



VNiVERSIDAD D SALAMANCA

Unidad de **Evaluación**  
**de la Calidad**

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

---

## CURSO 2018-2019

---

- ❑ Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- ❑ Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- ❑ Fecha de elaboración: mayo 2019
- ❑ Referencia: SCL.1.6.UEC2019\_0001

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>FICHA TÉCNICA – contextualización general .....</b>	<b>7</b>
<b>CUESTIONARIO .....</b>	<b>8</b>
<b>VALORACIÓN DE CONTENIDOS.....</b>	<b>11</b>
<b>1. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS PUESTO DE TRABAJO.....</b>	<b>11</b>
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
<b>2. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. DIRECCIÓN DE LA UNIDAD - SERVICIO.....</b>	<b>15</b>
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 tenida en cuenta por el coordinador/a de área que me corresponde.	20
2.10 Mi opinión es tenida 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
<b>3. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. AMBIENTE DE TRABAJO .....</b>	<b>23</b>
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
<b>4. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN .....</b>	<b>26</b>
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
<b>5. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. CONDICIONES AMBIENTALES .....</b>	<b>31</b>
5.1 Las condiciones de trabajo del Servicio son seguras. ....	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
<b>6. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. FORMACIÓN .....</b>	<b>34</b>
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
<b>7. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. IMPLICACIÓN EN LA MEJORA .....</b>	<b>37</b>
7.1 Entre los objetivos de mi Servicio, es prioritaria la mejora de la calidad.....	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
<b>8. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO .....</b>	<b>42</b>
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
<b>9. RESUMEN CONTENIDOS .....</b>	<b>47</b>
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
<b>10. COMPARATIVO DE LOS CURSOS 2013-2014 / 2016-2017 .....</b>	<b>53</b>
10.1 Estadísticos descriptivos MEDIA y DESVIACIÓN para cada pregunta .....	53
10.2 Gráficos de evolución de la media por preguntas y grupos .....	56
<b>PREGUNTAS ABIERTAS .....</b>	<b>61</b>
<b>11. SUGERENCIAS DE MEJORA Y COMENTARIOS.....</b>	<b>61</b>
11.1 Sugerencias de mejora .....	61
11.2 Otros comentarios .....	63

## 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 el mismo, con el objetivo de mejorar los medios y condiciones de trabajo en los respectivos puestos de trabajo y de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio a los usuarios finales. 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 consiste en recoger una serie de valoraciones cuantitativas sobre satisfacción y cualitativas, opiniones, que el personal tiene de 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 se refiere a 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 31 personas pertenecientes al Personal del Servicio, de las que han contestado (29), un 93,54 %. 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
<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	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				
	<b>Sí</b>		<b>No</b>		<b>No contesta</b>
	07. Conozco el Plan estratégico del Servicio y el Plan Anual de Actuaciones Previstas.				
<b>Sí</b>		<b>No</b>		<b>No contesta</b>	
<b>DIRECCIÓN DE LA UNIDAD</b>	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.					



<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	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.
<b>COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN</b>	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.
<b>CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS</b>	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.
<b>FORMACIÓN</b>	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.
<b>IMPLICACIÓN EN LA MEJORA</b>	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.
<b>MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	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.
<b>PREGUNTAS ABIERTAS</b>	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.

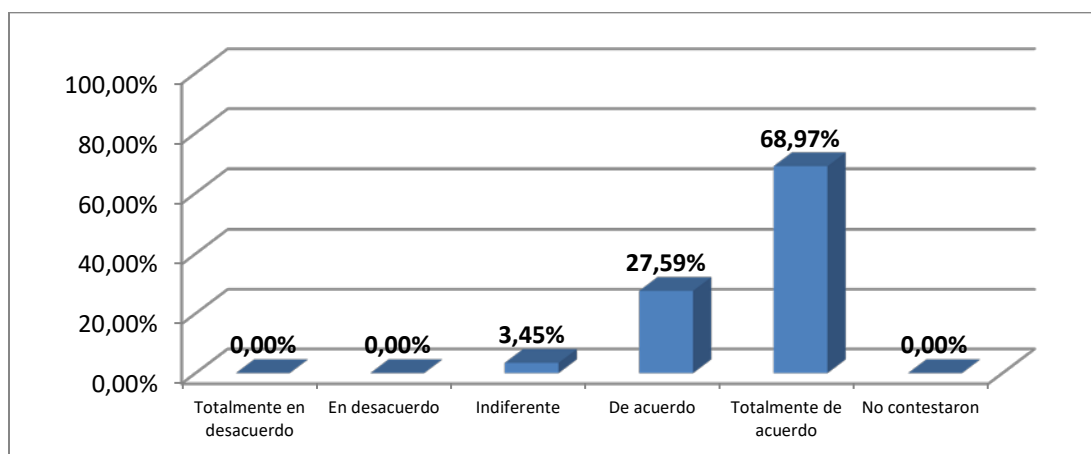
## VALORACIÓN DE CONTENIDOS

### 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	1	3,45%
De acuerdo	8	27,59%
Totalmente de acuerdo	20	68,97%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

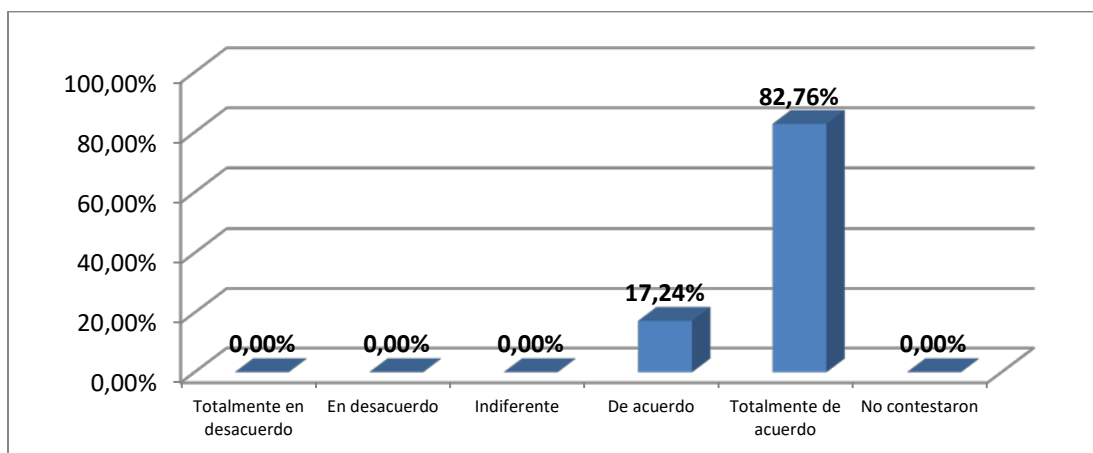
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,66	5	0,54



#### 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	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	24	82,76%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

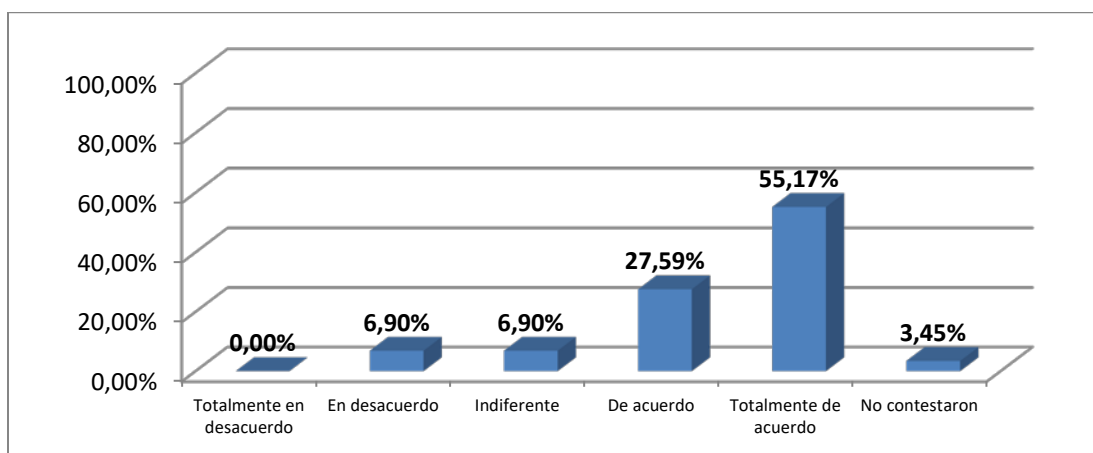
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,83	5	0,38



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	6,90%
Indiferente	2	6,90%
De acuerdo	8	27,59%
Totalmente de acuerdo	16	55,17%
No contesta	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

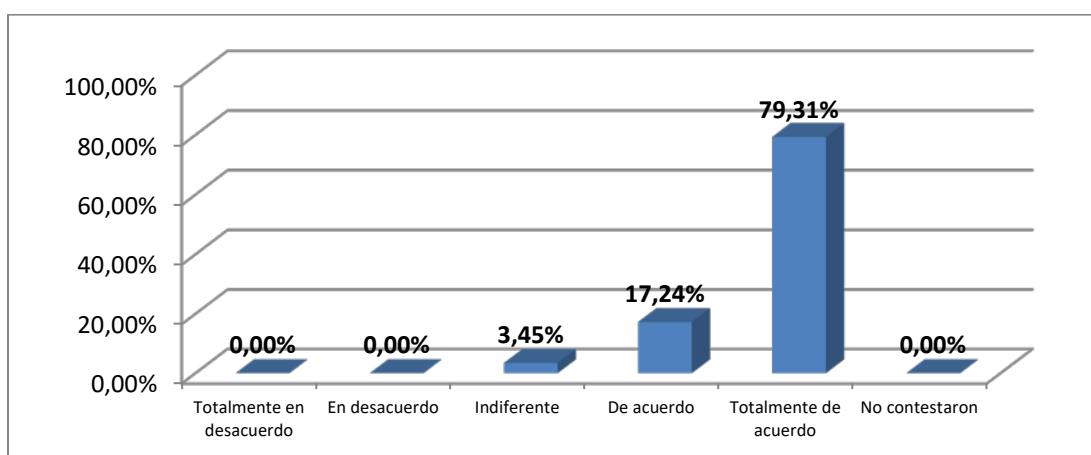
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,36	5	0,89



### 1.4 En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	1	3,45%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	23	79,31%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

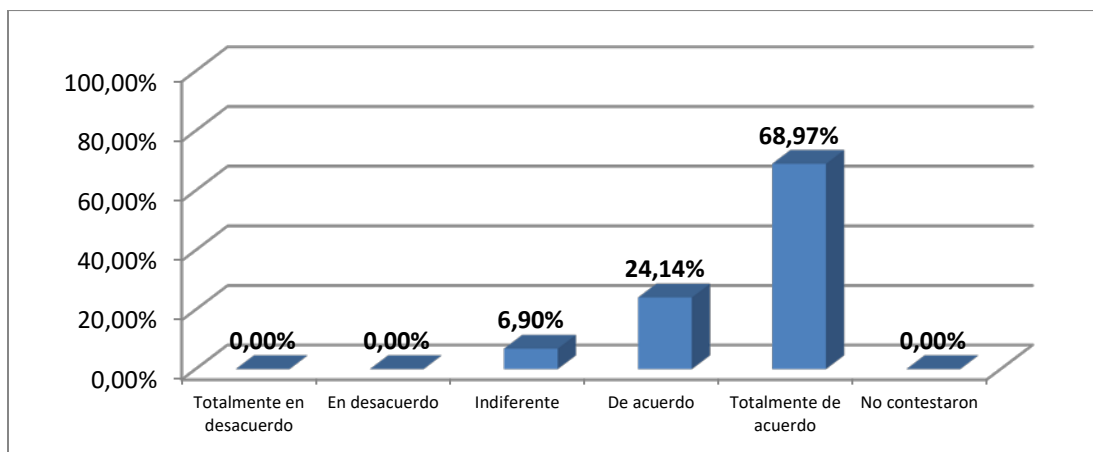
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,76	5	0,50



### 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	6,90%
De acuerdo	7	24,14%
Totalmente de acuerdo	20	68,97%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,62	5	0,61

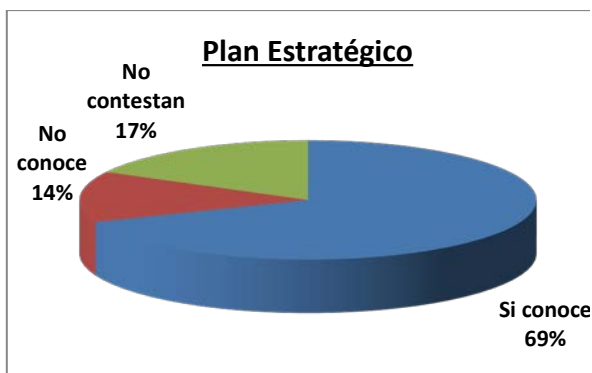
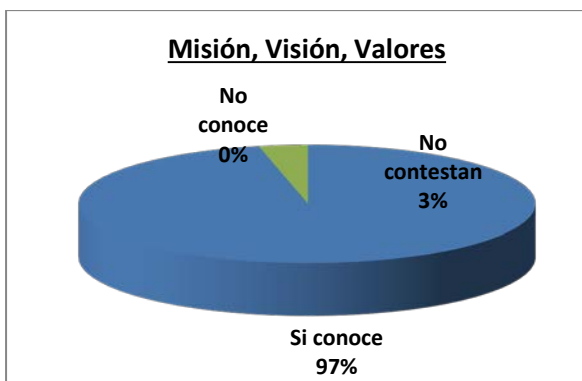


### 1.6 Sé cuál es la Misión del Servicio, su Visión y sus Valores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	28	96,55%
No	0	0,00%
No disponible	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	68,97%
No	4	13,79%
No disponible	5	17,24%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

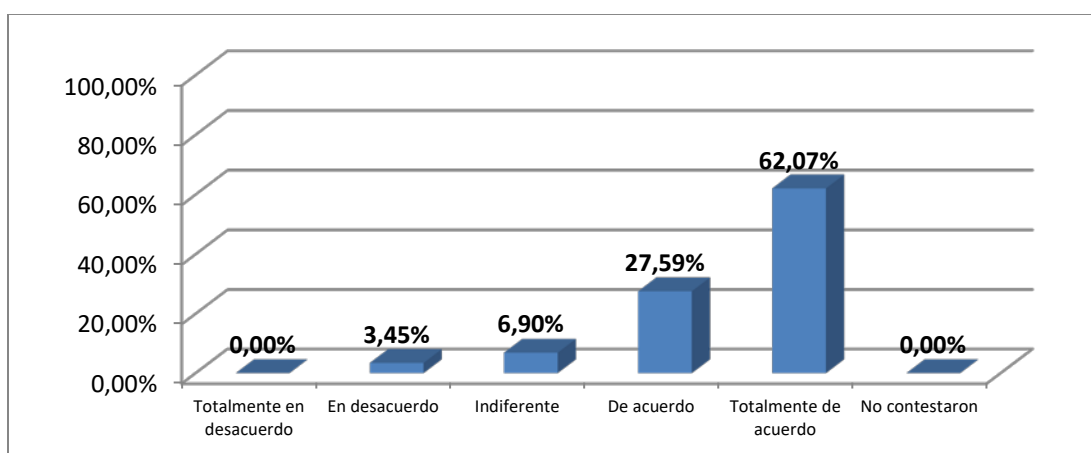


## 2. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. DIRECCIÓN DE LA UNIDAD - SERVICIO

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	1	3,45%
Indiferente	2	6,90%
De acuerdo	8	27,59%
Totalmente de acuerdo	18	62,07%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

