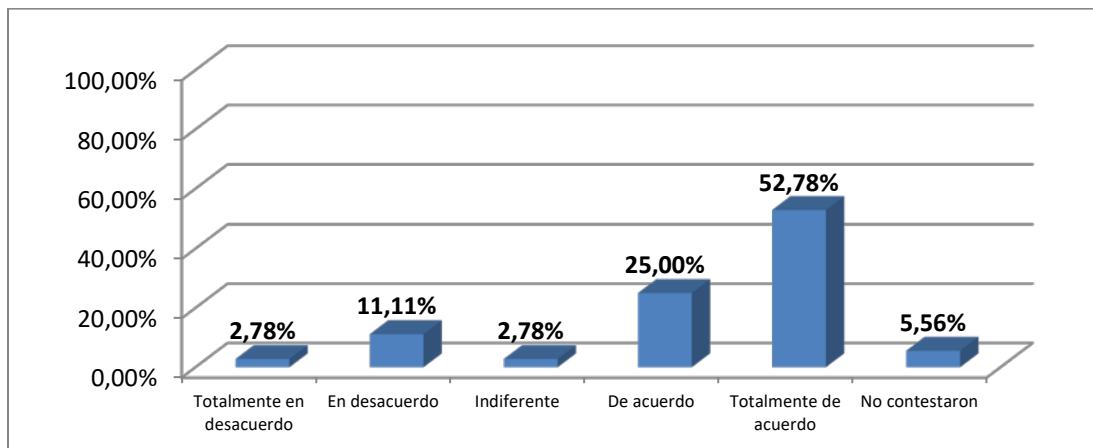
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,34	5	0,95



3.2 Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	4	11,11%
Indiferente	1	2,78%
De acuerdo	9	25,00%
Totalmente de acuerdo	19	52,78%
No contesta	2	5,56%
Total	36	100,00%

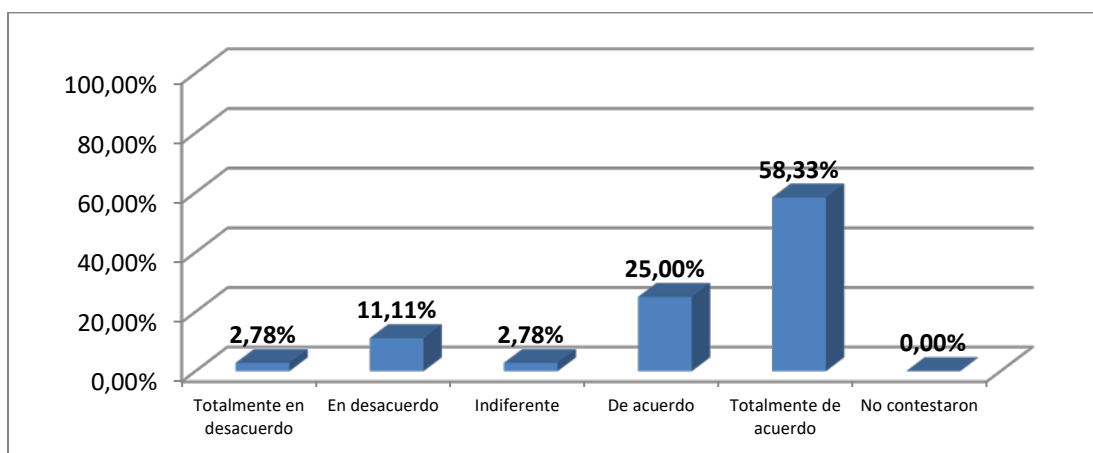
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,21	5	1,13



3.3 Me siento parte de un equipo de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	4	11,11%
Indiferente	1	2,78%
De acuerdo	9	25,00%
Totalmente de acuerdo	21	58,33%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

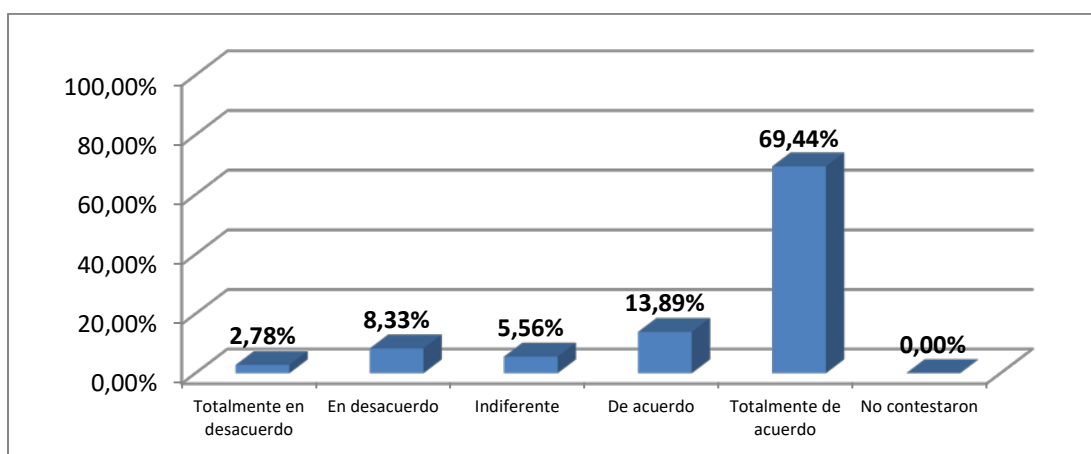
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,25	5	1,11



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	3	8,33%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	5	13,89%
Totalmente de acuerdo	25	69,44%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

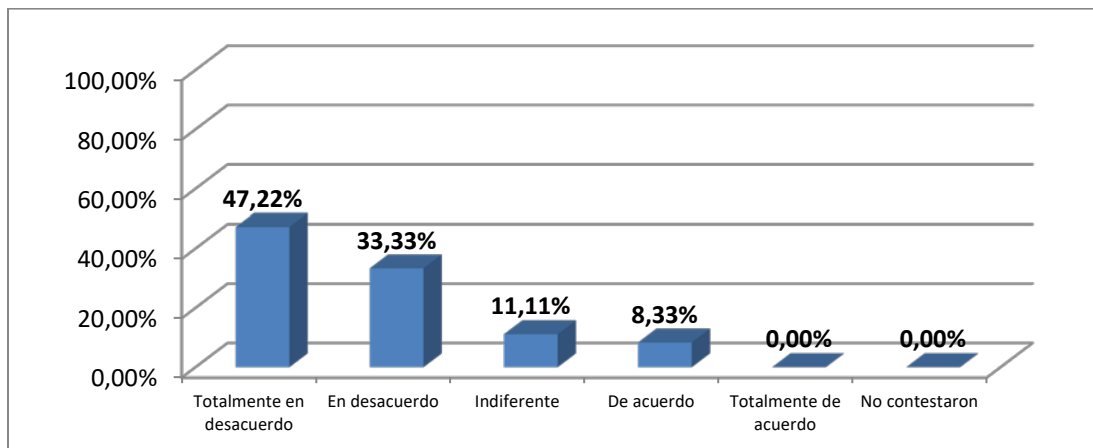
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,39	5	1,09



3.5 El ambiente de trabajo me produce estrés.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	47,22%
En desacuerdo	12	33,33%
Indiferente	4	11,11%
De acuerdo	3	8,33%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	1,81	1	0,94

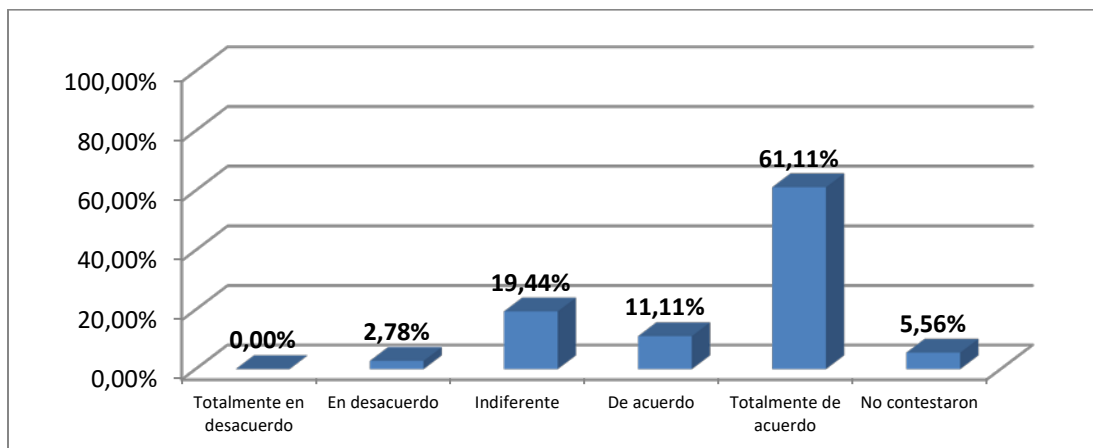


4. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

4.1 La comunicación interna dentro del Servicio funciona correctamente.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	2,78%
Indiferente	7	19,44%
De acuerdo	4	11,11%
Totalmente de acuerdo	22	61,11%
No contesta	2	5,56%
Total	36	100,00%

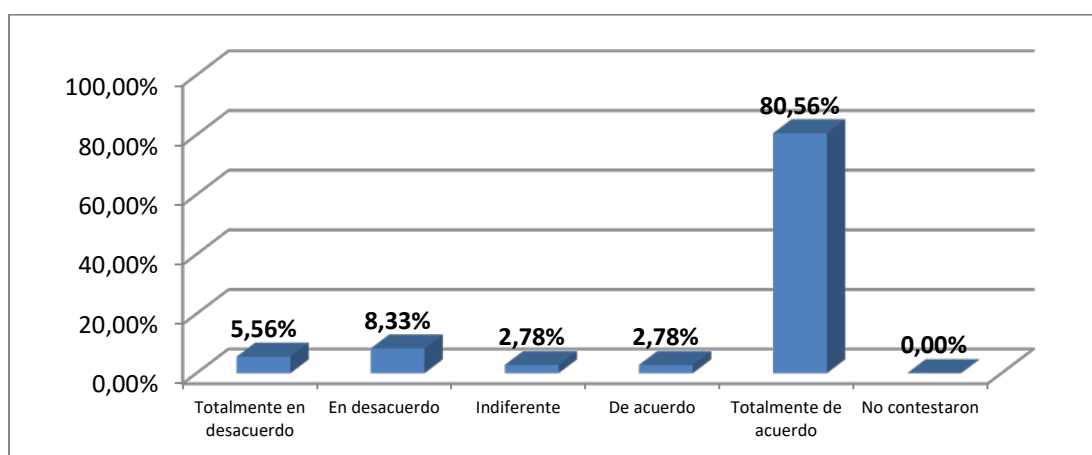
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,38	5	0,91



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5,56%
En desacuerdo	3	8,33%
Indiferente	1	2,78%
De acuerdo	1	2,78%
Totalmente de acuerdo	29	80,56%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

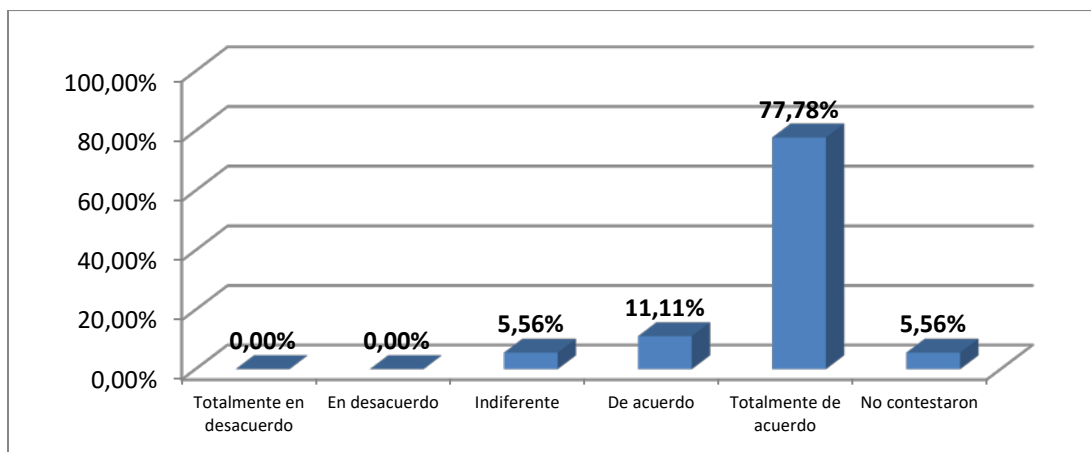
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,44	5	1,21



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	2	5,56%
De acuerdo	4	11,11%
Totalmente de acuerdo	28	77,78%
No contesta	2	5,56%
Total	36	100,00%

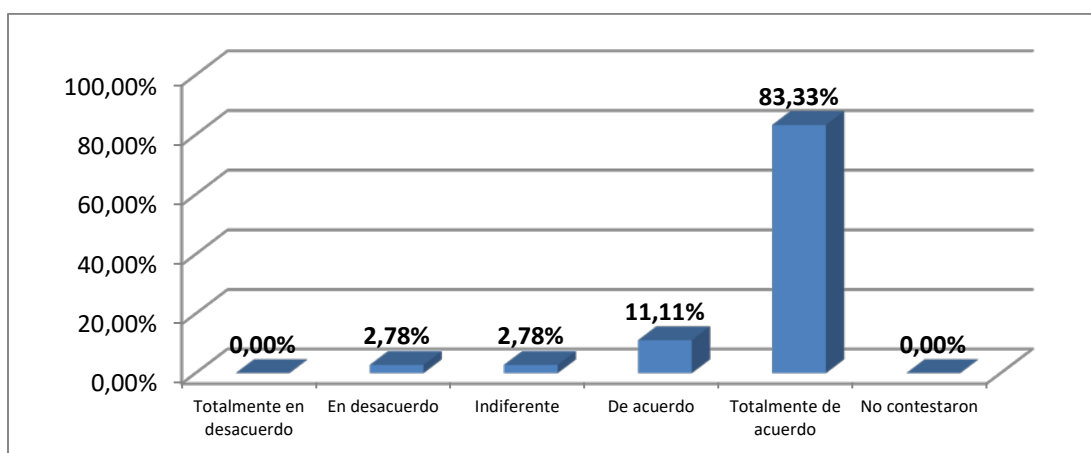
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,76	5	0,55



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	2,78%
Indiferente	1	2,78%
De acuerdo	4	11,11%
Totalmente de acuerdo	30	83,33%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

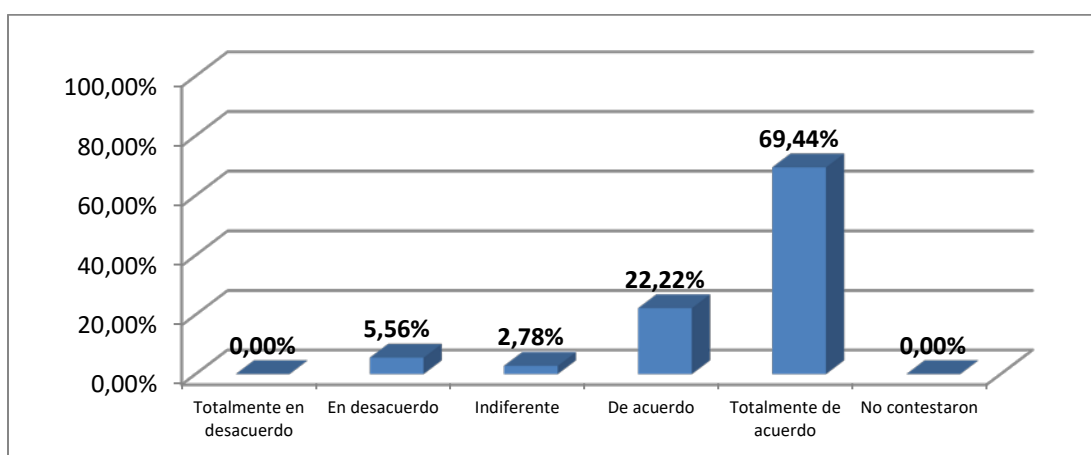
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,75	5	0,64



4.5 Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	5,56%
Indiferente	1	2,78%
De acuerdo	8	22,22%
Totalmente de acuerdo	25	69,44%
No contesta	0	0,00%
Total	36	100,00%

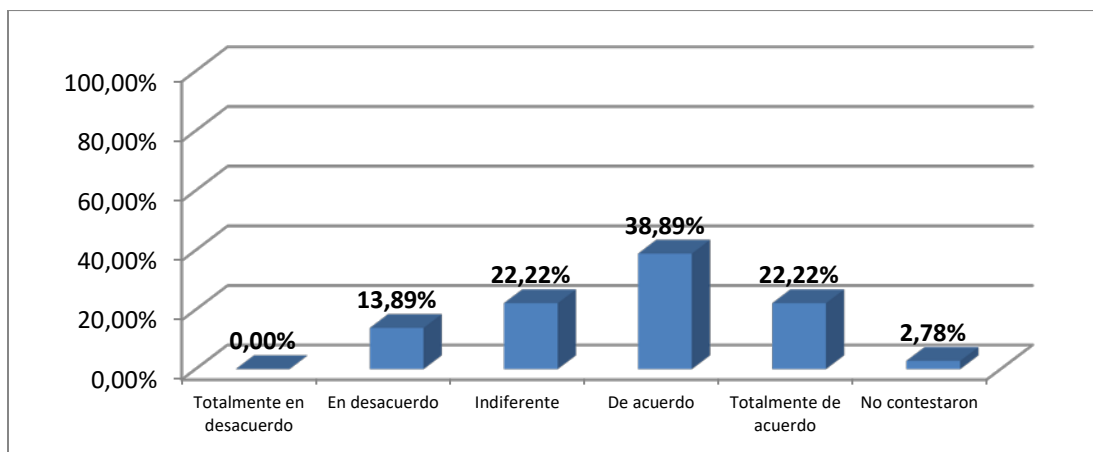
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,56	5	0,80



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	5	13,89%
Indiferente	8	22,22%
De acuerdo	14	38,89%
Totalmente de acuerdo	8	22,22%
No contesta	1	2,78%
Total	36	100,00%

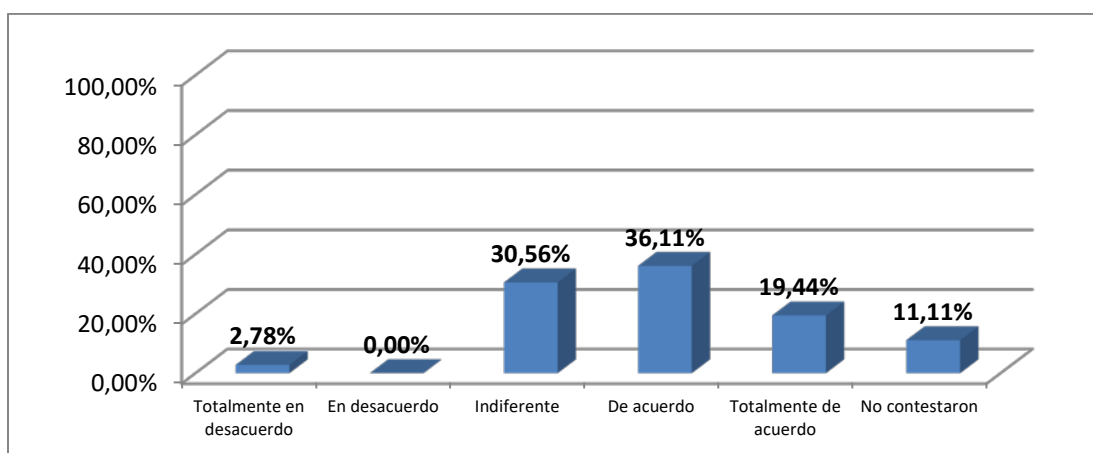
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,71	4	0,97



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	11	30,56%
De acuerdo	13	36,11%
Totalmente de acuerdo	7	19,44%
No contesta	4	11,11%
Total	36	100,00%