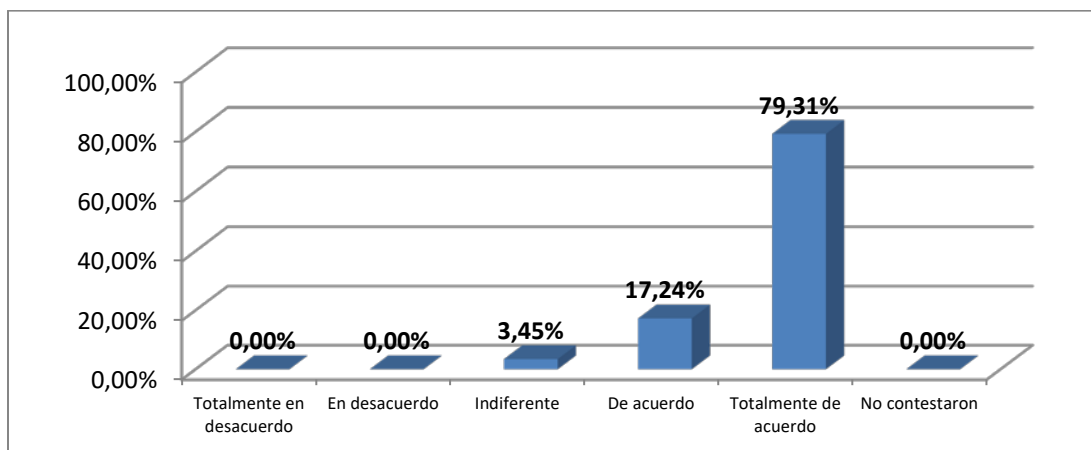
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,48	5	0,77



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	0	0,00%
Indiferente	1	3,45%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	23	79,31%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

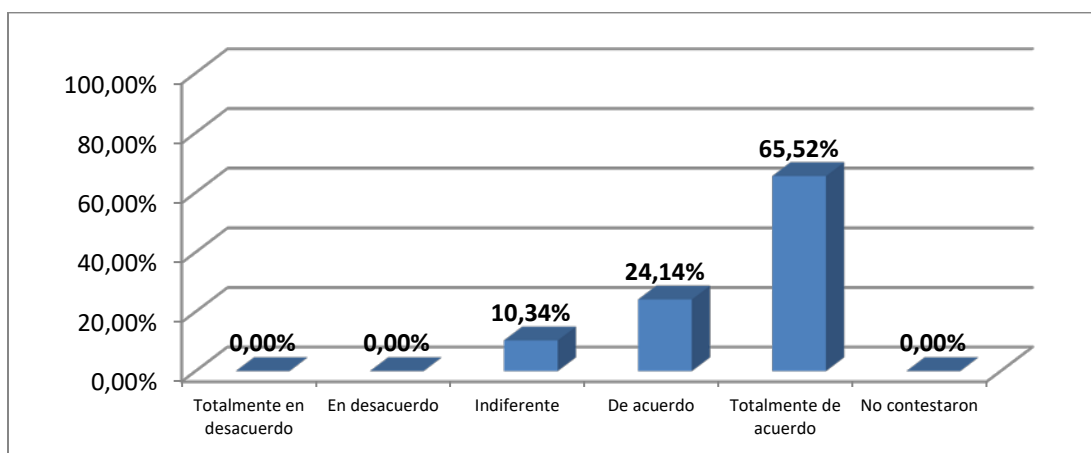
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,76	5	0,50



### 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	3	10,34%
De acuerdo	7	24,14%
Totalmente de acuerdo	19	65,52%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,55	5	0,67

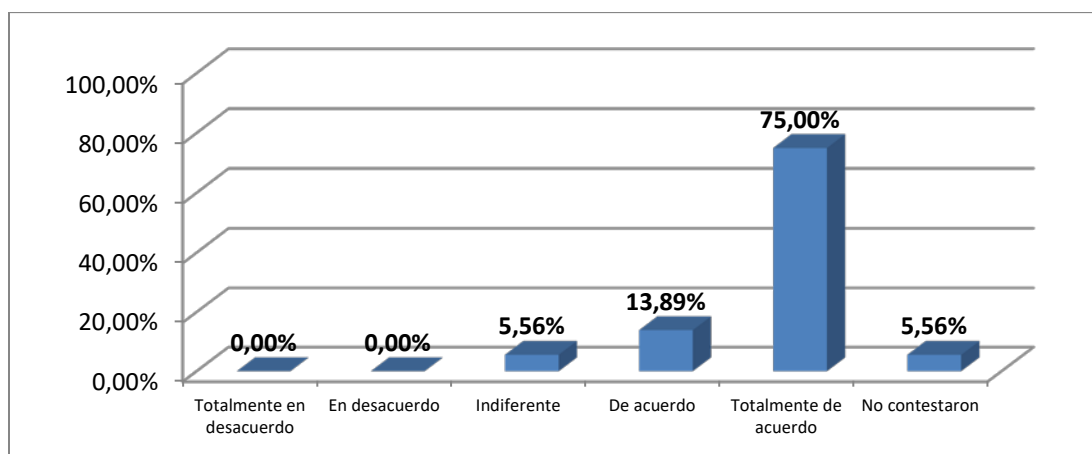




## 2.4 El coordinador/a de área que me corresponde soluciona los problemas de manera eficaz.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	3	10,34%
De acuerdo	3	10,34%
Totalmente de acuerdo	22	75,86%
No contesta	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

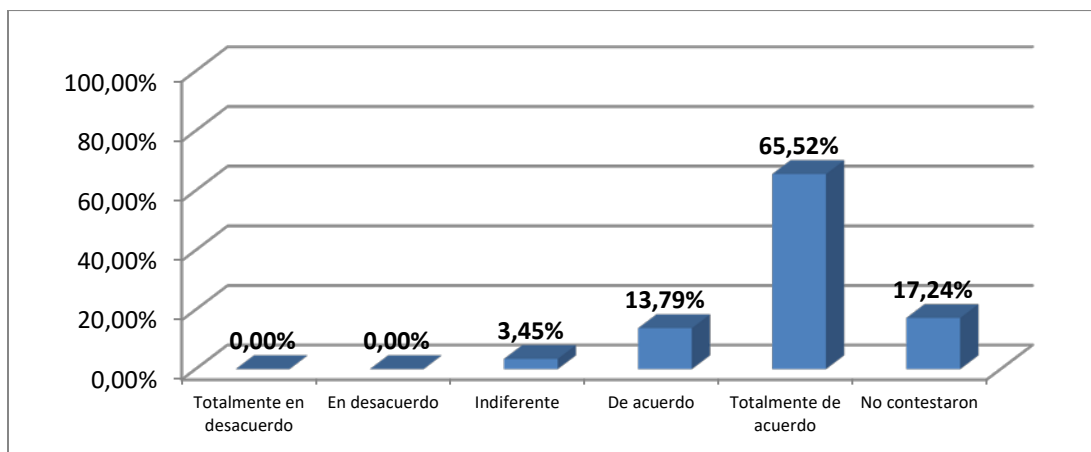
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,68	5	0,66



## 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	1	3,45%
De acuerdo	4	13,79%
Totalmente de acuerdo	19	65,52%
No contesta	5	17,24%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

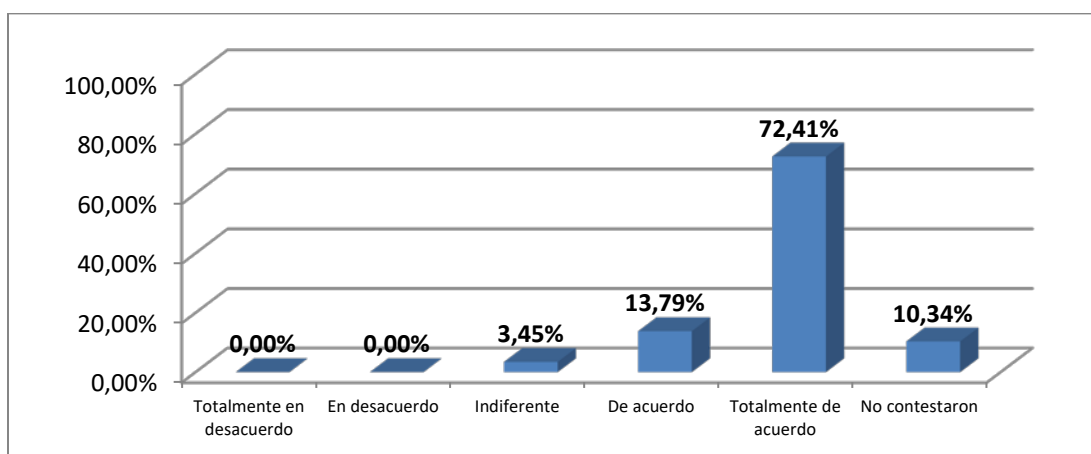
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,75	5	0,52



## 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	0	0,00%
Indiferente	1	3,45%
De acuerdo	4	13,79%
Totalmente de acuerdo	21	72,41%
No contesta	3	10,34%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

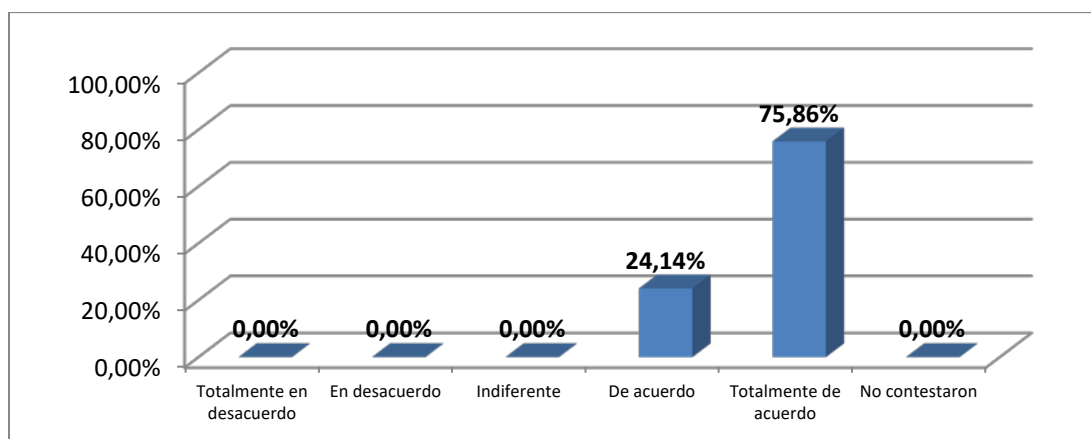
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,77	5	0,50



### 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	0	0,00%
De acuerdo	7	24,14%
Totalmente de acuerdo	22	75,86%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

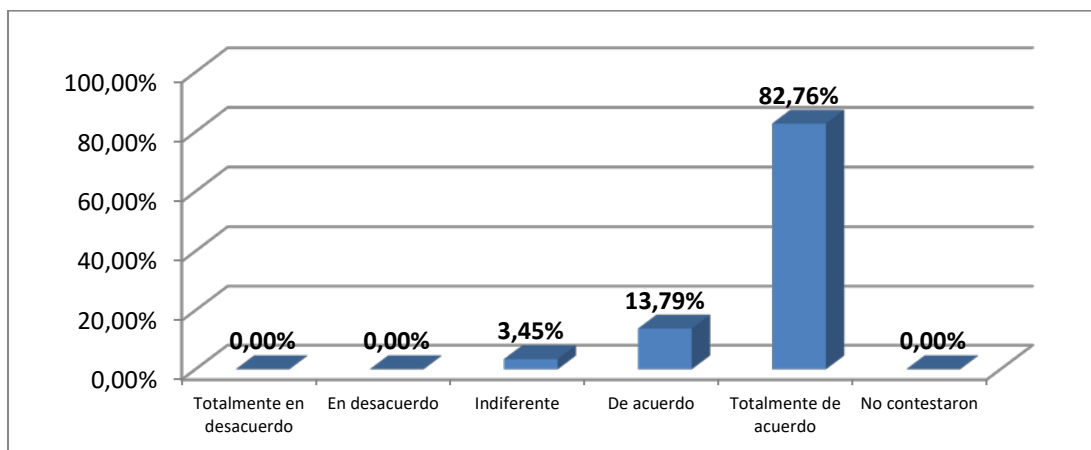
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,76	5	0,43



### 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	1	3,45%
De acuerdo	4	13,79%
Totalmente de acuerdo	24	82,76%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

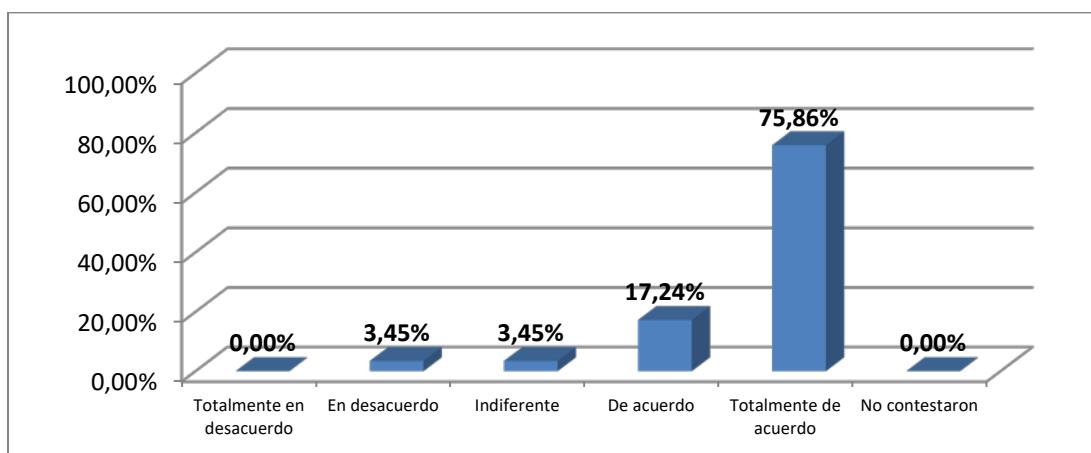
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,79	5	0,48



### 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	3,45%
Indiferente	1	3,45%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	22	75,86%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

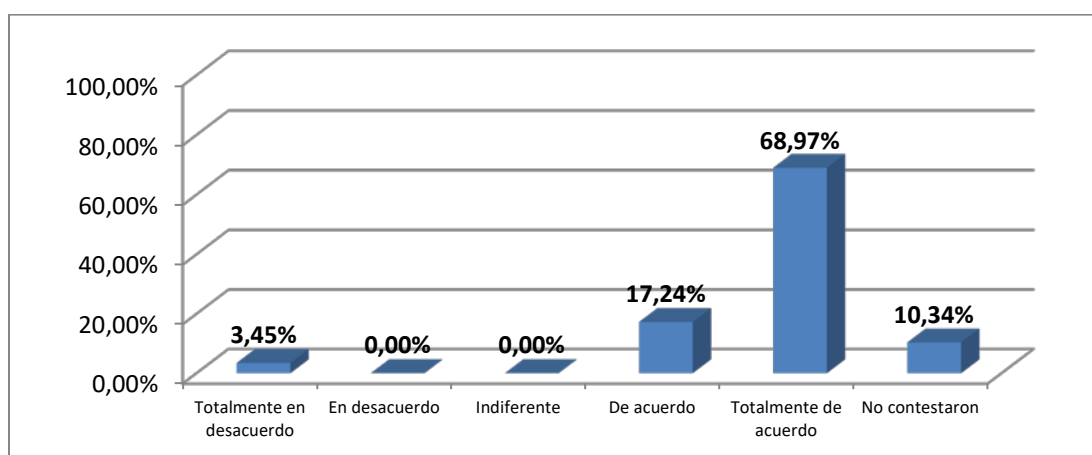
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,66	5	0,71



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,45%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	20	68,97%
No contesta	3	10,34%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

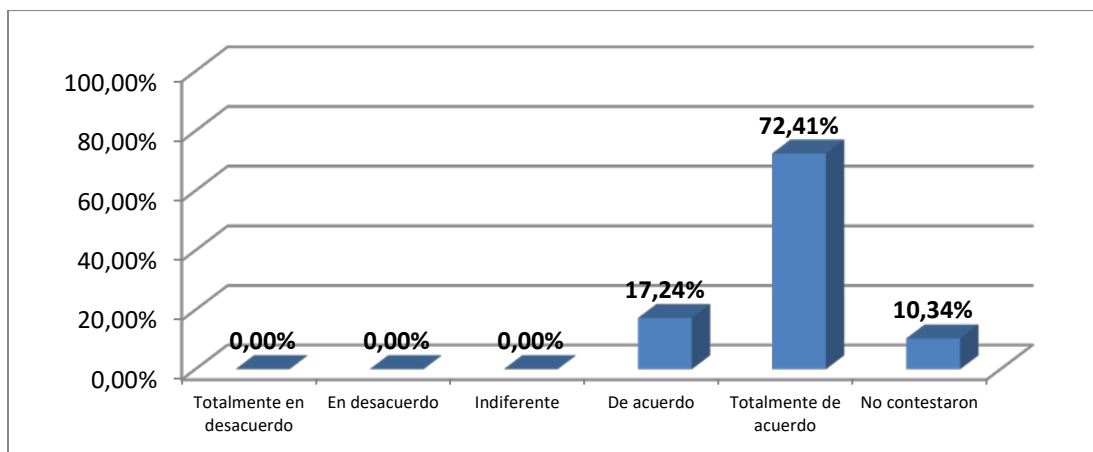
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,65	5	0,83



### 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	0	0,00%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	21	72,41%
No contesta	3	10,34%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

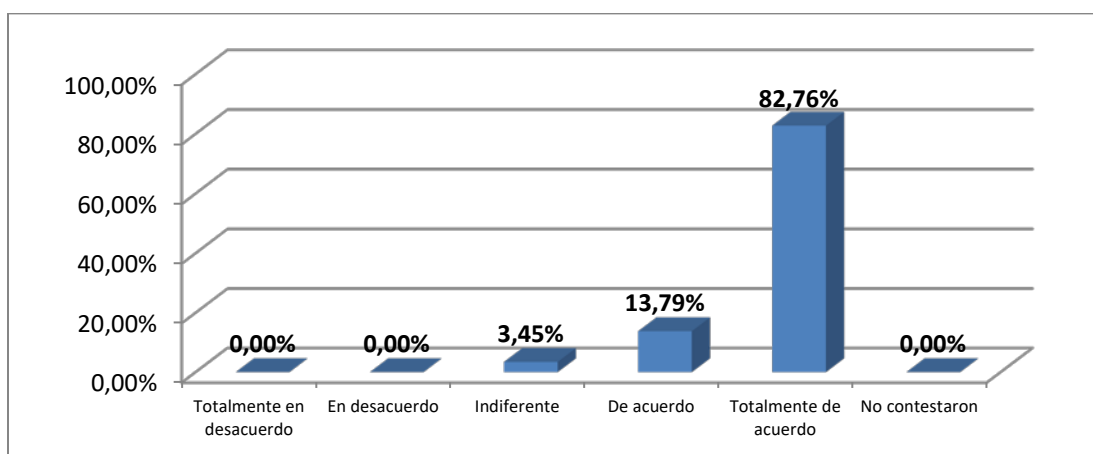
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,81	5	0,39



### 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	0	0,00%
Indiferente	1	3,45%
De acuerdo	4	13,79%
Totalmente de acuerdo	24	82,76%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,79	5	0,48

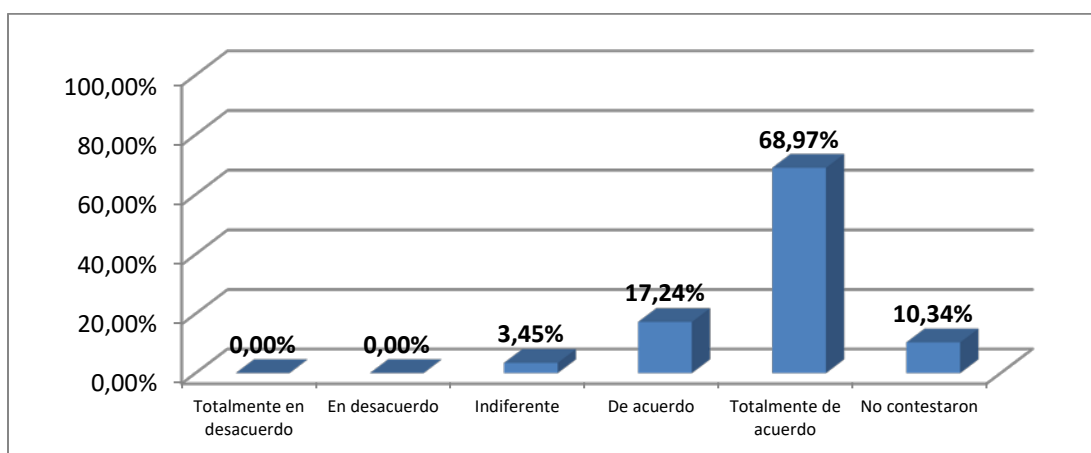


### 3. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. AMBIENTE DE TRABAJO

#### 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	1	3,45%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	20	68,97%
No contesta	3	10,34%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

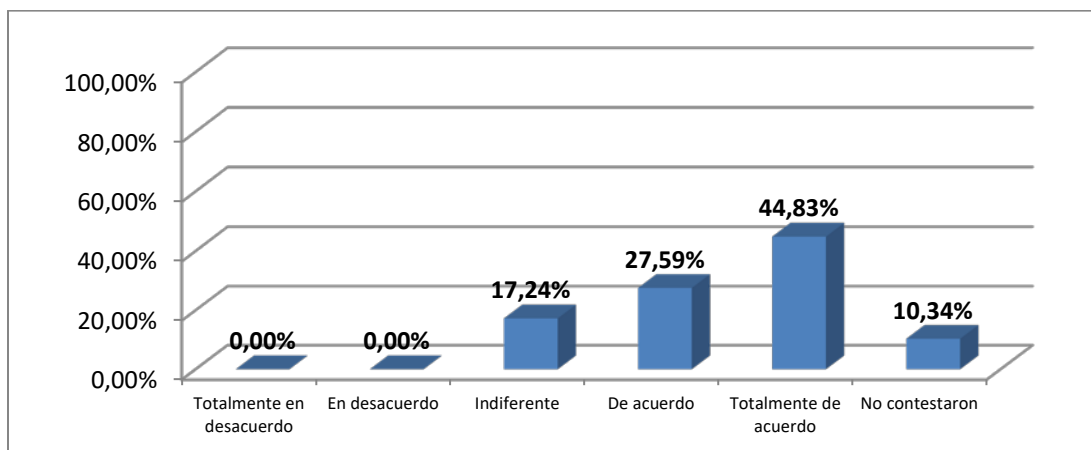
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,73	5	0,52



#### 3.2 Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	5	17,24%
De acuerdo	8	27,59%
Totalmente de acuerdo	13	44,83%
No contesta	3	10,34%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

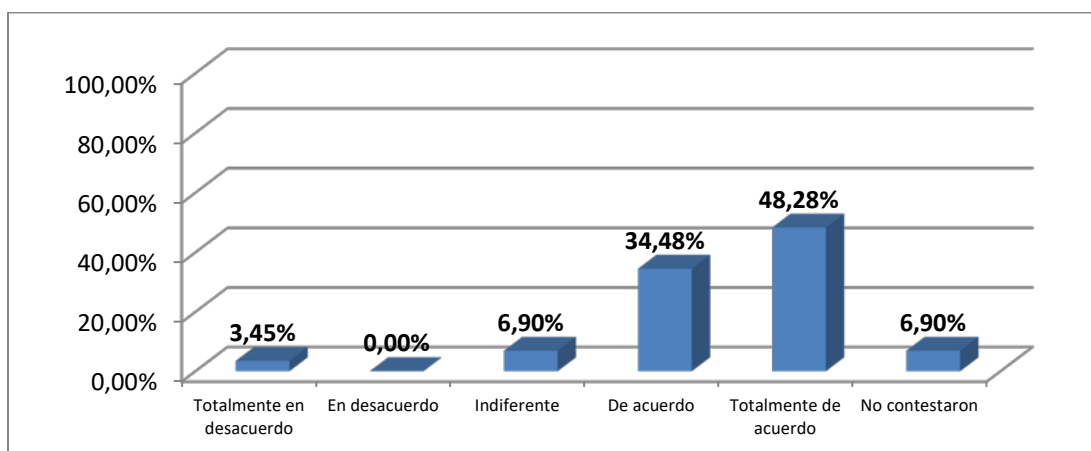
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,31	5	0,77



### 3.3 Me siento parte de un equipo de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,45%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	2	6,90%
De acuerdo	10	34,48%
Totalmente de acuerdo	14	48,28%
No contesta	2	6,90%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,33	5	0,90

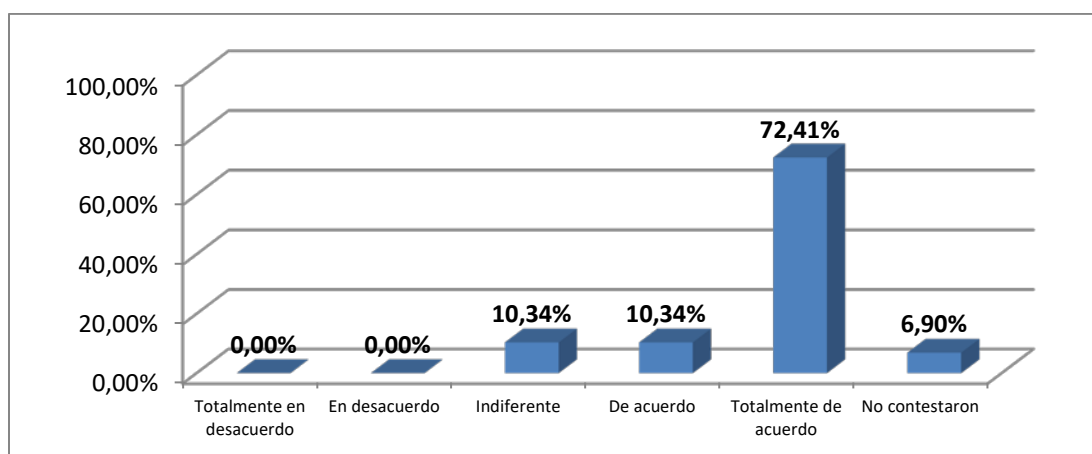




### 3.4 Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	3	10,34%
De acuerdo	3	10,34%
Totalmente de acuerdo	21	72,41%
No contesta	2	6,90%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

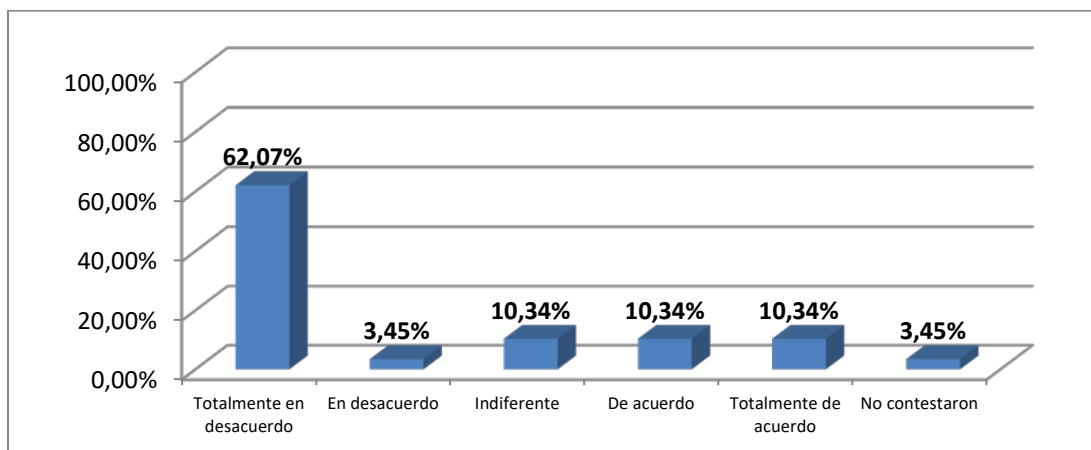
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,67	5	0,67



### 3.5 El ambiente de trabajo me produce estrés.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	62,07%
En desacuerdo	1	3,45%
Indiferente	3	10,34%
De acuerdo	3	10,34%
Totalmente de acuerdo	3	10,34%
No contesta	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	2,00	1	1,46

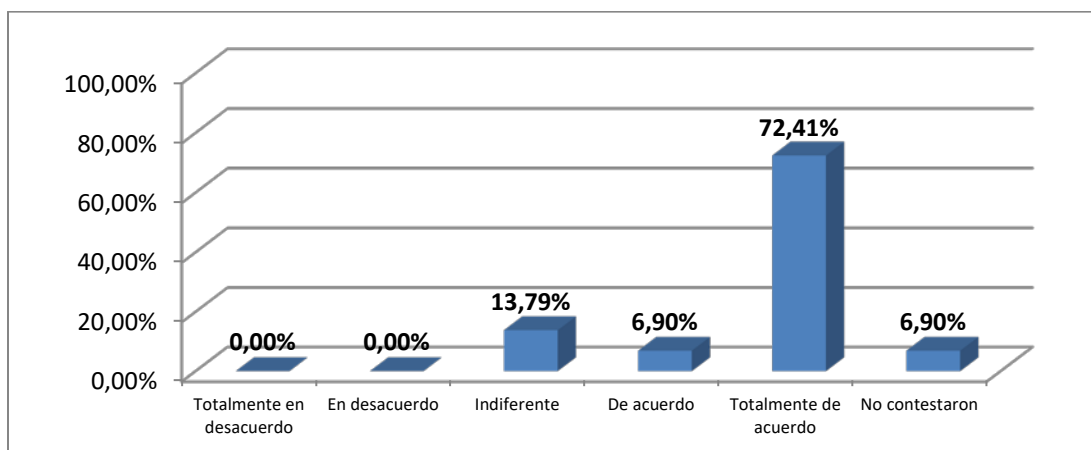


#### 4. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

##### 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	4	13,79%
De acuerdo	2	6,90%
Totalmente de acuerdo	21	72,41%
No contesta	2	6,90%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

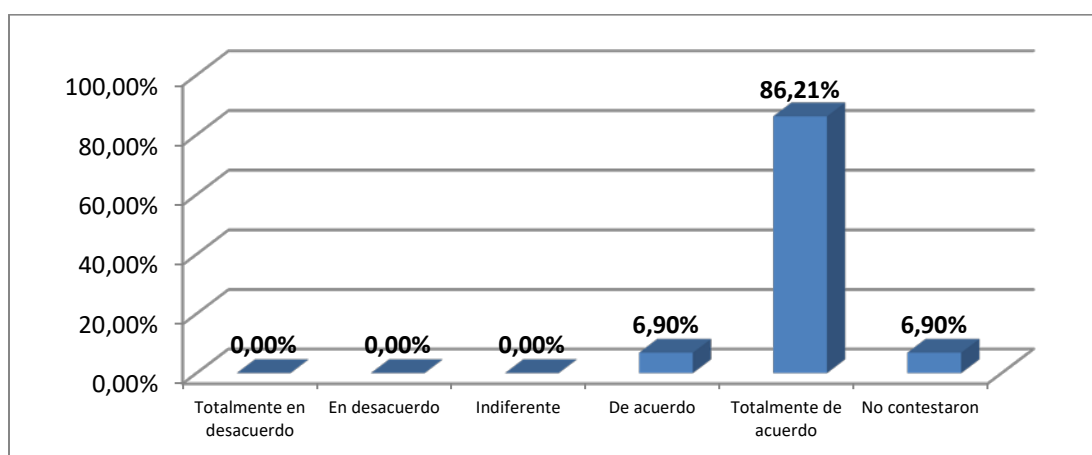
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,63	5	0,73