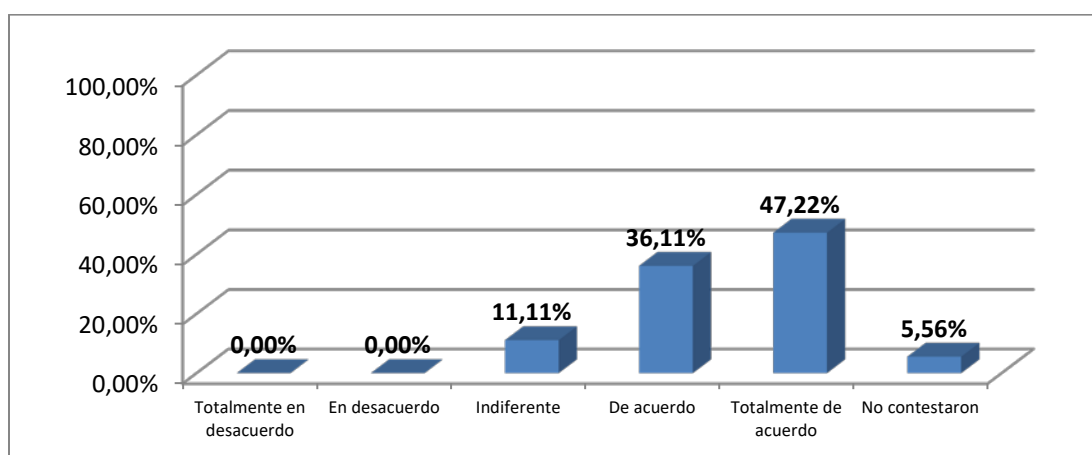
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,78	4	0,89



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	4	11,11%
De acuerdo	13	36,11%
Totalmente de acuerdo	17	47,22%
No contesta	2	5,56%
Total	36	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,38	5	0,69

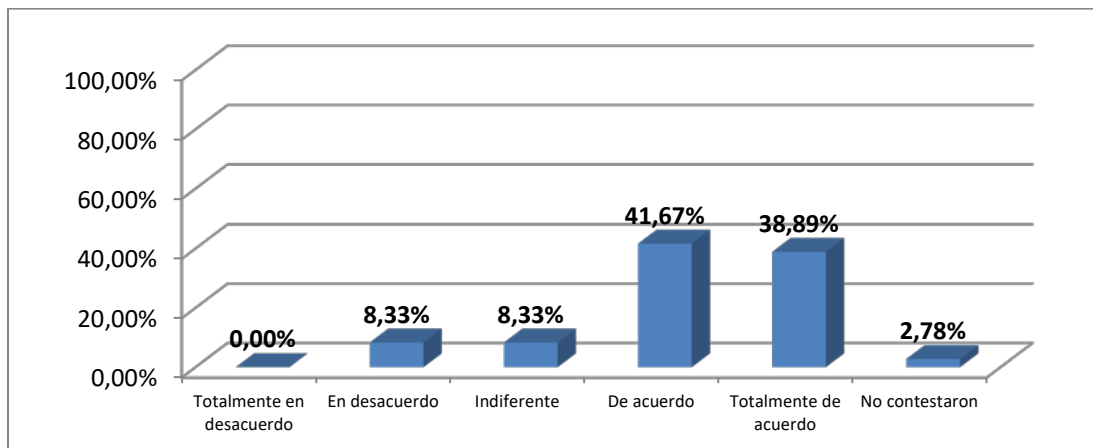


5. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. CONDICIONES AMBIENTALES

5.1 Las condiciones de trabajo del Servicio son seguras.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	3	8,33%
Indiferente	3	8,33%
De acuerdo	15	41,67%
Totalmente de acuerdo	14	38,89%
No contesta	1	2,78%
Total	36	100,00%

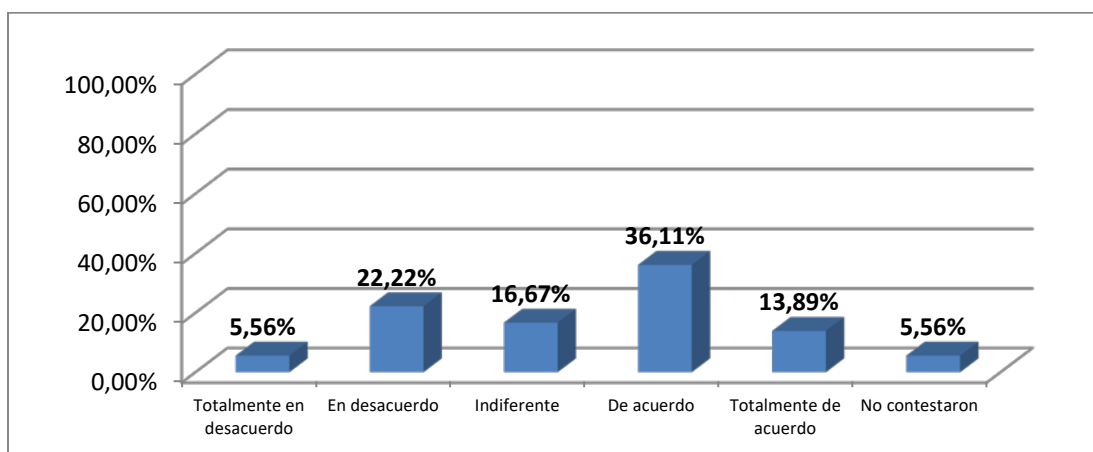
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,14	4	0,90



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5,56%
En desacuerdo	8	22,22%
Indiferente	6	16,67%
De acuerdo	13	36,11%
Totalmente de acuerdo	5	13,89%
No contesta	2	5,56%
Total	36	100,00%

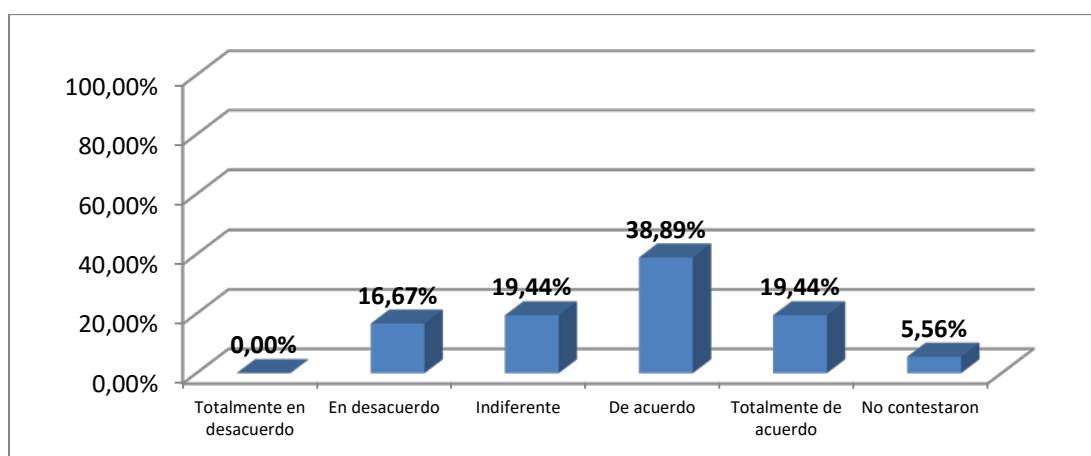
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,32	4	1,16



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	0	0,00%
En desacuerdo	6	16,67%
Indiferente	7	19,44%
De acuerdo	14	38,89%
Totalmente de acuerdo	7	19,44%
No contesta	2	5,56%
Total	36	100,00%

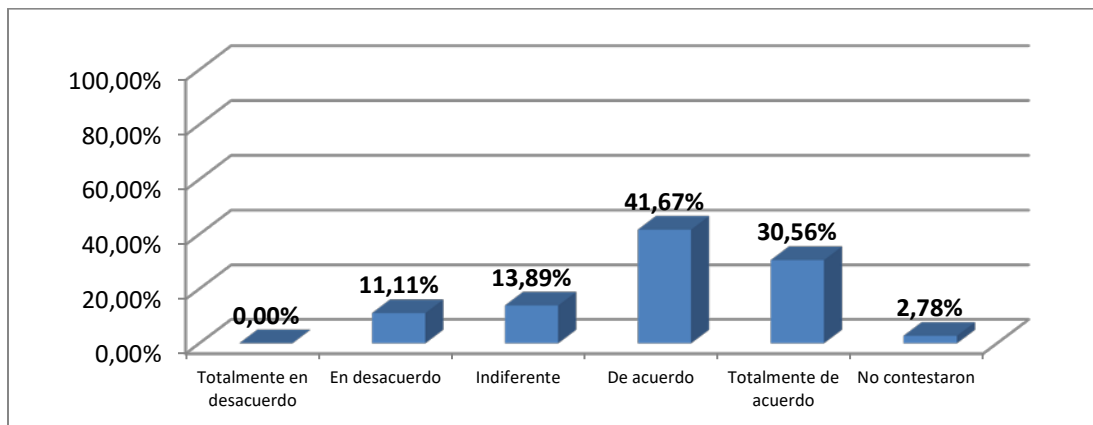
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,65	4	1,00



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	4	11,11%
Indiferente	5	13,89%
De acuerdo	15	41,67%
Totalmente de acuerdo	11	30,56%
No contesta	1	2,78%
Total	36	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	3,94	4	0,95

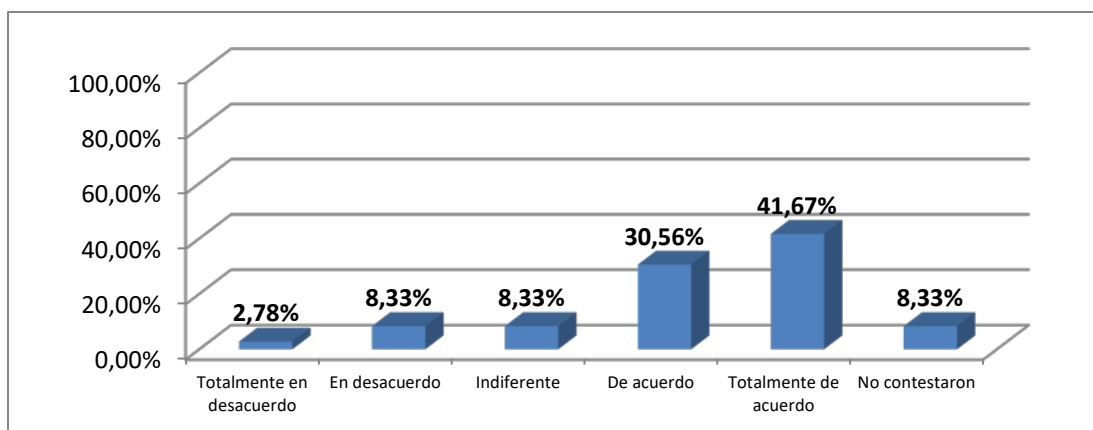


6. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. FORMACIÓN

6.1 Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	3	8,33%
Indiferente	3	8,33%
De acuerdo	11	30,56%
Totalmente de acuerdo	15	41,67%
No contesta	3	8,33%
Total	36	100,00%