#### 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	0	0,00%
De acuerdo	2	6,90%
Totalmente de acuerdo	25	86,21%
No contesta	2	6,90%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

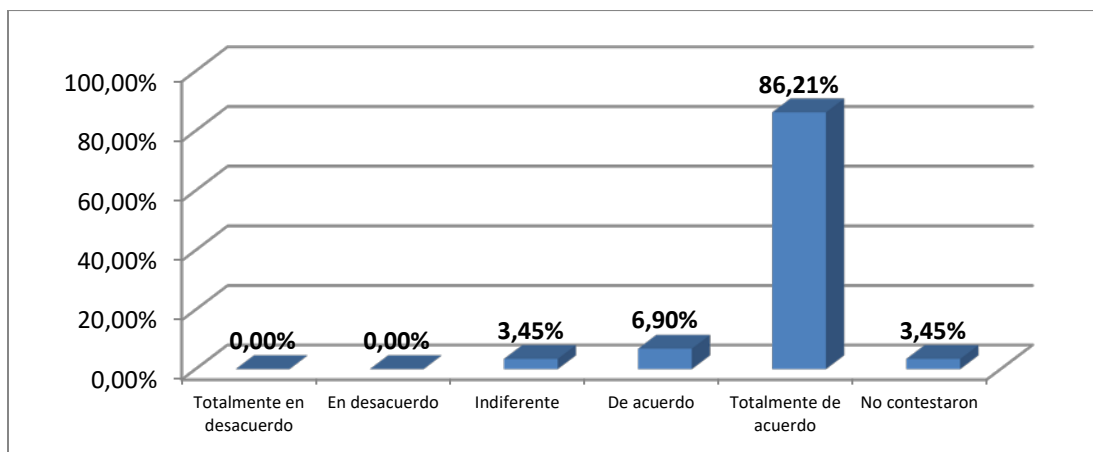
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,93	5	0,26



#### 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	1	3,45%
De acuerdo	2	6,90%
Totalmente de acuerdo	25	86,21%
No contesta	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

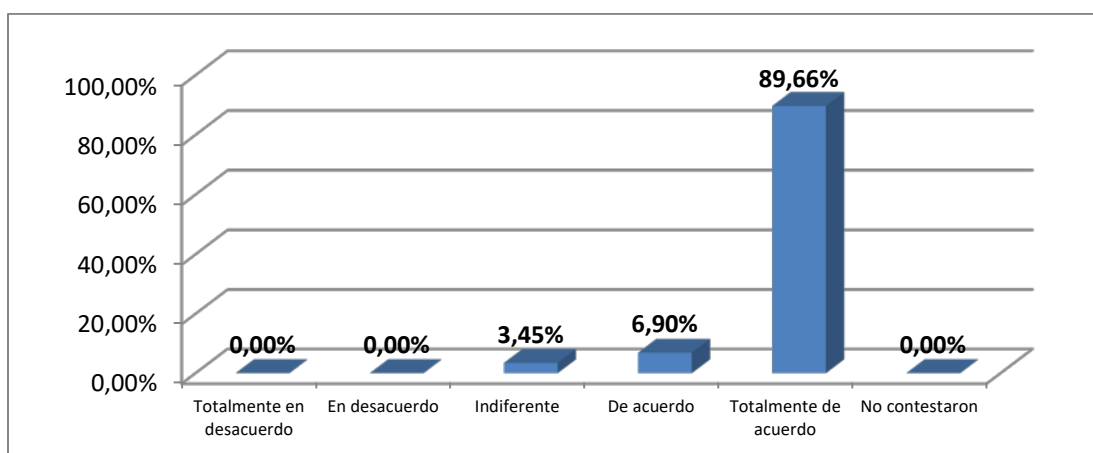
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,86	5	0,44



#### 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	3,45%
De acuerdo	2	6,90%
Totalmente de acuerdo	26	89,66%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

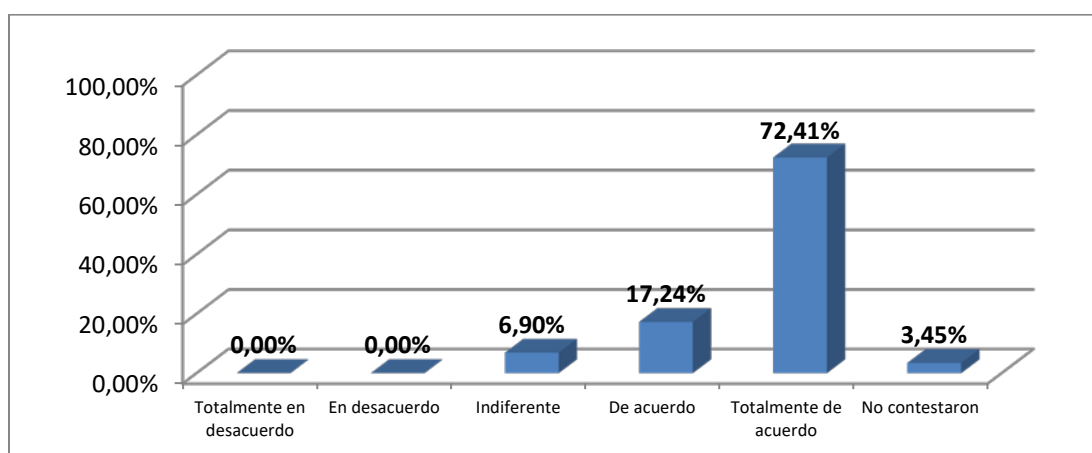
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,86	5	0,43



#### 4.5 Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	2	6,90%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	21	72,41%
No contesta	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

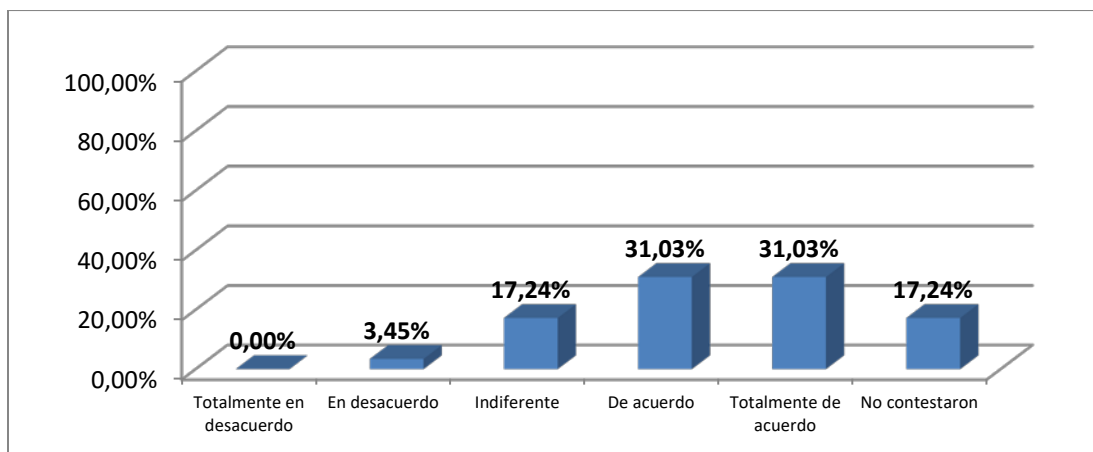
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,68	5	0,60



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	3,45%
Indiferente	5	17,24%
De acuerdo	9	31,03%
Totalmente de acuerdo	9	31,03%
No contesta	5	17,24%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

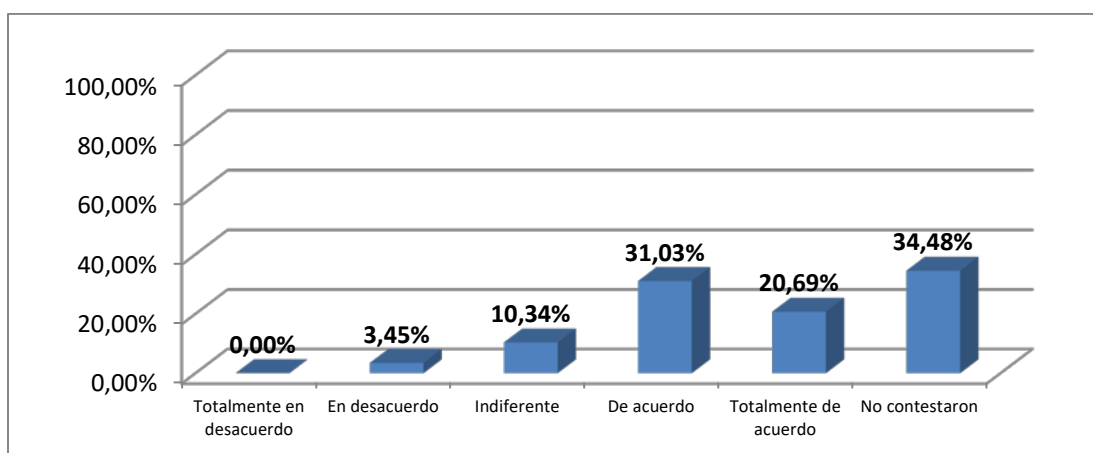
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,08	4	0,86



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	3,45%
Indiferente	3	10,34%
De acuerdo	9	31,03%
Totalmente de acuerdo	6	20,69%
No contesta	10	34,48%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

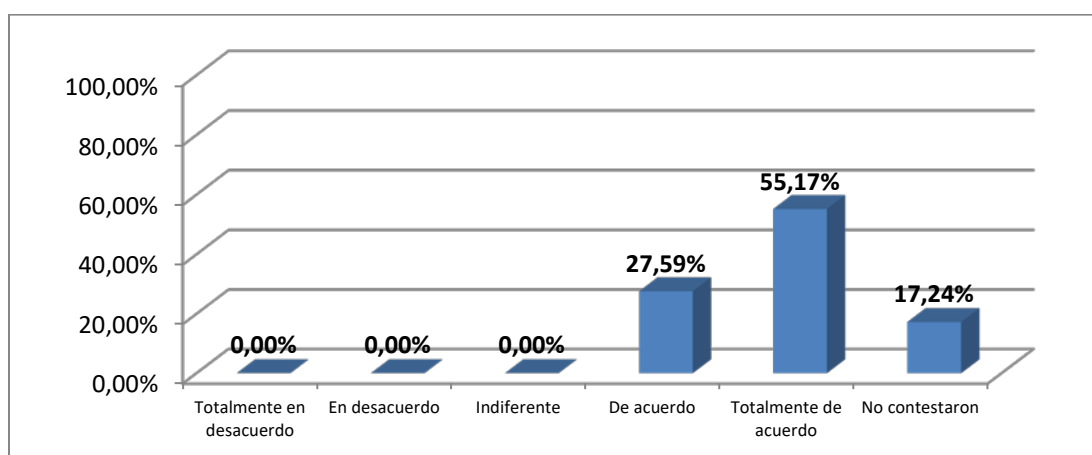
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,05	4	0,83



#### 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	0	0,00%
De acuerdo	8	27,59%
Totalmente de acuerdo	16	55,17%
No contesta	5	17,24%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,67	5	0,47

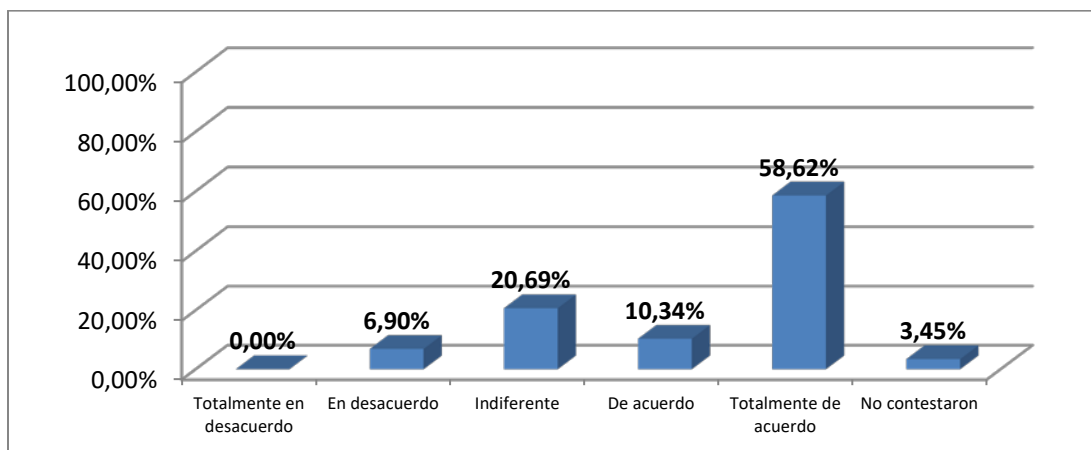


## 5. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. CONDICIONES AMBIENTALES

### 5.1 Las condiciones de trabajo del Servicio son seguras.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	6,90%
Indiferente	6	20,69%
De acuerdo	3	10,34%
Totalmente de acuerdo	17	58,62%
No contesta	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

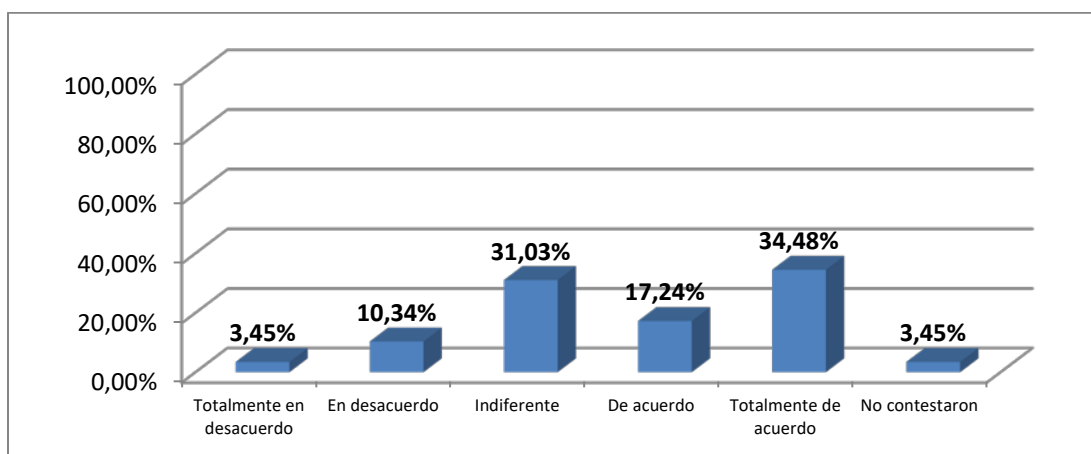
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,25	5	1,02



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,45%
En desacuerdo	3	10,34%
Indiferente	9	31,03%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	10	34,48%
No contesta	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	3,71	5	1,16

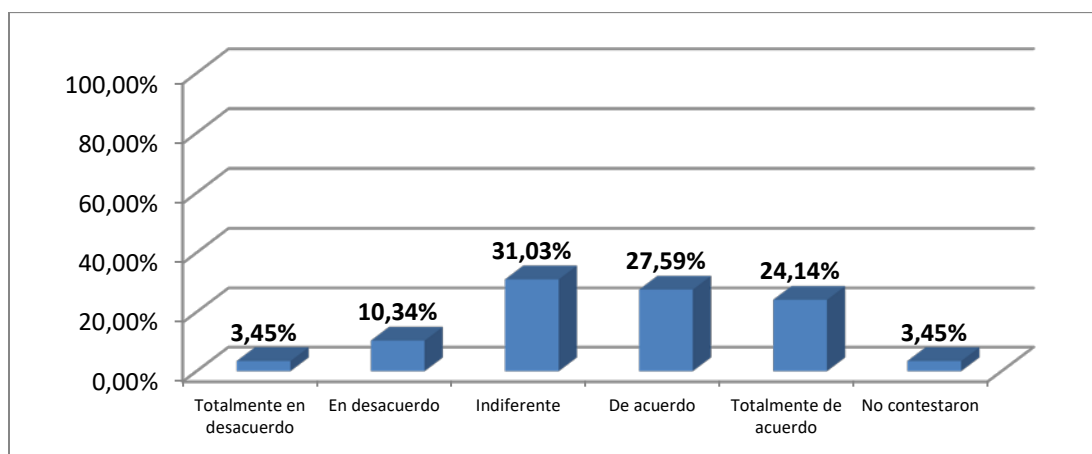




### 5.3 Las instalaciones del Servicio (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,45%
En desacuerdo	3	10,34%
Indiferente	9	31,03%
De acuerdo	8	27,59%
Totalmente de acuerdo	7	24,14%
No contesta	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

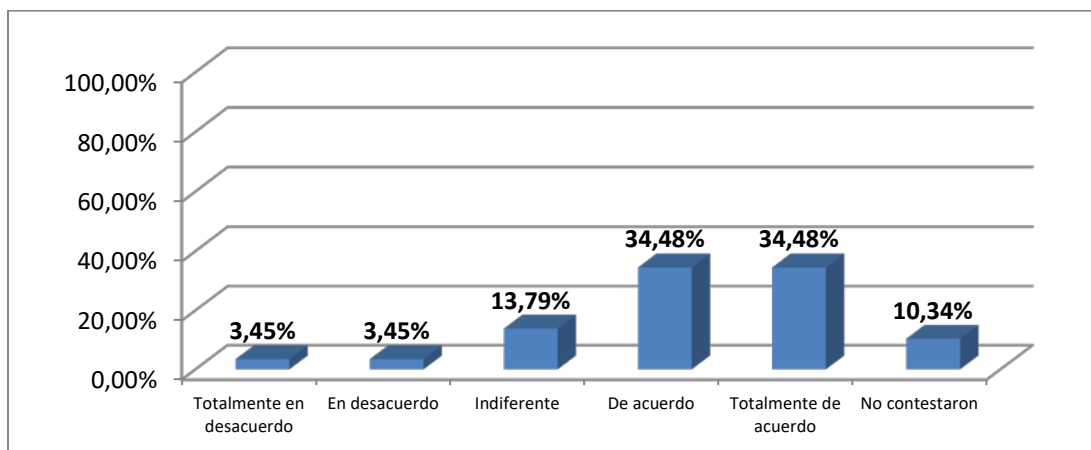
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,61	3	1,08



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,45%
En desacuerdo	1	3,45%
Indiferente	4	13,79%
De acuerdo	10	34,48%
Totalmente de acuerdo	10	34,48%
No contesta	3	10,34%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,04	5	1,02

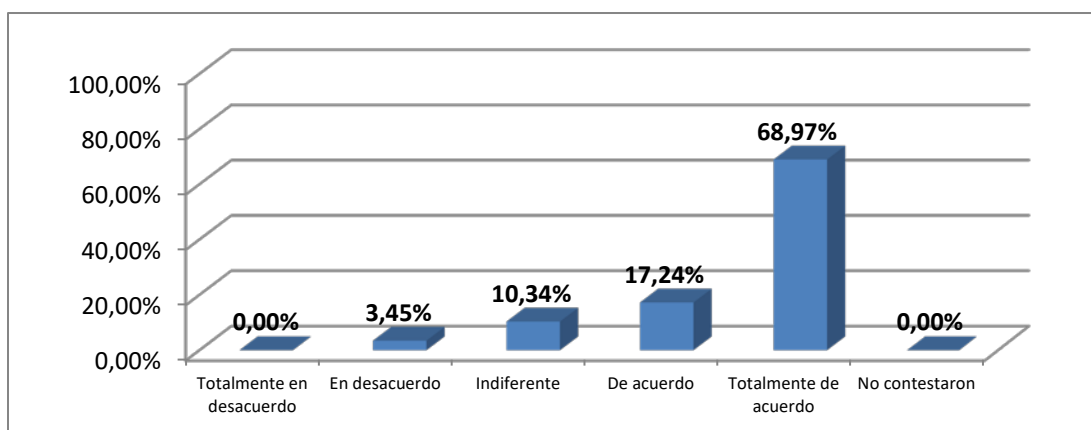


## 6. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. FORMACIÓN

### 6.1 Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	1	3,45%
Indiferente	3	10,34%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	20	68,97%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

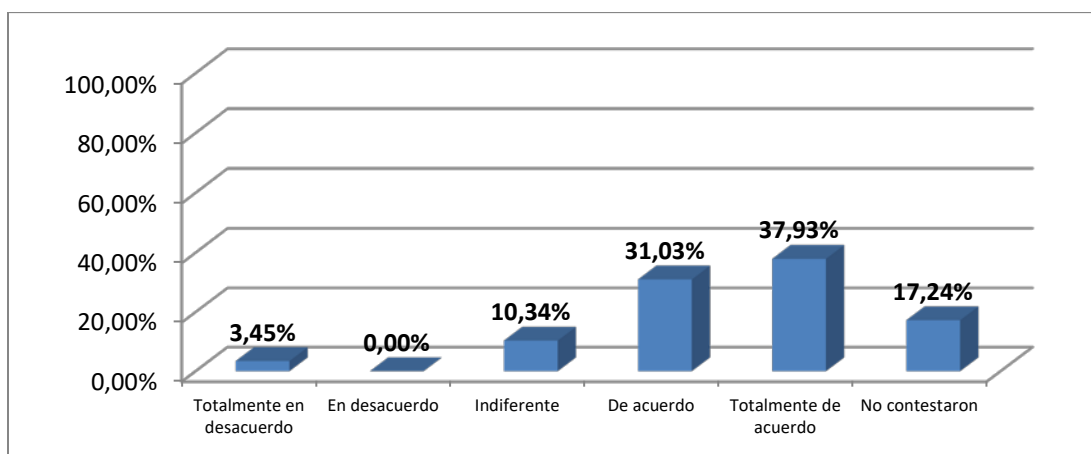
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,52	5	0,81



### 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	3,45%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	3	10,34%
De acuerdo	9	31,03%
Totalmente de acuerdo	11	37,93%
No contesta	5	17,24%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

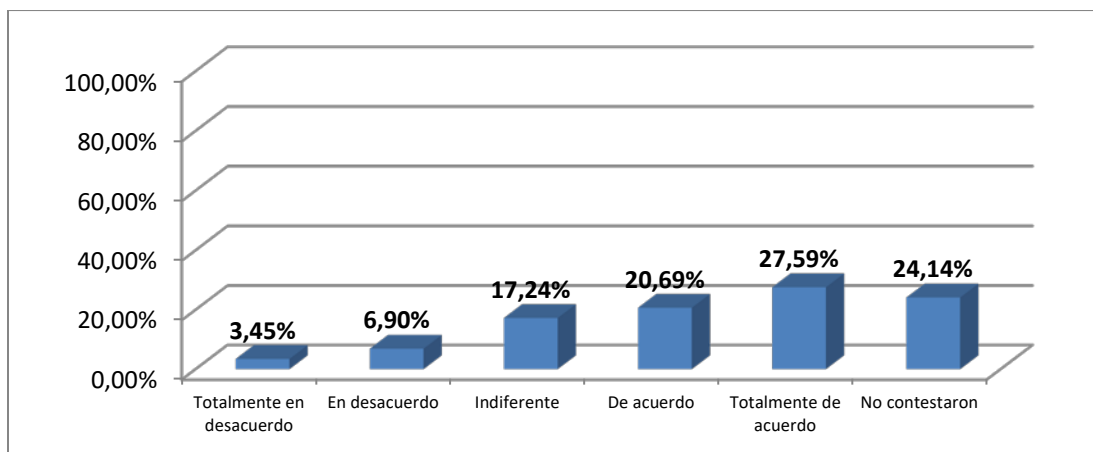
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,21	5	0,96



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,45%
En desacuerdo	2	6,90%
Indiferente	5	17,24%
De acuerdo	6	20,69%
Totalmente de acuerdo	8	27,59%
No contesta	7	24,14%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

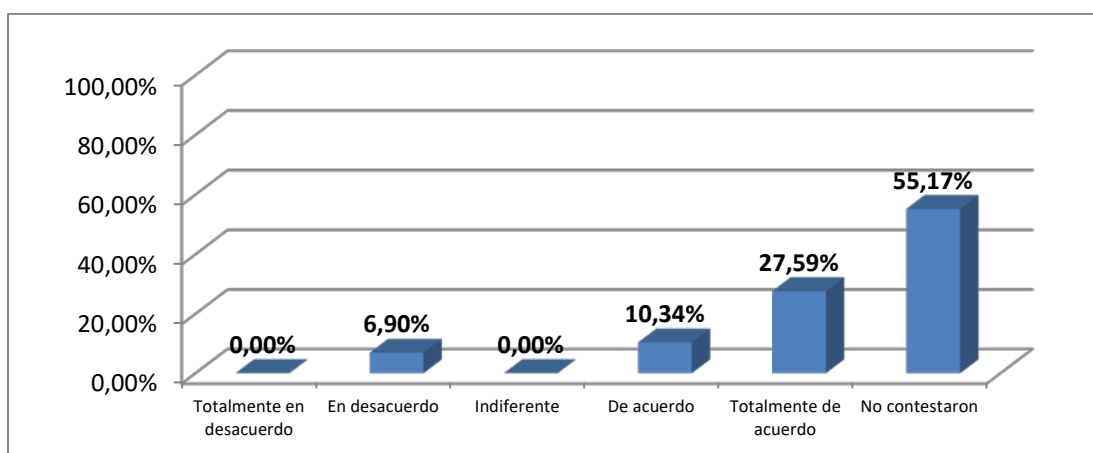
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,82	5	1,15



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	2	6,90%
Indiferente	0	0,00%
De acuerdo	3	10,34%
Totalmente de acuerdo	8	27,59%
No contesta	16	55,17%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

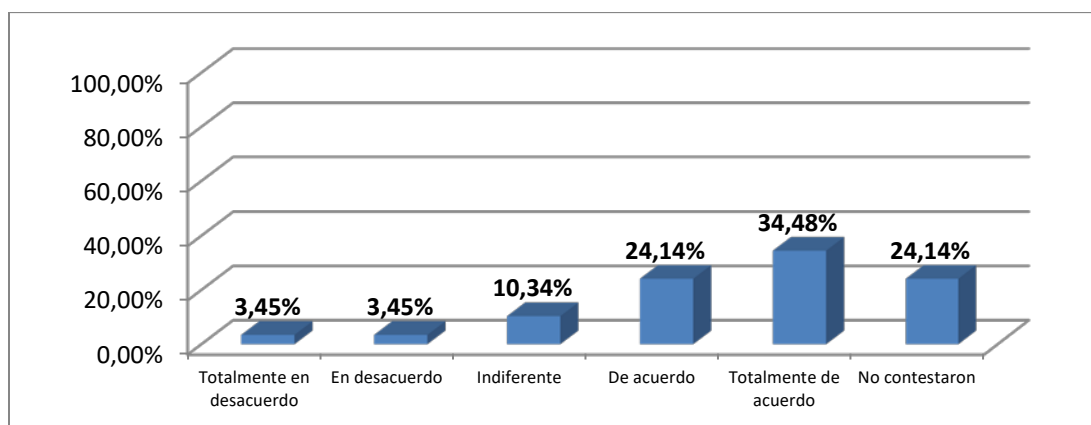
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,31	5	1,07



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,45%
En desacuerdo	1	3,45%
Indiferente	3	10,34%
De acuerdo	7	24,14%
Totalmente de acuerdo	10	34,48%
No contesta	7	24,14%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,09	5	1,08

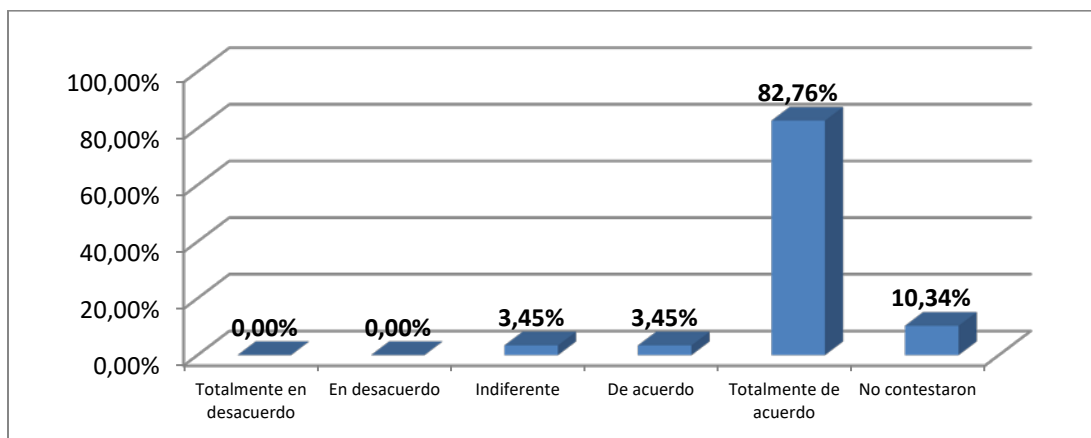


## 7. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. IMPLICACIÓN EN LA MEJORA

### 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	0	0,00%
Indiferente	1	3,45%
De acuerdo	1	3,45%
Totalmente de acuerdo	24	82,76%
No contesta	3	10,34%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

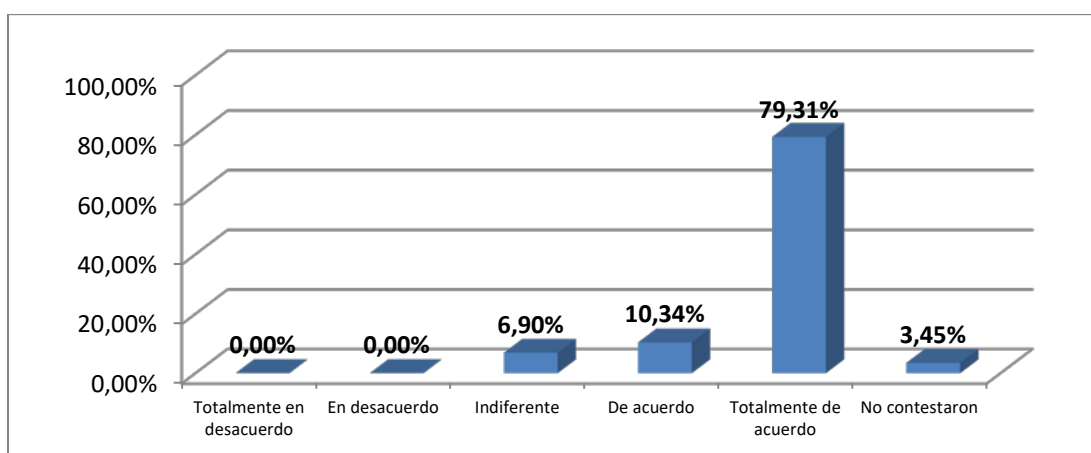
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,88	5	0,42