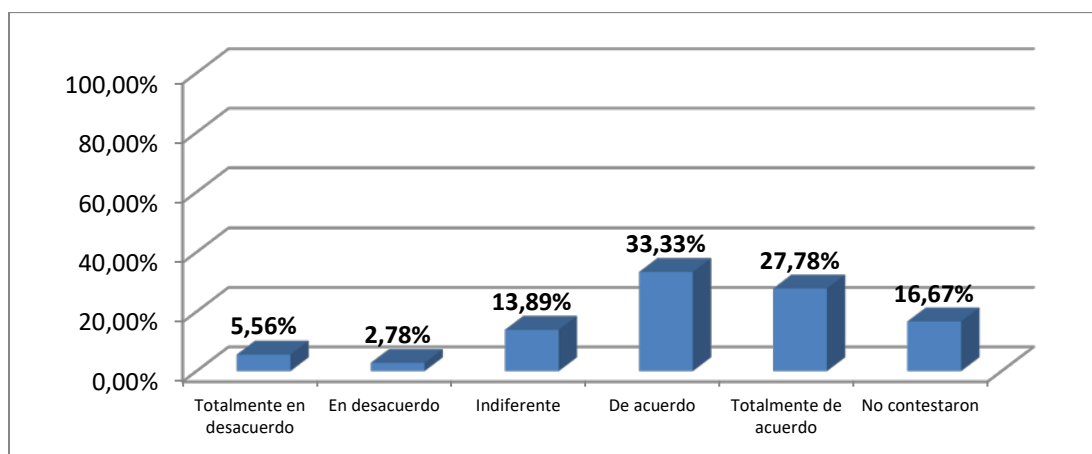
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,09	5	1,08



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5,56%
En desacuerdo	1	2,78%
Indiferente	5	13,89%
De acuerdo	12	33,33%
Totalmente de acuerdo	10	27,78%
No contesta	6	16,67%
Total	36	100,00%

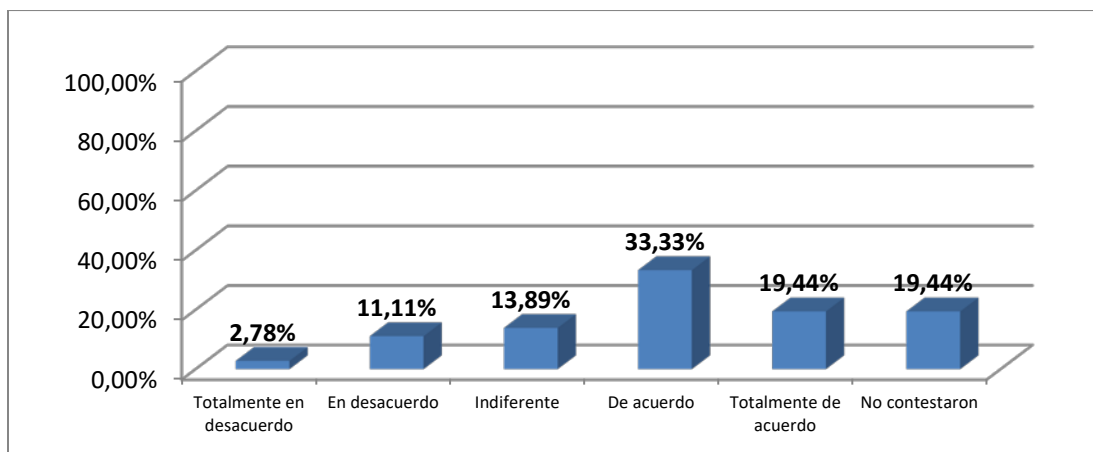
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,90	4	1,11



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	4	11,11%
Indiferente	5	13,89%
De acuerdo	12	33,33%
Totalmente de acuerdo	7	19,44%
No contesta	7	19,44%
Total	36	100,00%

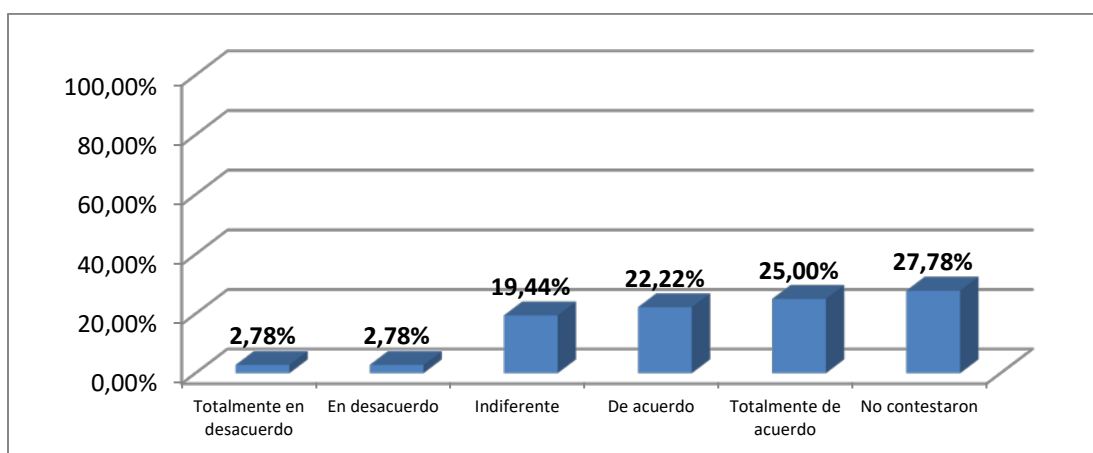
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,69	4	1,09



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	1	2,78%
Indiferente	7	19,44%
De acuerdo	8	22,22%
Totalmente de acuerdo	9	25,00%
No contesta	10	27,78%
Total	36	100,00%

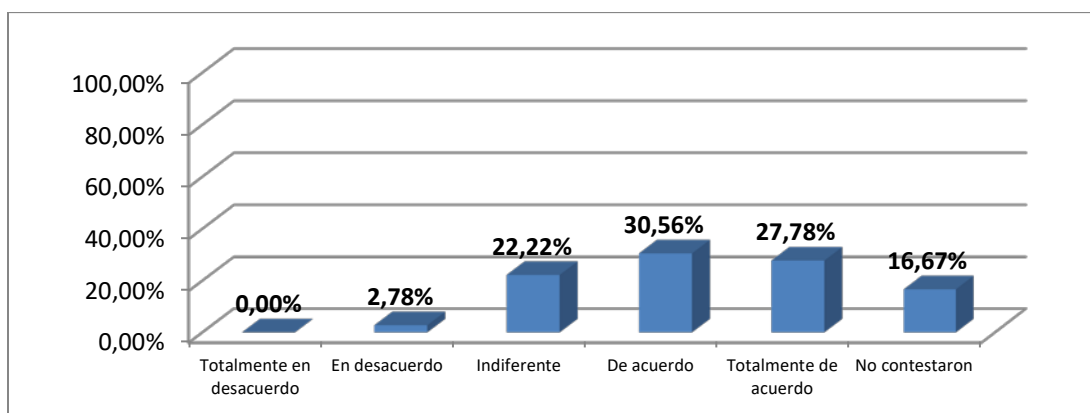
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,88	5	1,05



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	1	2,78%
Indiferente	8	22,22%
De acuerdo	11	30,56%
Totalmente de acuerdo	10	27,78%
No contesta	6	16,67%
Total	36	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,00	4	0,86

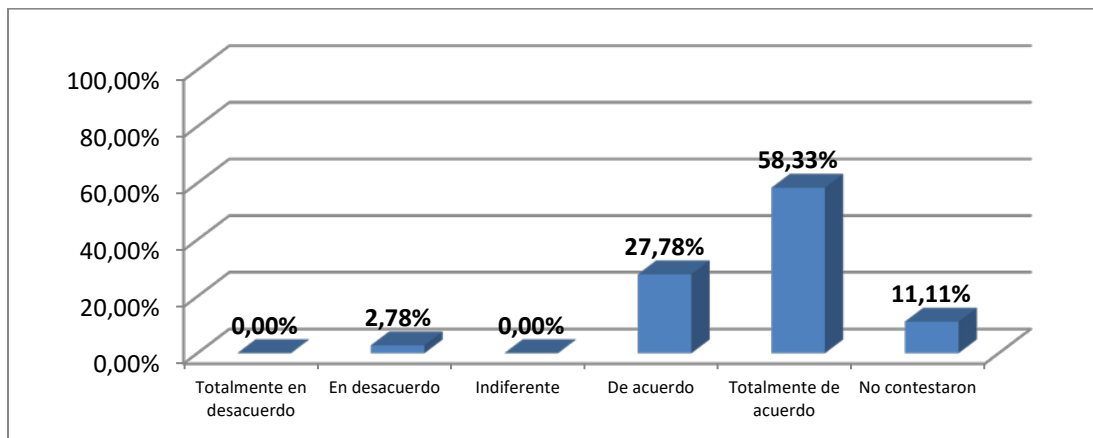


7. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. IMPLICACIÓN EN LA MEJORA

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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	2,78%
Indiferente	0	0,00%
De acuerdo	10	27,78%
Totalmente de acuerdo	21	58,33%
No contesta	4	11,11%
Total	36	100,00%

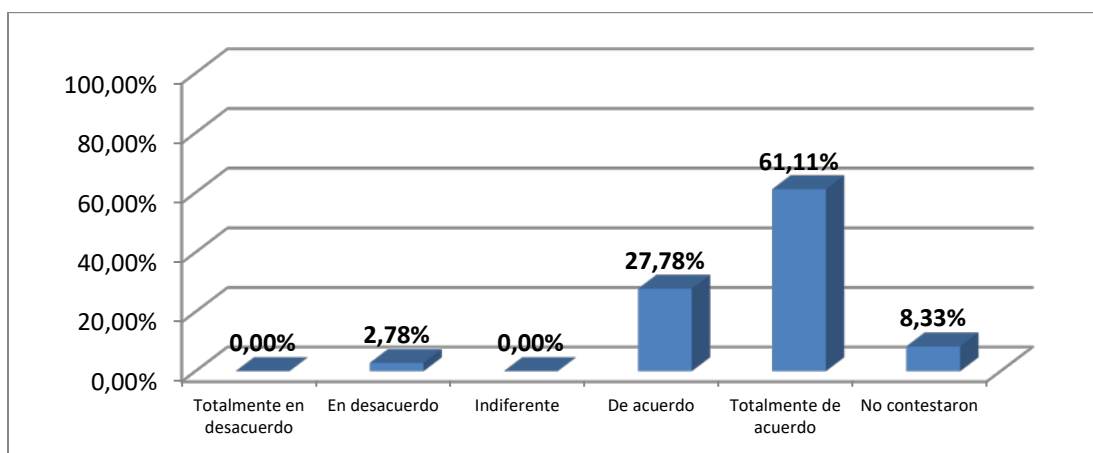
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,59	5	0,65