## 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	0	0,00%
Indiferente	2	6,90%
De acuerdo	3	10,34%
Totalmente de acuerdo	23	79,31%
No contesta	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

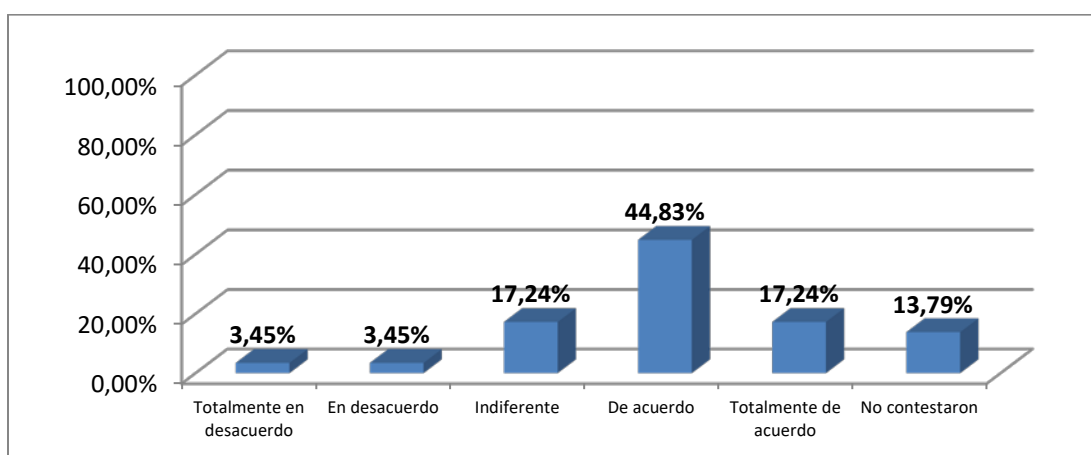
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,75	5	0,57



### 7.3 Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,45%
En desacuerdo	1	3,45%
Indiferente	5	17,24%
De acuerdo	13	44,83%
Totalmente de acuerdo	5	17,24%
No contesta	4	13,79%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

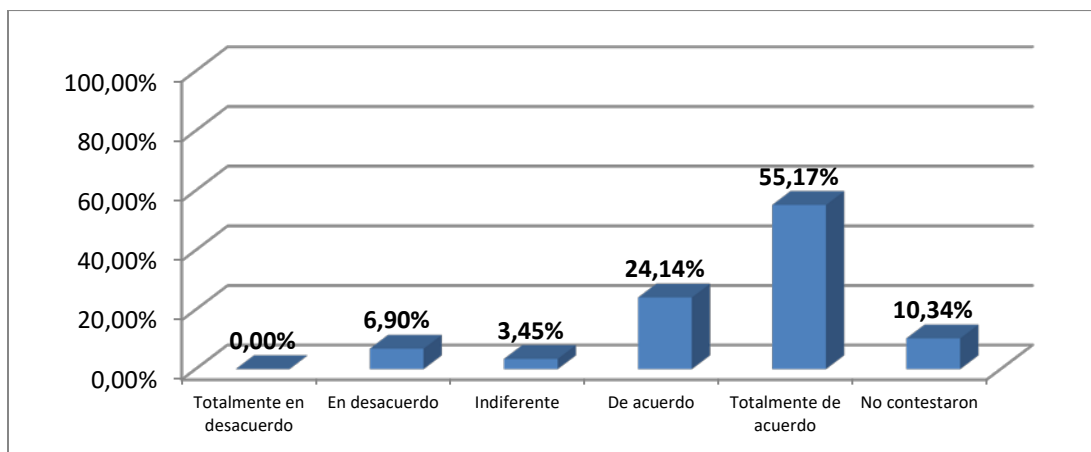
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,80	4	0,94



### 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	2	6,90%
Indiferente	1	3,45%
De acuerdo	7	24,14%
Totalmente de acuerdo	16	55,17%
No contesta	3	10,34%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

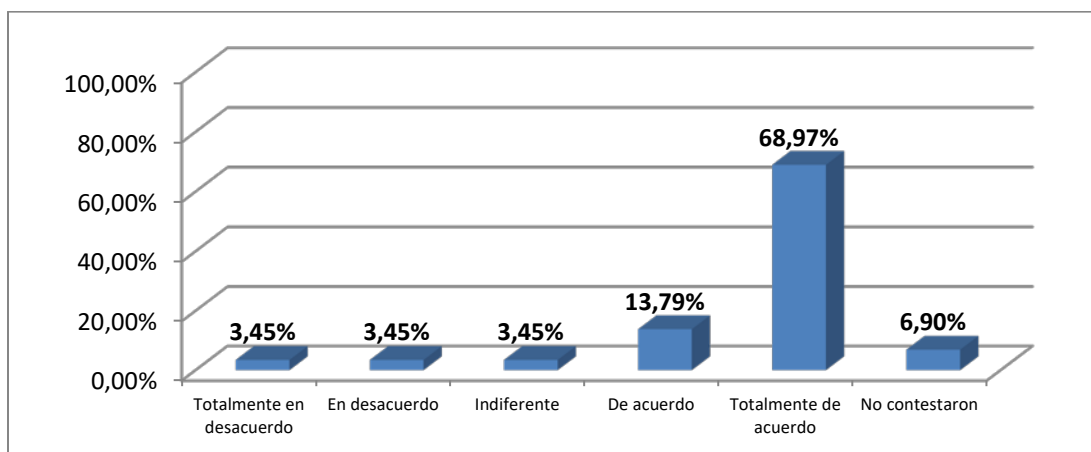
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,42	5	0,88



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,45%
En desacuerdo	1	3,45%
Indiferente	1	3,45%
De acuerdo	4	13,79%
Totalmente de acuerdo	20	68,97%
No contesta	2	6,90%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,52	5	1,00

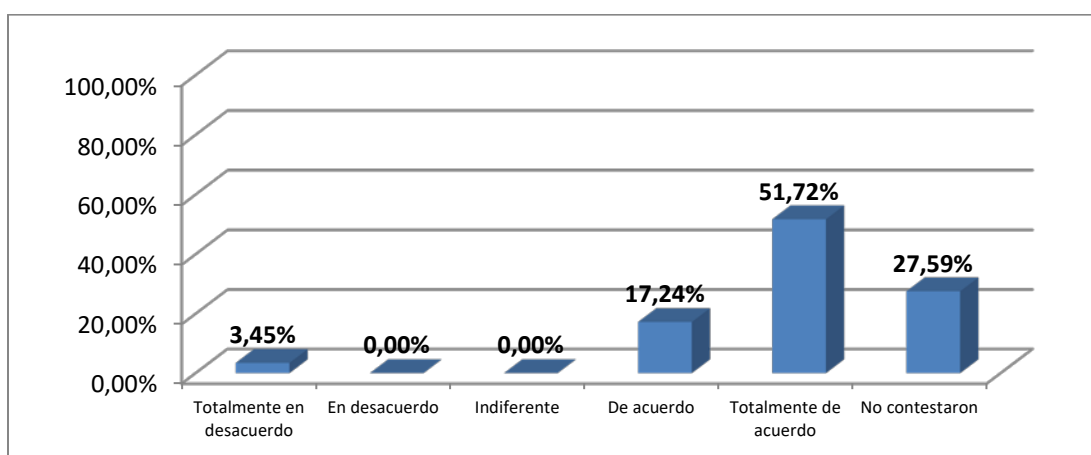




### 7.6 En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,45%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	15	51,72%
No contesta	8	27,59%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

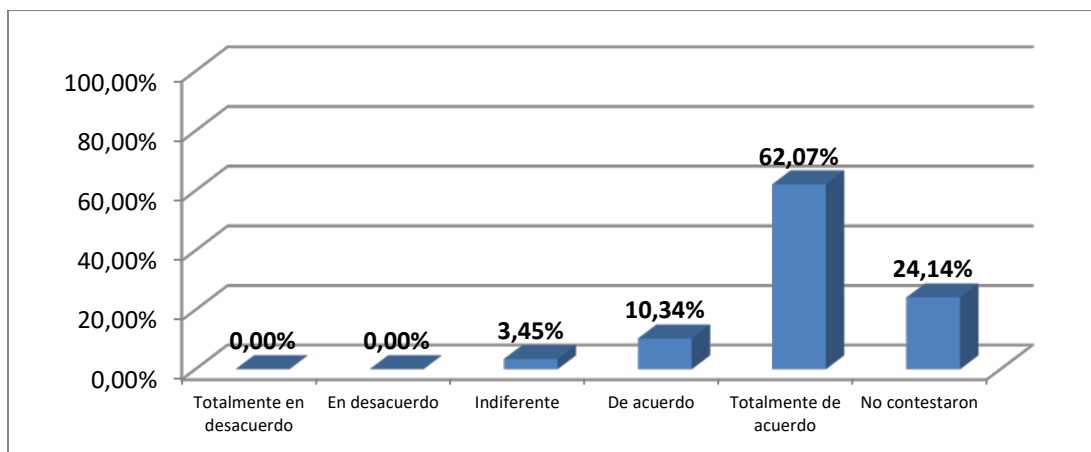
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,57	5	0,90



### 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	1	3,45%
De acuerdo	3	10,34%
Totalmente de acuerdo	18	62,07%
No contesta	7	24,14%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,77	5	0,52

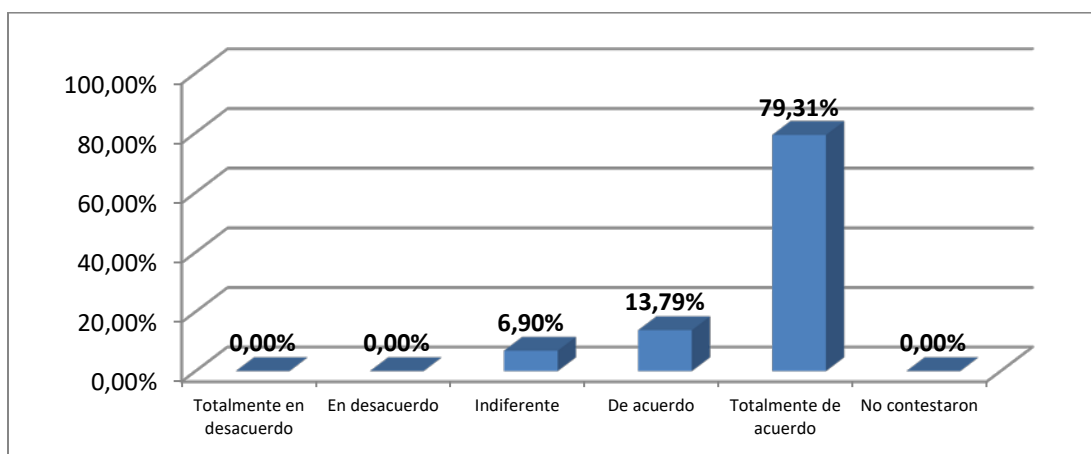


## 8. VALORACIÓN DE LOS CONTENIDOS. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

### 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	6,90%
De acuerdo	4	13,79%
Totalmente de acuerdo	23	79,31%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

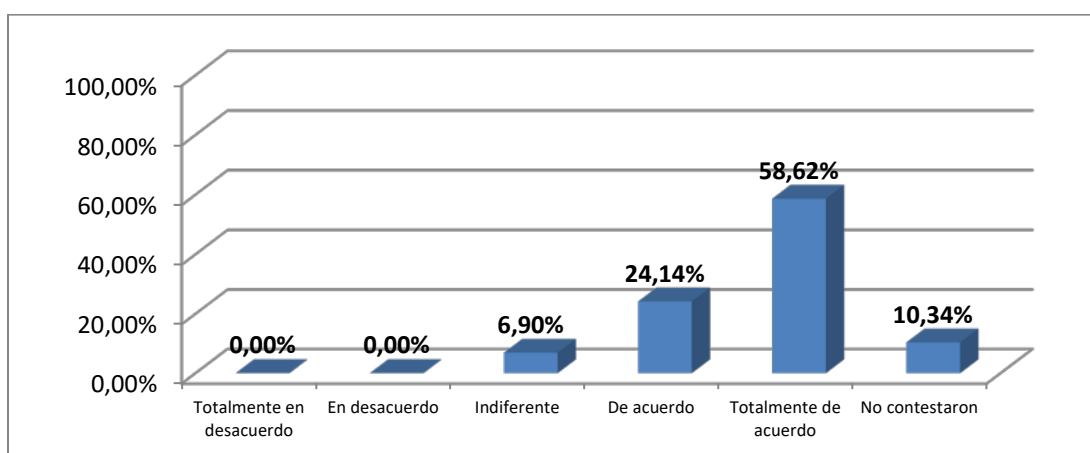
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,72	5	0,58



### 8.2 Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	2	6,90%
De acuerdo	7	24,14%
Totalmente de acuerdo	17	58,62%
No contesta	3	10,34%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

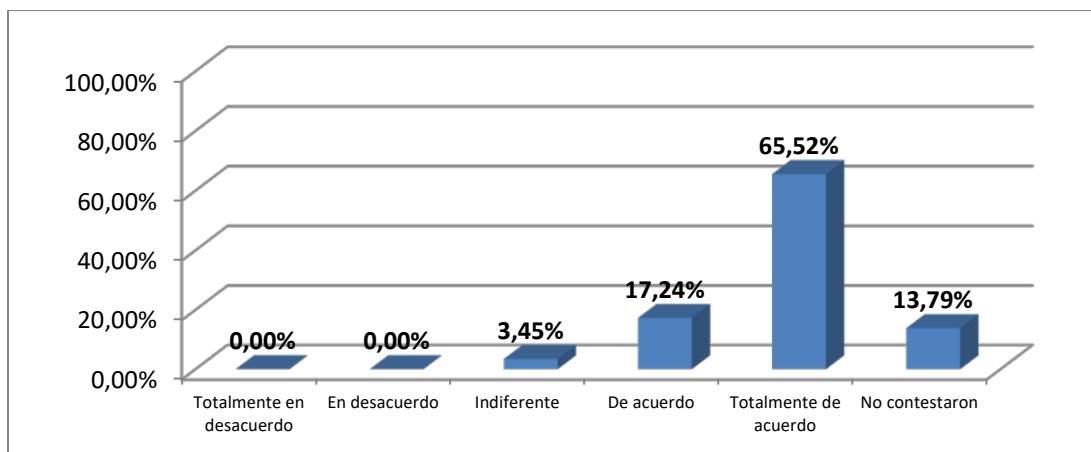
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,58	5	0,63



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	1	3,45%
De acuerdo	5	17,24%
Totalmente de acuerdo	19	65,52%
No contesta	4	13,79%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

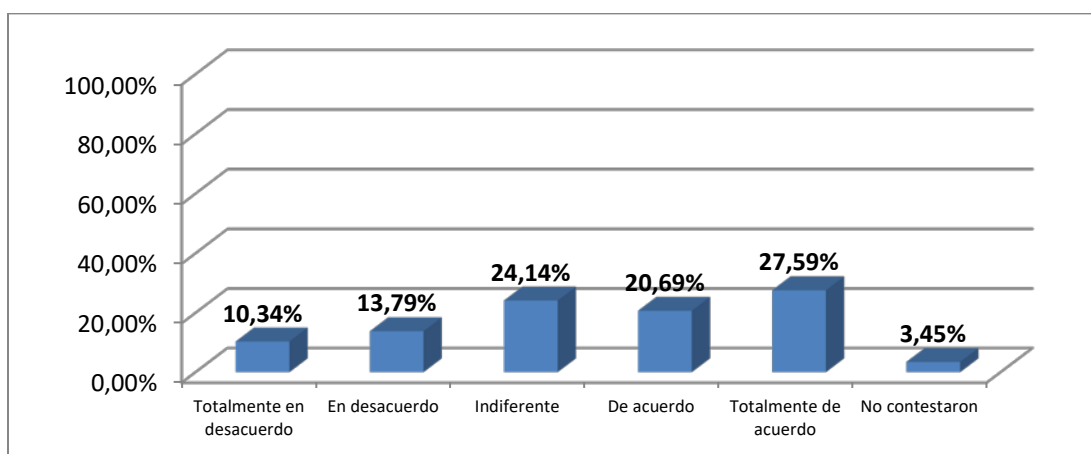
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,72	5	0,53