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	2,78%
Indiferente	0	0,00%
De acuerdo	10	27,78%
Totalmente de acuerdo	22	61,11%
No contesta	3	8,33%
Total	36	100,00%

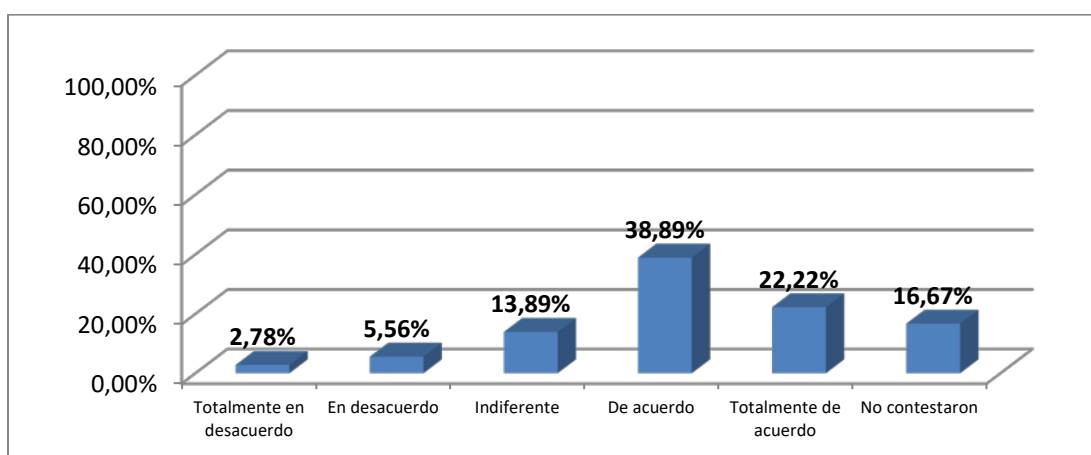
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,61	5	0,65



7.3 Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	2	5,56%
Indiferente	5	13,89%
De acuerdo	14	38,89%
Totalmente de acuerdo	8	22,22%
No contesta	6	16,67%
Total	36	100,00%

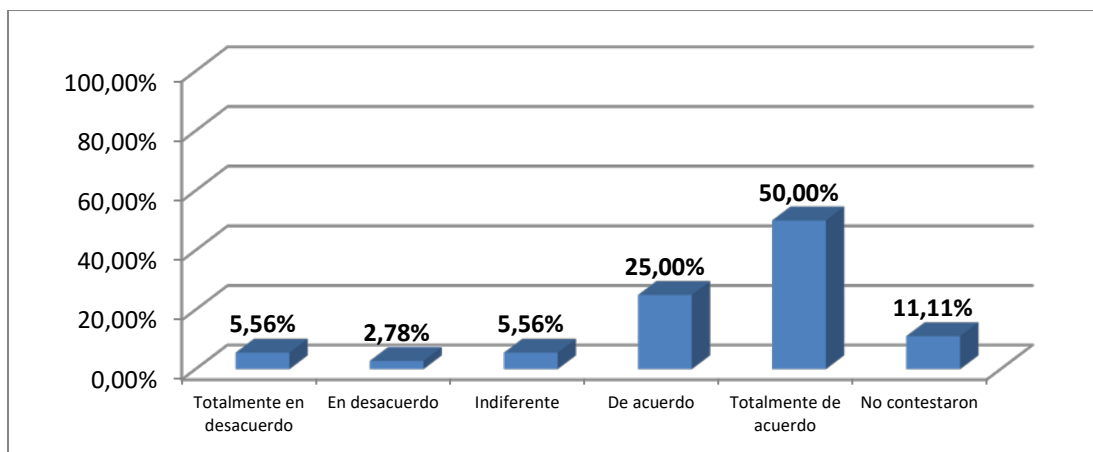
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,87	4	0,99



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5,56%
En desacuerdo	1	2,78%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	9	25,00%
Totalmente de acuerdo	18	50,00%
No contesta	4	11,11%
Total	36	100,00%

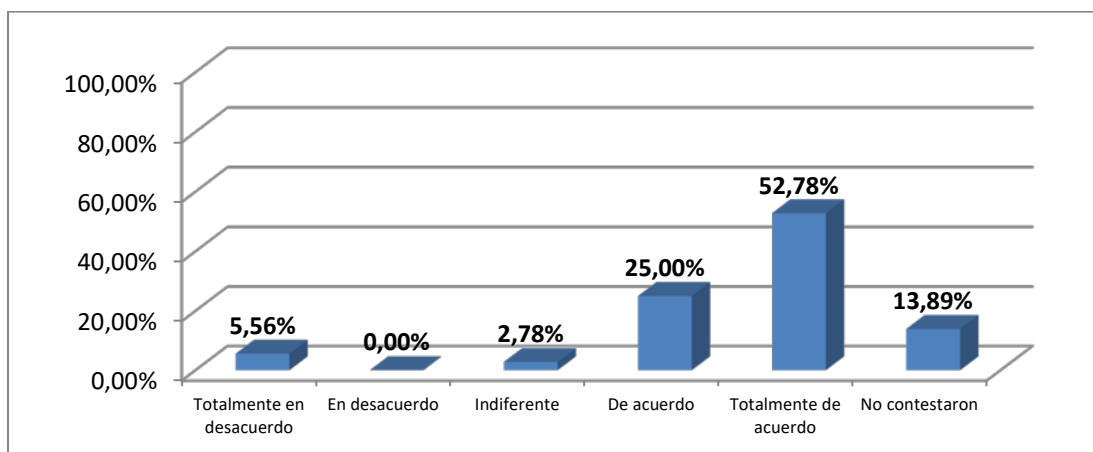
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,25	5	1,12



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5,56%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	1	2,78%
De acuerdo	9	25,00%
Totalmente de acuerdo	19	52,78%
No contesta	5	13,89%
Total	36	100,00%

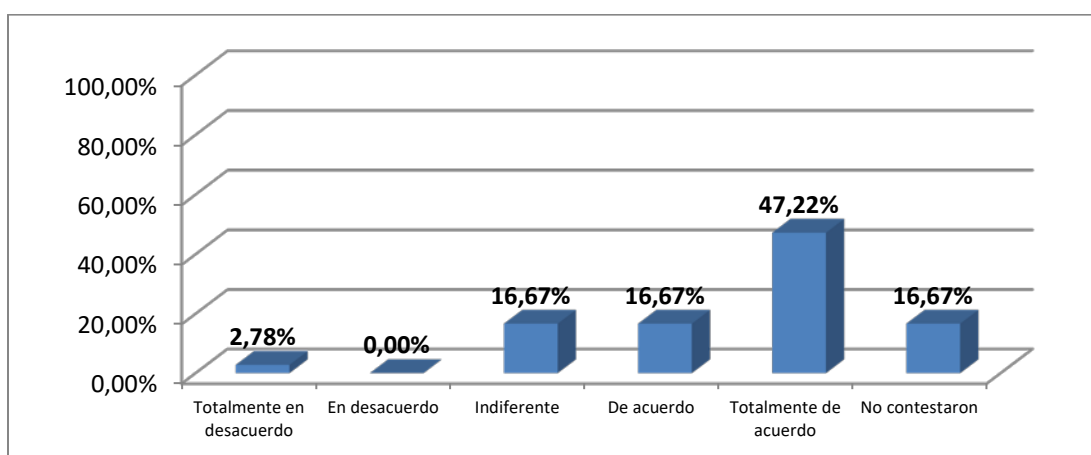
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,39	5	1,04



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2,78%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	6	16,67%
De acuerdo	6	16,67%
Totalmente de acuerdo	17	47,22%
No contesta	6	16,67%
Total	36	100,00%

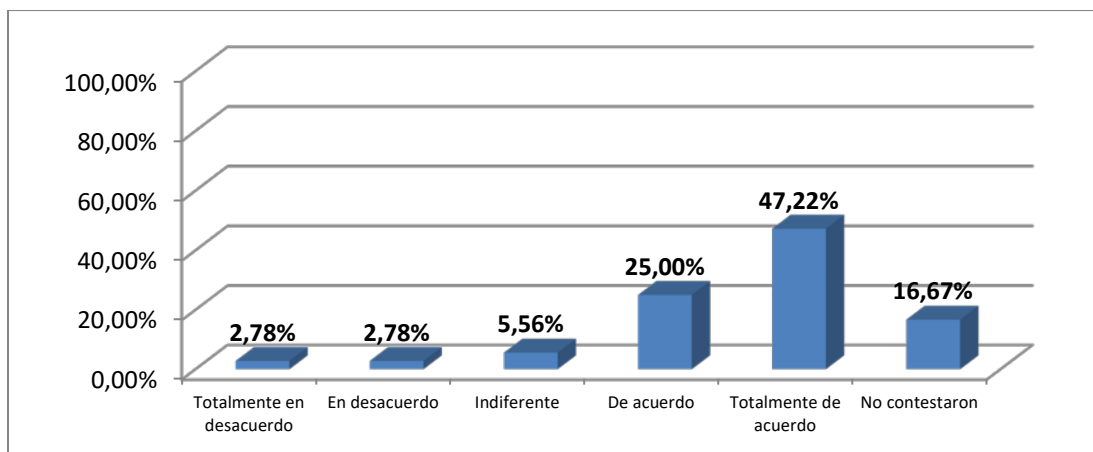
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,27	5	1,00



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	1	2,78%
En desacuerdo	1	2,78%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	9	25,00%
Totalmente de acuerdo	17	47,22%
No contesta	6	16,67%
Total	36	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,33	5	0,98

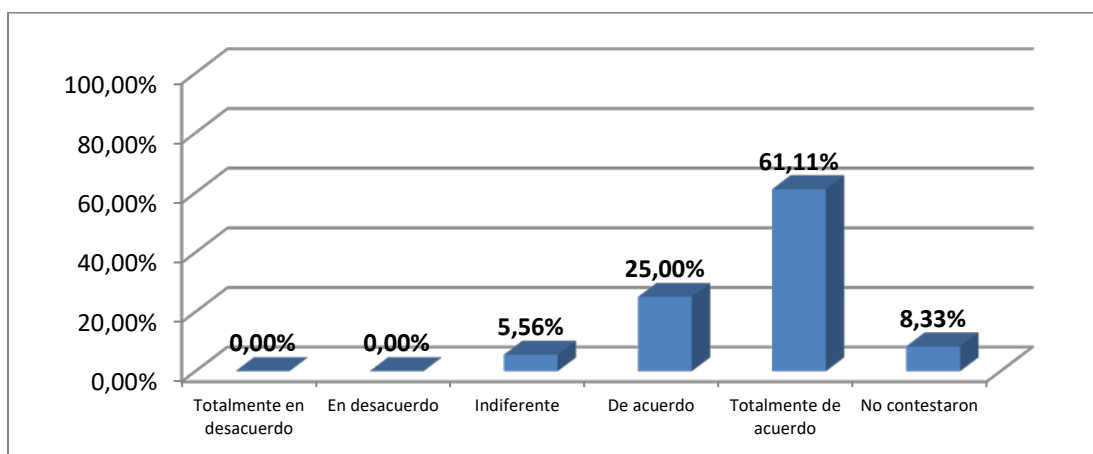


8. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

8.1 Estoy motivado/a para realizar mi trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	9	25,00%
Totalmente de acuerdo	22	61,11%
No contesta	3	8,33%
Total	36	100,00%

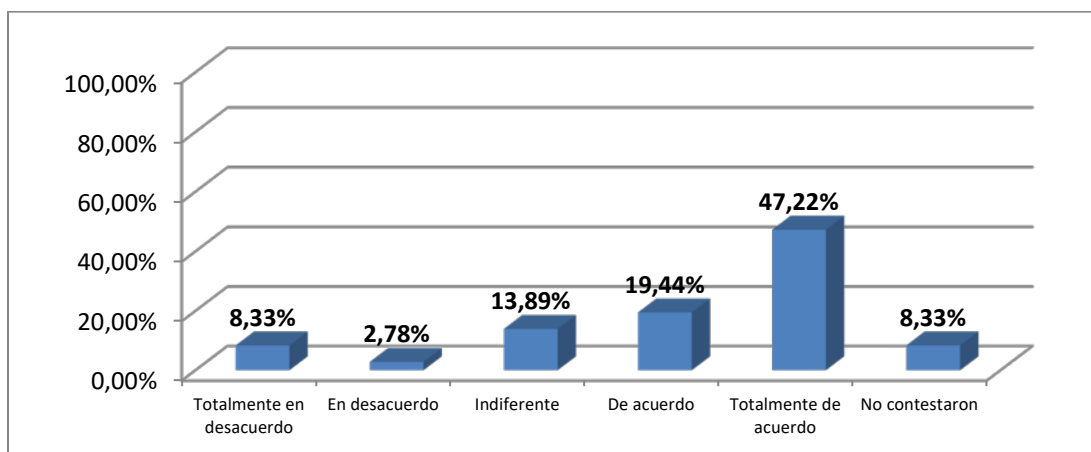
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,61	5	0,60



8.2 Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	8,33%
En desacuerdo	1	2,78%
Indiferente	5	13,89%
De acuerdo	7	19,44%
Totalmente de acuerdo	17	47,22%
No contesta	3	8,33%
Total	36	100,00%

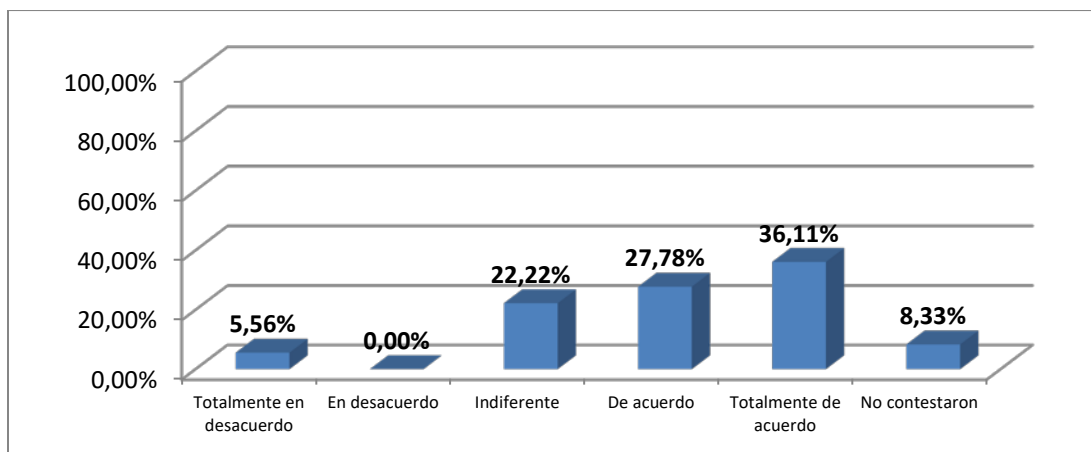
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,03	5	1,27



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	5,56%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	8	22,22%
De acuerdo	10	27,78%
Totalmente de acuerdo	13	36,11%
No contesta	3	8,33%
Total	36	100,00%

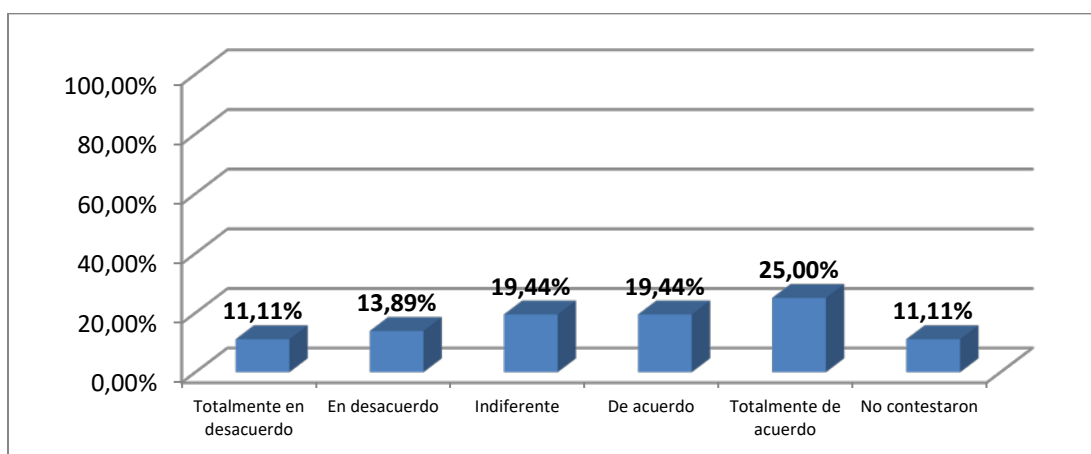
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,97	5	1,09



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	11,11%
En desacuerdo	5	13,89%
Indiferente	7	19,44%
De acuerdo	7	19,44%
Totalmente de acuerdo	9	25,00%
No contesta	4	11,11%
Total	36	100,00%

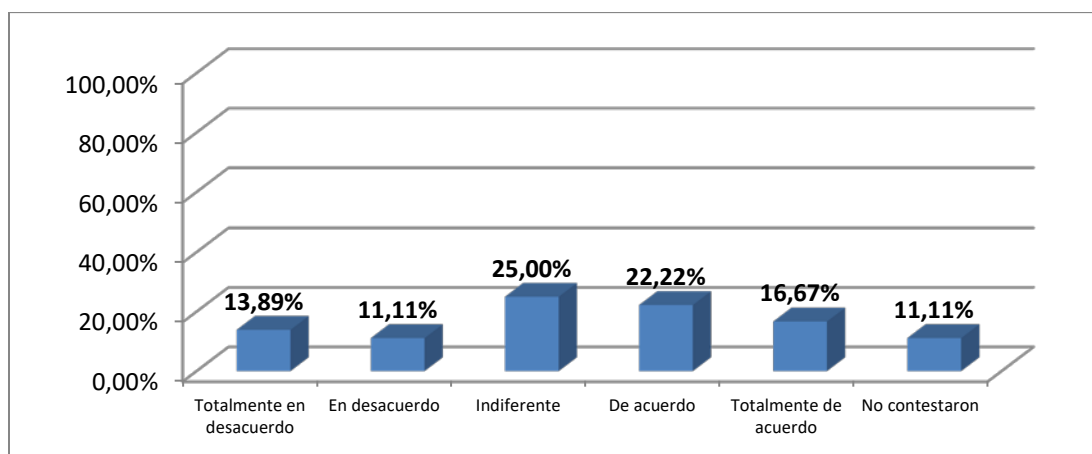
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,38	5	1,36



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	13,89%
En desacuerdo	4	11,11%
Indiferente	9	25,00%
De acuerdo	8	22,22%
Totalmente de acuerdo	6	16,67%
No contesta	4	11,11%
Total	36	100,00%

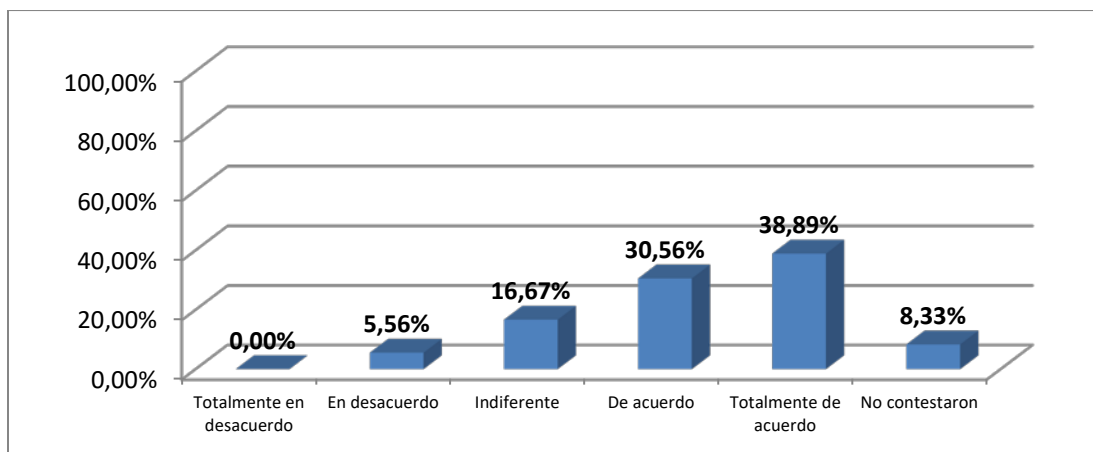
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,19	3	1,31