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	10,34%
En desacuerdo	4	13,79%
Indiferente	7	24,14%
De acuerdo	6	20,69%
Totalmente de acuerdo	8	27,59%
No contesta	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

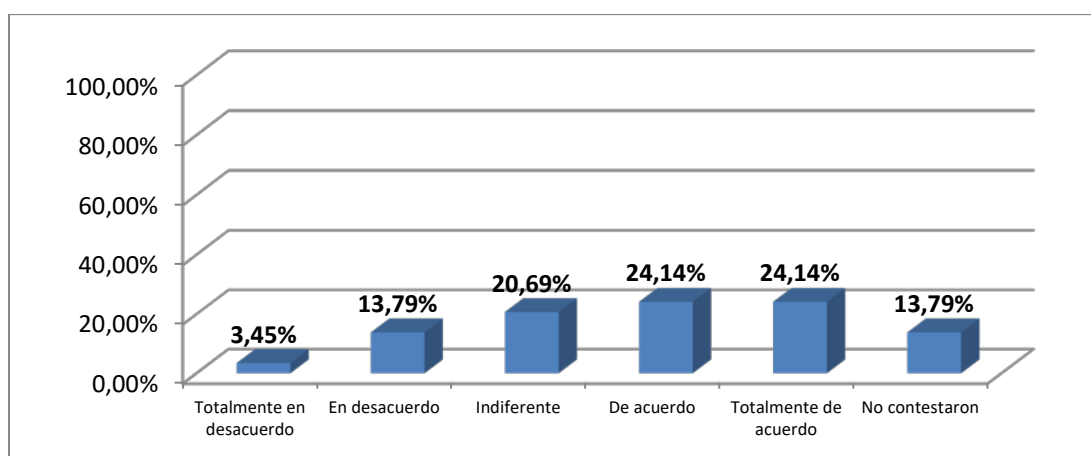
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,43	5	1,32



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,45%
En desacuerdo	4	13,79%
Indiferente	6	20,69%
De acuerdo	7	24,14%
Totalmente de acuerdo	7	24,14%
No contesta	4	13,79%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

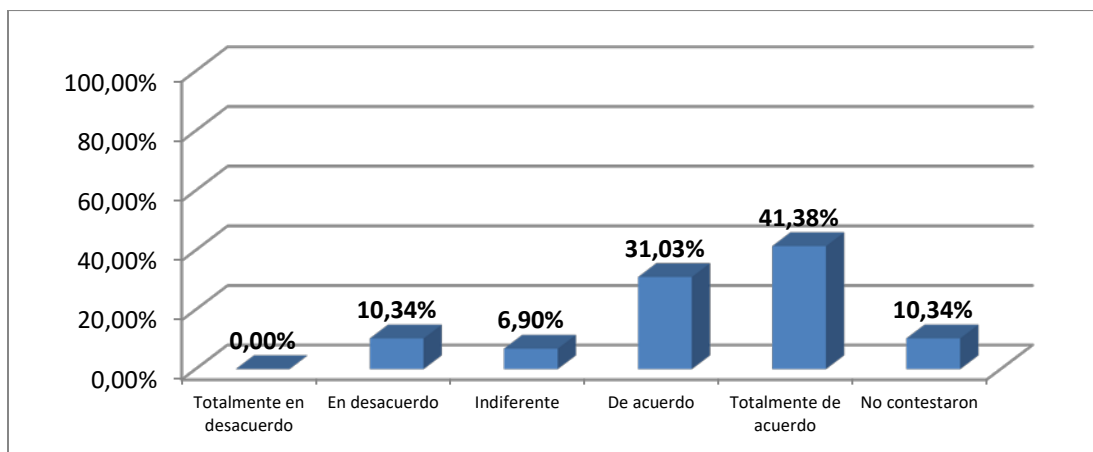
	Media	Moda	Desviación
Valores	3,60	4	1,17



### 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	3	10,34%
Indiferente	2	6,90%
De acuerdo	9	31,03%
Totalmente de acuerdo	12	41,38%
No contesta	3	10,34%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

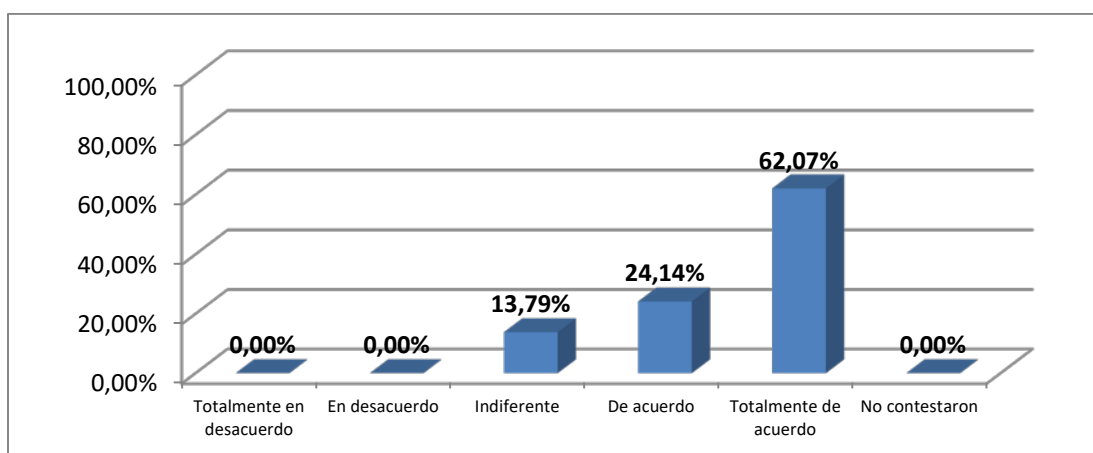
	Media	Moda	Desviación
Valores	4,15	5	0,99



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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Indiferente	4	13,79%
De acuerdo	7	24,14%
Totalmente de acuerdo	18	62,07%
No contesta	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

	Media	Moda	Desviación
Valores	4,33	5	1,07



## 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.	29	29	0	4,66	5	0,54
Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	29	29	0	4,83	5	0,38
En mi Servicio tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	29	29	0	4,36	5	0,89
En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades	29	29	0	4,76	5	0,50
Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	29	29	0	4,62	5	0,61
Sé cuál es la Misión del Servicio, su Visión y sus Valores.	29	28	1	ND	ND	ND
Conozco el Plan estratégico del Servicio y el Plan Anual de Actuaciones Previstas.	29	24	5	ND	ND	ND
El director/a del Servicio demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	29	29	0	4,48	5	0,77
El coordinador/a de área que me corresponde demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	29	29	0	4,76	5	0,50
El director/a del Servicio soluciona los problemas de manera eficaz.	29	29	0	4,55	5	0,67
El coordinador/a de área que me corresponde soluciona los problemas de manera eficaz.	29	28	1	4,68	5	0,66
El director/a del Servicio delega eficazmente funciones de responsabilidad.	29	24	5	4,75	5	0,52
El director/a del Servicio toma decisiones con la participación del personal del Servicio.	29	26	3	4,77	5	0,50

Preguntas	Total	Válidos	No Contesta	Media	Moda	Desviación
El director/a del Servicio me mantiene informado sobre temas que afectan a mi trabajo.	29	29	0	4,76	5	0,43
El coordinador/a de área que me corresponde me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.	29	29	0	4,79	5	0,48
Mi opinión es tomada en cuenta por el coordinador/a de área que me corresponde.	29	29	0	4,66	5	0,71
Mi opinión es tomada en cuenta por el director/a del Servicio.	29	26	3	4,65	5	0,83
Me resulta fácil expresar mis opiniones al director/a del Servicio.	29	26	3	4,81	5	0,39
Me resulta fácil expresar mis opiniones al coordinador/a de área que me corresponde.	29	29	0	4,79	5	0,48
La relación con los compañeros/as de trabajo es buena.	29	26	3	4,73	5	0,52
Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	29	26	3	4,31	5	0,77
Me siento parte de un equipo de trabajo.	29	27	2	4,33	5	0,90
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	29	27	2	4,67	5	0,67
El ambiente de trabajo me produce estrés.	29	28	1	2,00	1	1,46
La comunicación interna dentro del Servicio funciona correctamente.	29	27	2	4,63	5	0,73
Me resulta fácil la comunicación con el director/a del Servicio.	29	27	2	4,93	5	0,26
Me resulta fácil la comunicación con el coordinador/a de área que me corresponde.	29	28	1	4,86	5	0,44
Me resulta fácil la comunicación con el administrativo/a del Servicio.	29	29	0	4,86	5	0,43
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	29	28	1	4,68	5	0,60



Preguntas	Total	Válidos	No Contesta	Media	Moda	Desviación
Conozco los servicios que prestan otros Servicios de la Universidad.	29	24	5	4,08	4	0,86
Tenemos una adecuada coordinación con otros Servicios de la Universidad.	29	19	10	4,05	4	0,83
La comunicación entre el personal del Servicio y los usuarios/as es buena.	29	24	5	4,67	5	0,47
Las condiciones de trabajo del Servicio son seguras (no representan riesgos para la salud).	29	28	1	4,25	5	1,02
Las condiciones ambientales del Servicio (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	29	28	1	3,71	5	1,16
Las instalaciones del Servicio (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.	29	28	1	3,61	3	1,08
Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	29	26	3	4,04	5	1,02
Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	29	29	0	4,52	5	0,81
Los cursos de formación que recibo son útiles para el desempeño de mi puesto de trabajo.	29	24	5	4,21	5	0,96
Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas sean atendidas.	29	22	7	3,82	5	1,15
Cuando es necesario, se me facilita o autoriza formación externa.	29	13	16	4,31	5	1,07
Cuando se implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., se me facilita formación específica.	29	22	7	4,09	5	1,08
Entre los objetivos de mi Servicio, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos.	29	26	3	4,88	5	0,42
El director/a y los coordinadores/as del Servicio ponen en marcha iniciativas de mejora.	29	28	1	4,75	5	0,57
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	29	25	4	3,80	4	0,94

Preguntas	Total	Válidos	No Contesta	Media	Moda	Desviación
En mi Servicio se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	29	26	3	4,42	5	0,88
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Servicio.	29	27	2	4,52	5	1,00
En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Servicio.	29	21	8	4,57	5	0,90
Mis propuestas de mejora son tenidas en cuenta por la Directora/a y/o los Coordinadores/as de área del Servicio.	29	22	7	4,77	5	0,52
Estoy motivado/a para realizar mi trabajo.	29	29	0	4,72	5	0,58
Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	29	26	3	4,58	5	0,63
Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.	29	25	4	4,72	5	0,53
En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.	29	28	1	3,43	5	1,32
La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	29	25	4	3,60	4	1,17
El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.	29	26	3	4,15	5	0,99
En general, me siento satisfecho/a en mi Servicio.	29	29	0	4,48	5	0,72

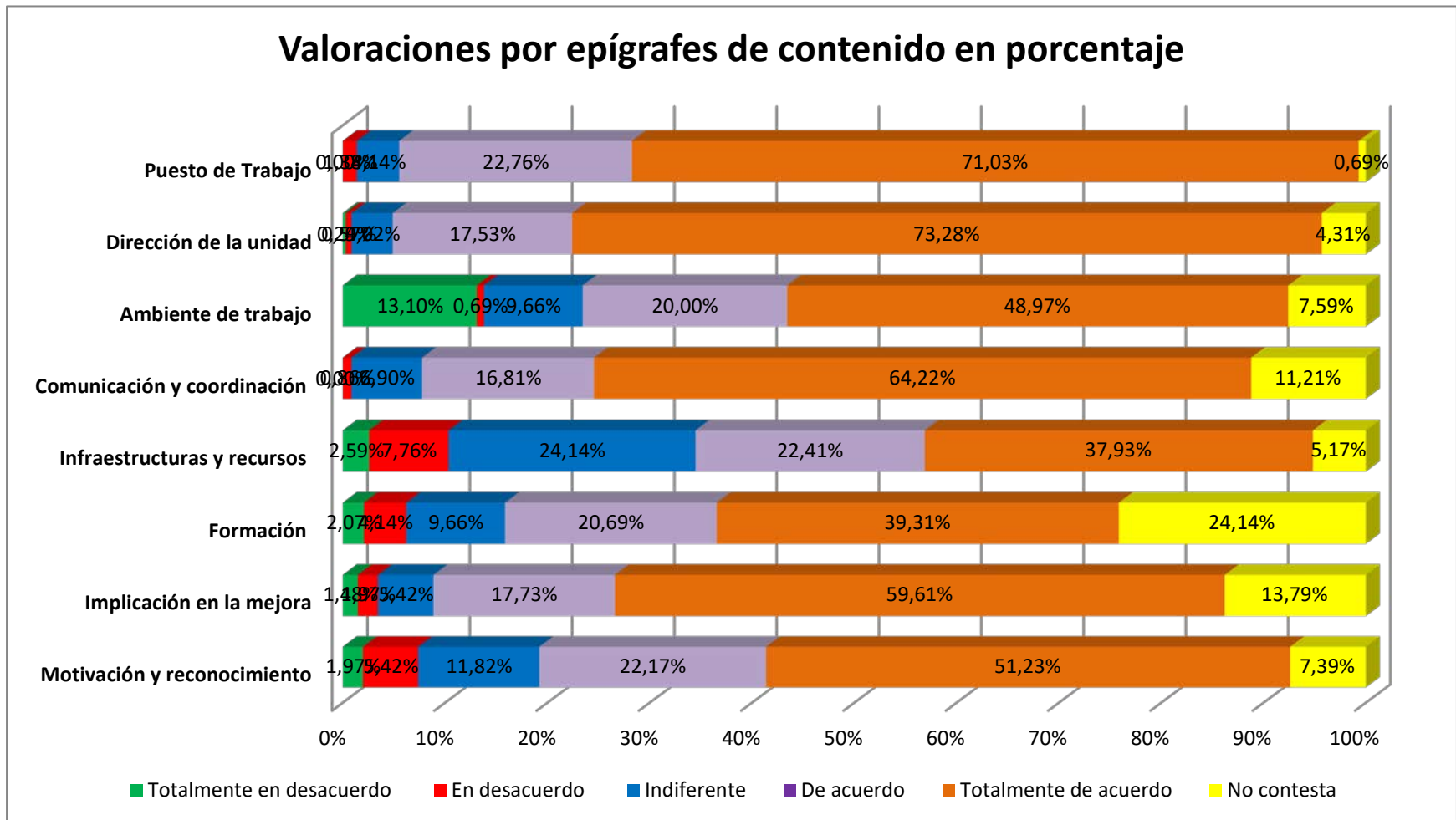
## 9.2 Valoración porcentual por epígrafes de contenido