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	2	5,56%
Indiferente	6	16,67%
De acuerdo	11	30,56%
Totalmente de acuerdo	14	38,89%
No contesta	3	8,33%
Total	36	100,00%

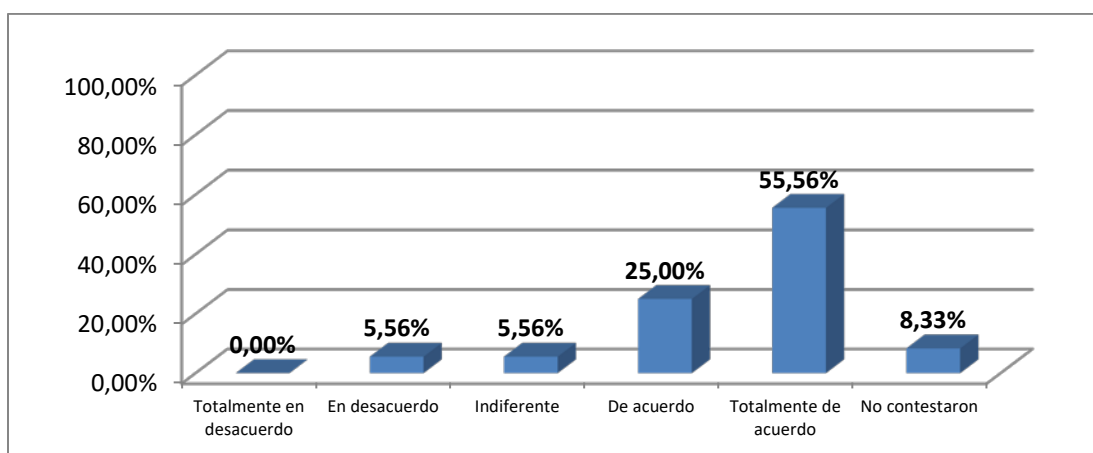
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,12	5	0,91



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	5,56%
Indiferente	2	5,56%
De acuerdo	9	25,00%
Totalmente de acuerdo	20	55,56%
No contesta	3	8,33%
Total	36	100,00%

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,42	5	0,85



9. RESUMEN CONTENIDOS

9.1 Estadísticos descriptivos para cada pregunta

Preguntas	Total	Válidos	No Contesta	Media	Moda	Desviación
El trabajo en mi Servicio está bien organizado.	36	36	0	4,42	5	0,60
Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	36	36	0	4,50	5	0,83
En mi Servicio tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	36	34	2	4,00	4	1,00
En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades	36	36	0	4,39	5	1,01
Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	36	35	1	4,29	5	1,06
Sé cuál es la Misión del Servicio, su Visión y sus Valores.	36	36	0	ND	ND	ND
Conozco el Plan estratégico del Servicio y el Plan Anual de Actuaciones Previstas.	36	35	1	ND	ND	ND
El director/a del Servicio demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	36	35	1	4,63	5	0,80
El coordinador/a de área que me corresponde demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	36	33	3	4,67	5	0,72
El director/a del Servicio soluciona los problemas de manera eficaz.	36	36	0	4,50	5	1,12
El coordinador/a de área que me corresponde soluciona los problemas de manera eficaz.	36	34	2	4,74	5	0,56
El director/a del Servicio delega eficazmente funciones de responsabilidad.	36	34	2	4,53	5	1,01
El director/a del Servicio toma decisiones con la participación del personal del Servicio.	36	34	2	4,38	5	1,11

Preguntas	Total	Válidos	No Contesta	Media	Moda	Desviación
El director/a del Servicio me mantiene informado sobre temas que afectan a mi trabajo.	36	35	1	4,57	5	0,77
El coordinador/a de área que me corresponde me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	36	34	2	4,76	5	0,55
Mi opinión es tenida en cuenta por el coordinador/a de área que me corresponde.	36	33	3	4,45	5	0,96
Mi opinión es tenida en cuenta por el director/a del Servicio.	36	36	0	4,25	5	1,28
Me resulta fácil expresar mis opiniones al director/a del Servicio.	36	36	0	4,36	5	1,21
Me resulta fácil expresar mis opiniones al coordinador/a de área que me corresponde.	36	35	1	4,69	5	0,78
La relación con los compañeros/as de trabajo es buena.	36	35	1	4,34	5	0,95
Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	36	34	2	4,21	5	1,13
Me siento parte de un equipo de trabajo.	36	36	0	4,25	5	1,11
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	36	36	0	4,39	5	1,09
El ambiente de trabajo me produce estrés.	36	36	0	1,81	1	0,94
La comunicación interna dentro del Servicio funciona correctamente.	36	34	2	4,38	5	0,91
Me resulta fácil la comunicación con el director/a del Servicio.	36	36	0	4,44	5	1,21
Me resulta fácil la comunicación con el coordinador/a de área que me corresponde.	36	34	2	4,76	5	0,55
Me resulta fácil la comunicación con el administrativo/a del Servicio.	36	36	0	4,75	5	0,64
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	36	36	0	4,56	5	0,80

Preguntas	Total	Válidos	No Contesta	Media	Moda	Desviación
Conozco los servicios que prestan otros Servicios de la Universidad.	36	35	1	3,71	4	0,97
Tenemos una adecuada coordinación con otros Servicios de la Universidad.	36	32	4	3,78	4	0,89
La comunicación entre el personal del Servicio y los usuarios/as es buena.	36	34	2	4,38	5	0,69
Las condiciones de trabajo del Servicio son seguras (no representan riesgos para la salud).	36	35	1	4,14	4	0,90
Las condiciones ambientales del Servicio (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	36	34	2	3,32	4	1,16
Las instalaciones del Servicio (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.	36	34	2	3,65	4	1,00
Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	36	35	1	3,94	4	0,95
Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	36	33	3	4,09	5	1,08
Los cursos de formación que recibo son útiles para el desempeño de mi puesto de trabajo.	36	30	6	3,90	4	1,11
Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas sean atendidas.	36	29	7	3,69	4	1,09
Cuando es necesario, se me facilita o autoriza formación externa.	36	26	10	3,88	5	1,05
Cuando se implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., se me facilita formación específica.	36	30	6	4,00	4	0,86
Entre los objetivos de mi Servicio, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	36	32	4	4,59	5	0,65
El director/a y los coordinadores/as del Servicio ponen en marcha iniciativas de mejora.	36	33	3	4,61	5	0,65
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	36	30	6	3,87	4	0,99

Preguntas	Total	Válidos	No Contesta	Media	Moda	Desviación
En mi Servicio se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	36	32	4	4,25	5	1,12
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Servicio.	36	31	5	4,39	5	1,04
En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Servicio.	36	30	6	4,27	5	1,00
Mis propuestas de mejora son tenidas en cuenta por la Directora/a y/o los Coordinadores/as de área del Servicio.	36	30	6	4,33	5	0,98
Estoy motivado/a para realizar mi trabajo.	36	33	3	4,61	5	0,60
Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	36	33	3	4,03	5	1,27
Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.	36	33	3	3,97	5	1,09
En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.	36	32	4	3,38	5	1,36
La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	36	32	4	3,19	3	1,31
El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.	36	33	3	4,12	5	0,91
En general, me siento satisfecho/a en mi Servicio.	36	33	3	4,42	5	0,85

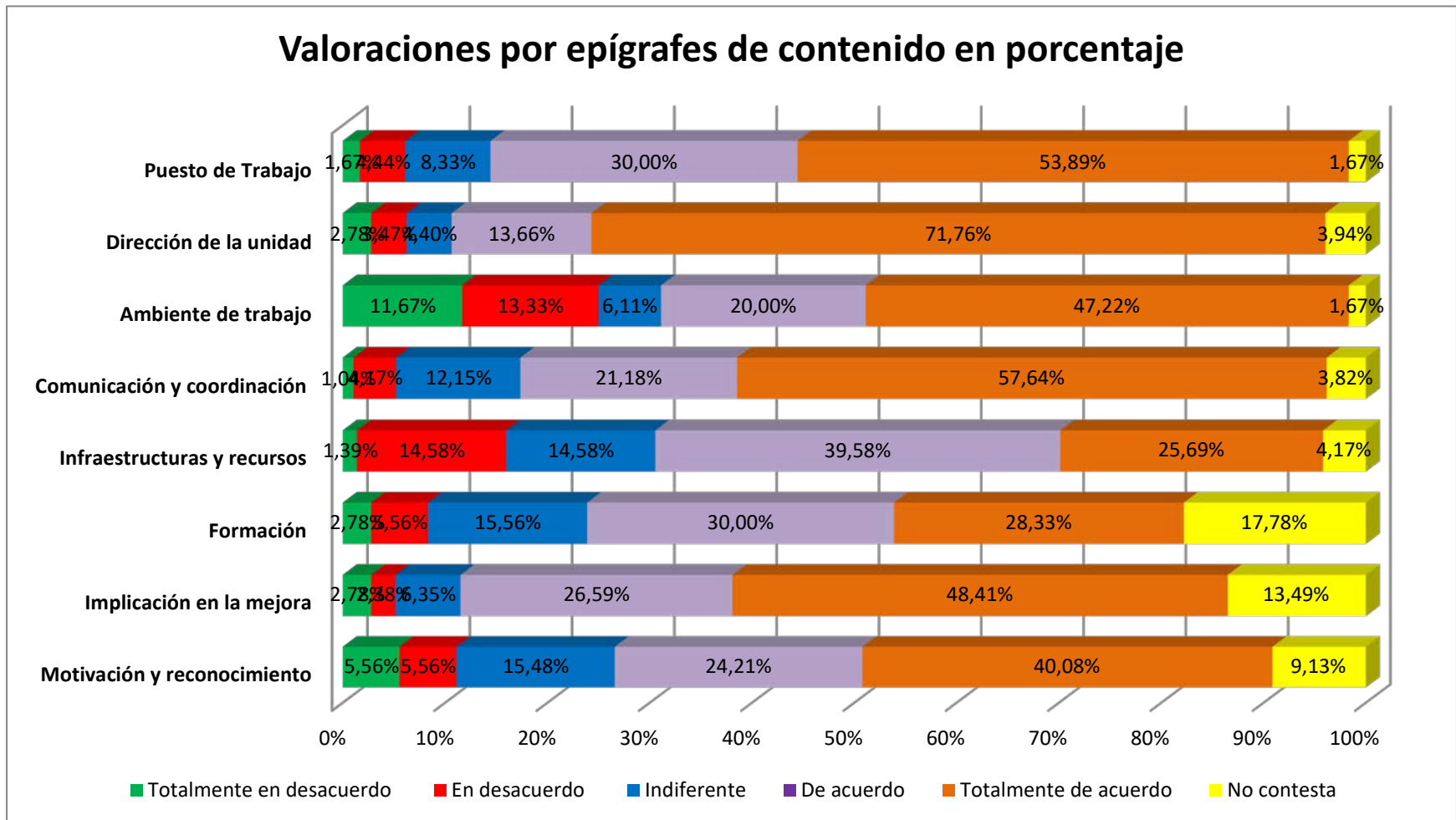
9.2 Valoración porcentual por epígrafes de contenido

Epígrafes de contenido	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No contesta
Puesto de Trabajo	1,67%	4,44%	8,33%	30,00%	53,89%	1,67%
Dirección de la unidad	2,78%	3,47%	4,40%	13,66%	71,76%	3,94%
Ambiente de trabajo	11,67%	13,33%	6,11%	20,00%	47,22%	1,67%
Comunicación y coordinación	1,04%	4,17%	12,15%	21,18%	57,64%	3,82%
Infraestructuras y recursos	1,39%	14,58%	14,58%	39,58%	25,69%	4,17%
Formación	2,78%	5,56%	15,56%	30,00%	28,33%	17,78%
Implicación en la mejora	2,78%	2,38%	6,35%	26,59%	48,41%	13,49%
Motivación y reconocimiento	5,56%	5,56%	15,48%	24,21%	40,08%	9,13%

9.3 Estadísticos descriptivos por epígrafes de contenido

Epígrafes de contenido	Total	Válidos	No Contesta	Media	Moda	Desviación
Puesto de Trabajo	180	177	3	4,32	5	0,93
Dirección de la unidad	432	415	17	4,54	5	0,95
Ambiente de trabajo	180	177	3	3,79	5	1,45
Comunicación y coordinación	288	277	11	4,35	5	0,93
Infraestructuras y recursos	144	138	6	3,77	4	1,05
Formación	180	148	32	3,92	4	1,05
Implicación en la mejora	252	218	34	4,33	5	0,96
Motivación y reconocimiento	252	229	23	3,97	5	1,19

9.4 Gráfico resumen valoración por epígrafe



10. COMPARATIVO DE LOS CURSOS 2013-2014 / 2016-2017

10.1 Estadísticos descriptivos MEDIA y DESVIACIÓN para cada pregunta

Preguntas	MEDIA 13-14	DESVIACIÓN 13-14	MEDIA 16-17	DESVIACIÓN 16-17
El trabajo en mi Servicio está bien organizado.	4,25	0,79	4,42	0,60
Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	4,41	1,00	4,50	0,83
En mi Servicio tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	3,93	1,03	4,00	1,00
En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades	4,34	0,77	4,39	1,01
Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	4,44	0,61	4,29	1,06
Sé cuál es la Misión del Servicio, su Visión y sus Valores.	ND	ND	ND	ND
Conozco el Plan estratégico del Servicio y el Plan Anual de Actuaciones Previstas.	ND	ND	ND	ND
El director/a del Servicio demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	4,75	0,43	4,63	0,80
El coordinador/a de área que me corresponde demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	4,58	0,75	4,67	0,72
El director/a del Servicio soluciona los problemas de manera eficaz.	4,63	0,54	4,50	1,12
El coordinador/a de área que me corresponde soluciona los problemas de manera eficaz.	4,55	0,71	4,74	0,56
El director/a del Servicio delega eficazmente funciones de responsabilidad.	4,45	0,66	4,53	1,01
El director/a del Servicio toma decisiones con la participación del personal del Servicio.	4,30	1,00	4,38	1,11
El director/a del Servicio me mantiene informado sobre temas que afectan a mi trabajo.	4,61	0,55	4,57	0,77
El coordinador/a de área que me corresponde me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	4,45	0,61	4,76	0,55
Mi opinión es tenida en cuenta por el coordinador/a de área que me corresponde.	4,23	0,87	4,45	0,96

Preguntas	MEDIA 13-14	DESVIACIÓN 13-14	MEDIA 16-17	DESVIACIÓN 16-17
Mi opinión es tenida en cuenta por el director/a del Servicio.	4,40	0,80	4,25	1,28
Me resulta fácil expresar mis opiniones al director/a del Servicio.	4,56	0,66	4,36	1,21
Me resulta fácil expresar mis opiniones al coordinador/a de área	4,35	0,86	4,69	0,78
La relación con los compañeros/as de trabajo es buena.	4,25	0,71	4,34	0,95
Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	3,90	1,16	4,21	1,13
Me siento parte de un equipo de trabajo.	4,06	1,00	4,25	1,11
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	4,34	0,77	4,39	1,09
El ambiente de trabajo me produce estrés.	2,19	1,26	1,81	0,94
La comunicación interna dentro del Servicio funciona correctamente.	4,44	0,61	4,38	0,91
Me resulta fácil la comunicación con el director/a del Servicio.	4,69	0,53	4,44	1,21
Me resulta fácil la comunicación con el coordinador/a de área	4,58	0,66	4,76	0,55
Me resulta fácil la comunicación con el administrativo/a del Servicio.	4,63	0,54	4,75	0,64
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	4,52	0,71	4,56	0,80
Conozco los servicios que prestan otros Servicios de la Universidad.	3,97	0,84	3,71	0,97
Tenemos una adecuada coordinación con otros Servicios de la Universidad.	3,75	0,78	3,78	0,89
La comunicación entre el personal del Servicio y los usuarios/as es buena.	4,41	0,61	4,38	0,69
Las condiciones de trabajo del Servicio son seguras (no representan riesgos para la salud).	4,06	1,05	4,14	0,90
Las condiciones ambientales del Servicio (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	3,53	1,20	3,32	1,16
Las instalaciones del Servicio (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.	3,56	1,30	3,65	1,00
Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	4,13	1,02	3,94	0,95
Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	4,13	0,89	4,09	1,08

Preguntas	MEDIA 13-14	DESVIACIÓN 13-14	MEDIA 16-17	DESVIACIÓN 16-17
Los cursos de formación que recibo son útiles para el desempeño de mi puesto de trabajo.	4,13	1,01	3,90	1,11
Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas sean atendidas.	3,93	0,89	3,69	1,09
Cuando es necesario, se me facilita o autoriza formación externa.	4,00	1,04	3,88	1,05
Cuando se implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., se me facilita formación específica.	3,97	1,07	4,00	0,86
Entre los objetivos de mi Servicio, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	4,61	0,55	4,59	0,65
El director/a y los coordinadores/as del Servicio ponen en marcha iniciativas de mejora.	4,53	0,61	4,61	0,65
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	4,07	0,68	3,87	0,99
En mi Servicio se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	3,97	1,00	4,25	1,12
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Servicio.	4,37	0,66	4,39	1,04
En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar	4,54	0,68	4,27	1,00
Mis propuestas de mejora son tenidas en cuenta por la Directora/a y/o los Coordinadores/as de área del Servicio.	4,19	0,74	4,33	0,98
Estoy motivado/a para realizar mi trabajo.	4,38	0,74	4,61	0,60
Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	4,00	1,09	4,03	1,27
Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.	3,97	0,97	3,97	1,09
En general, las condiciones laborales (salario,) son satisfactorias.	3,31	1,26	3,38	1,36
La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	3,16	1,11	3,19	1,31
El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.	4,06	1,01	4,12	0,91
En general, me siento satisfecho/a en mi Servicio.	4,38	0,70	4,42	0,85

PREGUNTAS ABIERTAS

11. SUGERENCIAS DE MEJORA Y COMENTARIOS

11.1 Sugerencias de mejora

Dotación de recursos económicos para material informático

Obtención de aulario propio

Mejores condiciones ambientales en el lugar de trabajo

La sede del Servicio Central de Idiomas se encuentra en un edificio que no está adaptado para personas con movilidad reducida.

Dudo mucho que dicha sede cumpla con la normativa antiincendios teniendo, como tiene, una escalera de madera. El edificio es antiguo y la disposición de los despachos, incómoda.

Sería necesario proporcionar más estabilidad laboral a los profesores del Servicio. Muchos buenos profesores se marchan debido a la inestabilidad.

Sueldo

Desarrollo de carrera profesional

Formación externa

Mejor equipamiento

Aulario propio

Contactos externos para realizar trabajos.

Más contacto con gente que realiza el mismo tipo de trabajo.

Más coordinación.

Formación interna específica.

Accesibilidad

Iluminación

Climatización

Mejorar los contratos de la USAL. Llevo años concatenando contratos sin posibilidad de estabilidad laboral.

Mejorar las instalaciones: aulas, equipo

Recibir más formación tanto en evaluación como en docencia

Promover la participación y el compromiso de todos los profesores para colaborar en la corrección de exámenes de certificación lingüística

Tener aulario propio

Incrementar el número de trabajadores del SCI

Mejorar las condiciones contractuales del personal de apoyo (profesorado contratado)

Hacer fija a parte de la plantilla de apoyo

Ya lo sabe Juanjo, pero hay que cambiar el método que usamos para los niveles de C1.

INFRAESTRUCTURAS: el edificio está en pleno centro y se escucha mucho el ruido del turismo.

INFRAESTRUCTURAS: el edificio está mal aislado a nivel térmico (en invierno pasamos frío y en verano, mucho calor, cuando llueve entra agua por las ventanas...).

INFRAESTRUCTURAS: sería conveniente disponer de aulario propio.

maybe we could hve more meetings so that teachers who teach a level can take advantage of one another's suggestions.

Medios técnicos

Posibilidad de mayor formación y promoción profesional

Salario

Estaría bien que cambiásemos todos los profesores de Studium a Google Classroom.

Que a los profesores del SCI nos ofrecieran una sala/despacho, aunque fuera de uso compartido para que pudiésemos trabajar.

La contratación debería mejorar en lugar de hilar contratos por obra y servicio año tras año durante muchos años. En general deberían mejorar las condiciones laborales.

El salario, por supuesto, debería ser más alto

La trayectoria profesional, los conocimientos y la formación específica de Los profesores deberían, no solo reconocerse, sino aprovecharse y recompensarse.