Epígrafes de contenido	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No contesta
Puesto de Trabajo	0,00%	1,38%	4,14%	22,76%	71,03%	0,69%
Dirección de la unidad	0,29%	0,57%	4,02%	17,53%	73,28%	4,31%
Ambiente de trabajo	13,10%	0,69%	9,66%	20,00%	48,97%	7,59%
Comunicación y coordinación	0,00%	0,86%	6,90%	16,81%	64,22%	11,21%
Infraestructuras y recursos	2,59%	7,76%	24,14%	22,41%	37,93%	5,17%
Formación	2,07%	4,14%	9,66%	20,69%	39,31%	24,14%
Implicación en la mejora	1,48%	1,97%	5,42%	17,73%	59,61%	13,79%
Motivación y reconocimiento	1,97%	5,42%	11,82%	22,17%	51,23%	7,39%

## 9.3 Estadísticos descriptivos por epígrafes de contenido

Epígrafes de contenido	Total	Válidos	No Contesta	Media	Moda	Desviación
Puesto de Trabajo	145	144	1	4,65	5	0,63
Dirección de la unidad	348	333	15	4,70	5	0,60
Ambiente de trabajo	145	134	11	3,99	5	1,39
Comunicación y coordinación	232	206	26	4,63	5	0,67
Infraestructuras y recursos	116	110	6	3,90	5	1,10
Formación	145	110	35	4,20	5	1,03
Implicación en la mejora	203	175	28	4,53	5	0,85
Motivación y reconocimiento	203	188	15	4,24	5	1,02

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

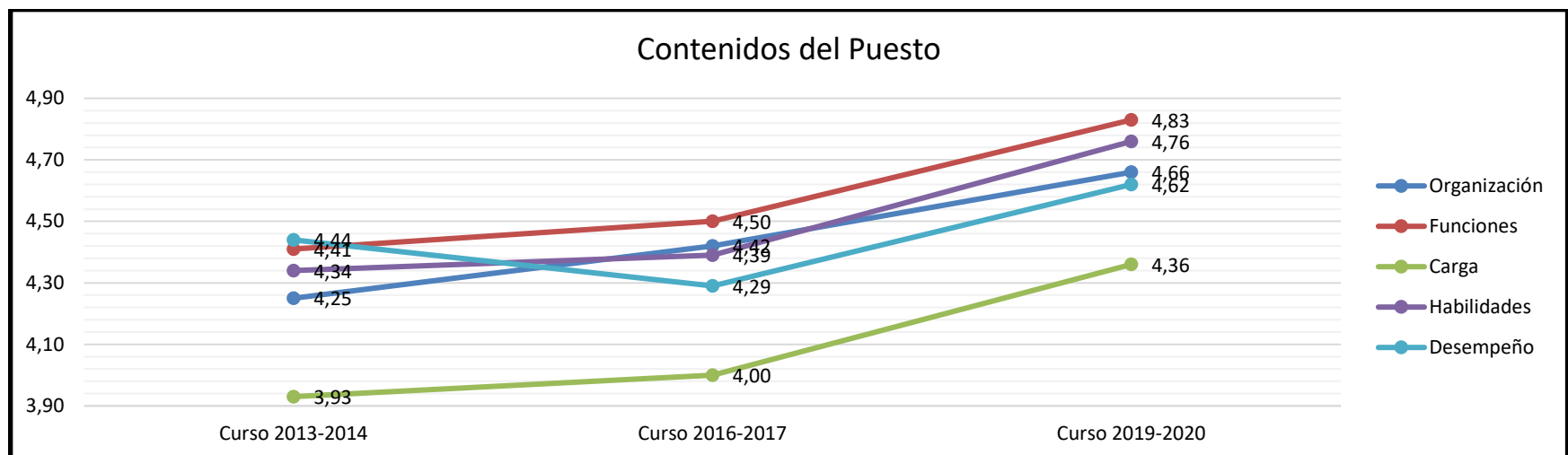
Preguntas	MEDIA 13-14	DESVIACIÓN 13-14	MEDIA 16-17	DESVIACIÓN 16-17	MEDIA 18-19	DESVIACIÓN 18-19
El trabajo en mi Servicio está bien organizado.	4,25	0,79	4,42	0,60	4,66	0,54
Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	4,41	1,00	4,50	0,83	4,83	0,38
En mi Servicio tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	3,93	1,03	4,00	1,00	4,36	0,89
En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades	4,34	0,77	4,39	1,01	4,76	0,50
Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	4,44	0,61	4,29	1,06	4,62	0,61
Sé cuál es la Misión del Servicio, su Visión y sus Valores.	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Conozco el Plan estratégico del Servicio y el Plan Anual de Actuaciones Previstas.	ND	ND	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	4,48	0,77
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	4,76	0,50
El director/a del Servicio soluciona los problemas de manera eficaz.	4,63	0,54	4,50	1,12	4,55	0,67
El coordinador/a de área que me corresponde soluciona los problemas de manera eficaz.	4,55	0,71	4,74	0,56	4,68	0,66
El director/a del Servicio delega eficazmente funciones de responsabilidad.	4,45	0,66	4,53	1,01	4,75	0,52
El director/a del Servicio toma decisiones con la participación del personal del Servicio.	4,30	1,00	4,38	1,11	4,77	0,50
El director/a del Servicio me mantiene informado sobre temas que afectan a mi trabajo.	4,61	0,55	4,57	0,77	4,76	0,43

Preguntas	MEDIA 13-14	DESVIACIÓN 13-14	MEDIA 16-17	DESVIACIÓN 16-17	MEDIA 18-19	DESVIACIÓN 18-19
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	4,79	0,48
Mi opinión es tenida en cuenta por el coordinador/a de área que me corresponde.	4,23	0,87	4,45	0,96	4,66	0,71
Mi opinión es tenida en cuenta por el director/a del Servicio.	4,40	0,80	4,25	1,28	4,65	0,83
Me resulta fácil expresar mis opiniones al director/a del Servicio.	4,56	0,66	4,36	1,21	4,81	0,39
Me resulta fácil expresar mis opiniones al coordinador/a de área	4,35	0,86	4,69	0,78	4,79	0,48
La relación con los compañeros/as de trabajo es buena.	4,25	0,71	4,34	0,95	4,73	0,52
Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	3,90	1,16	4,21	1,13	4,31	0,77
Me siento parte de un equipo de trabajo.	4,06	1,00	4,25	1,11	4,33	0,90
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	4,34	0,77	4,39	1,09	4,67	0,67
El ambiente de trabajo me produce estrés.	2,19	1,26	1,81	0,94	2,00	1,46
La comunicación interna dentro del Servicio funciona correctamente.	4,44	0,61	4,38	0,91	4,63	0,73
Me resulta fácil la comunicación con el director/a del Servicio.	4,69	0,53	4,44	1,21	4,93	0,26
Me resulta fácil la comunicación con el coordinador/a de área	4,58	0,66	4,76	0,55	4,86	0,44
Me resulta fácil la comunicación con el administrativo/a del Servicio.	4,63	0,54	4,75	0,64	4,86	0,43
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	4,52	0,71	4,56	0,80	4,68	0,60
Conozco los servicios que prestan otros Servicios de la Universidad.	3,97	0,84	3,71	0,97	4,08	0,86
Tenemos una adecuada coordinación con otros Servicios de la Universidad.	3,75	0,78	3,78	0,89	4,05	0,83
La comunicación entre el personal del Servicio y los usuarios/as es buena.	4,41	0,61	4,38	0,69	4,67	0,47

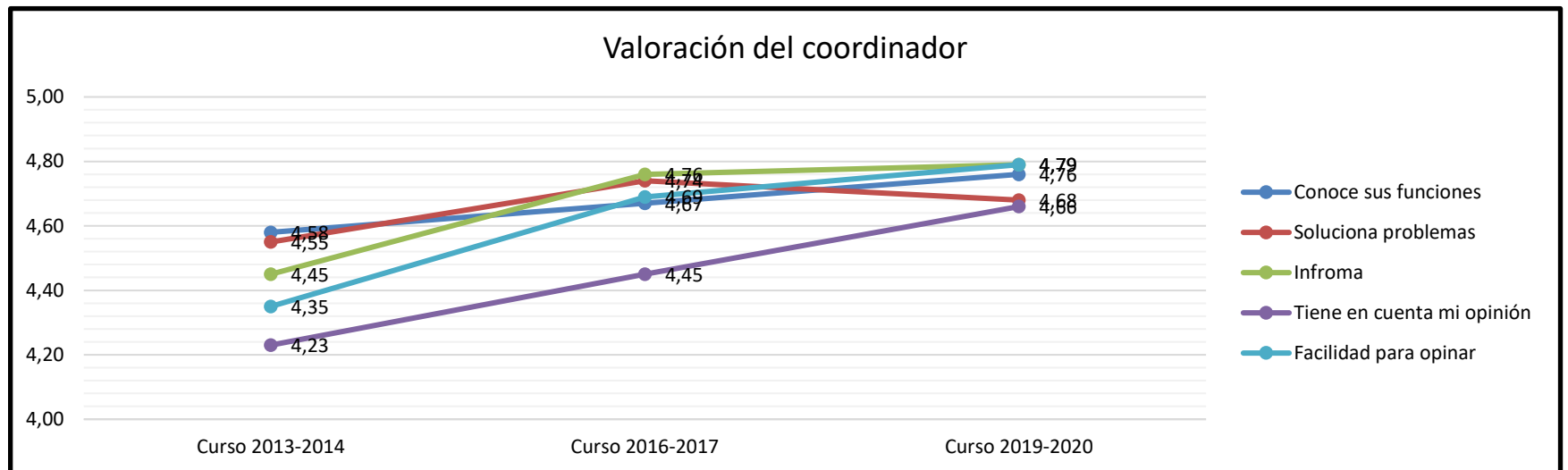
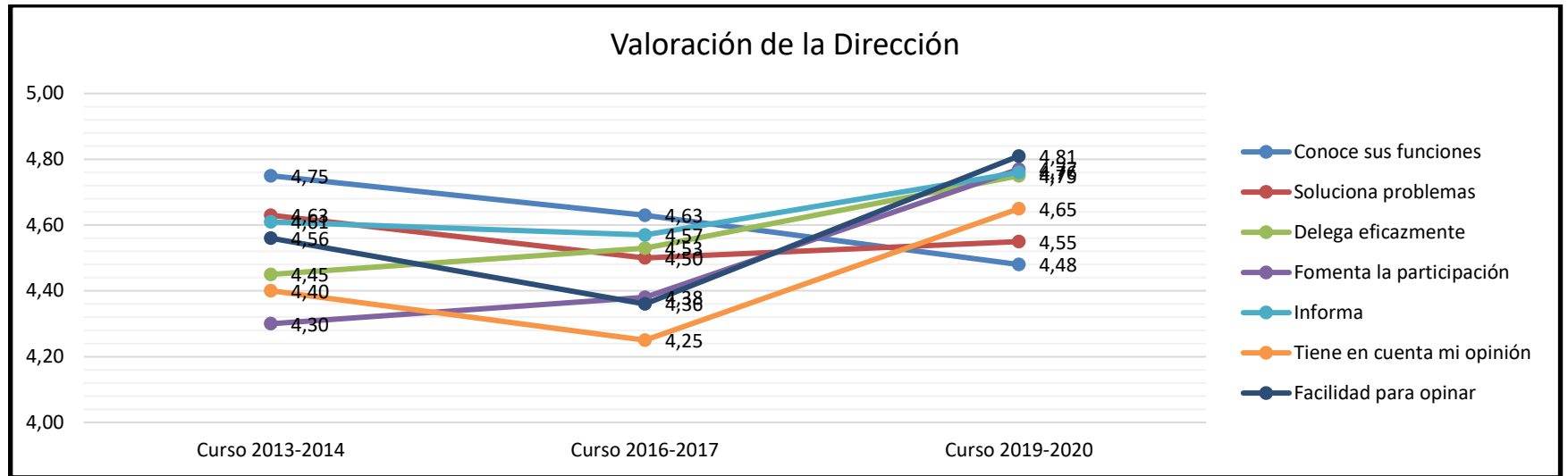
Preguntas	MEDIA 13-14	DESVIACIÓN 13-14	MEDIA 16-17	DESVIACIÓN 16-17	MEDIA 18-19	DESVIACIÓN 18-19
Las condiciones de trabajo del Servicio son seguras (no representan riesgos para la salud).	4,06	1,05	4,14	0,90	4,25	1,02
Las condiciones ambientales del Servicio (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	3,53	1,20	3,32	1,16	3,71	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	3,61	1,08
Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	4,13	1,02	3,94	0,95	4,04	1,02
Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	4,13	0,89	4,09	1,08	4,52	0,81
Los cursos de formación que recibo son útiles para el desempeño de mi puesto de trabajo.	4,13	1,01	3,90	1,11	4,21	0,96
Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas sean atendidas.	3,93	0,89	3,69	1,09	3,82	1,15
Cuando es necesario, se me facilita o autoriza formación externa.	4,00	1,04	3,88	1,05	4,31	1,07
Cuando se implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., se me facilita formación específica.	3,97	1,07	4,00	0,86	4,09	1,08
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	4,88	0,42
El director/a y los coordinadores/as del Servicio ponen en marcha iniciativas de mejora.	4,53	0,61	4,61	0,65	4,75	0,57
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	4,07	0,68	3,87	0,99	3,80	0,94
En mi Servicio se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	3,97	1,00	4,25	1,12	4,42	0,88
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos del Servicio.	4,37	0,66	4,39	1,04	4,52	1,00
En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar	4,54	0,68	4,27	1,00	4,57	0,90

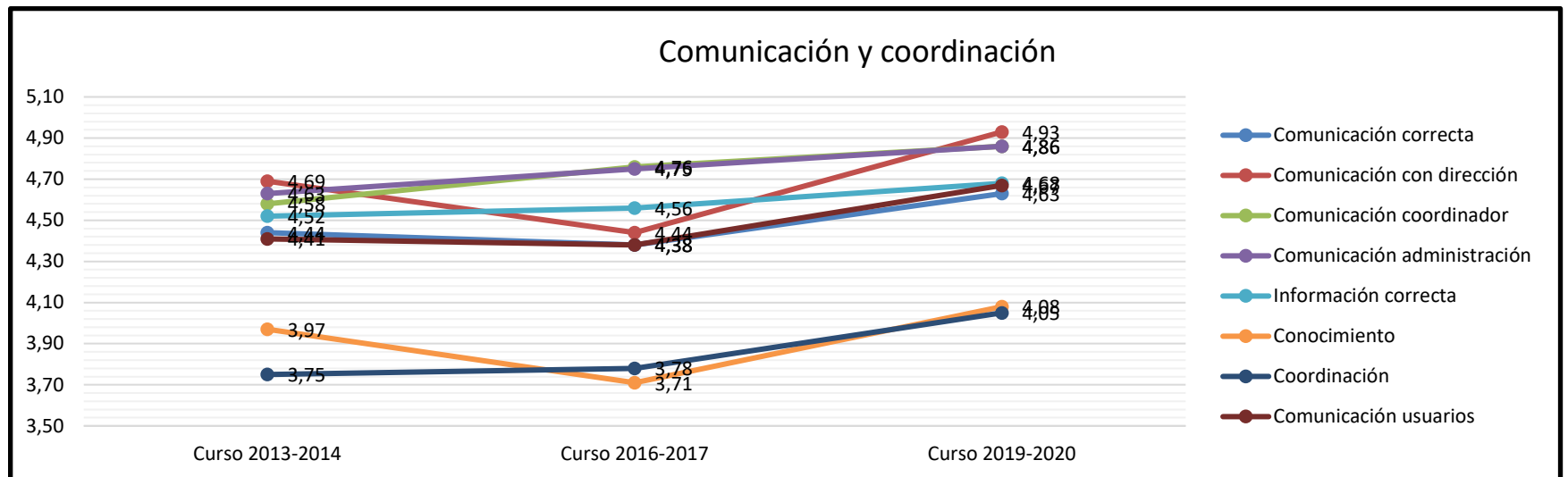
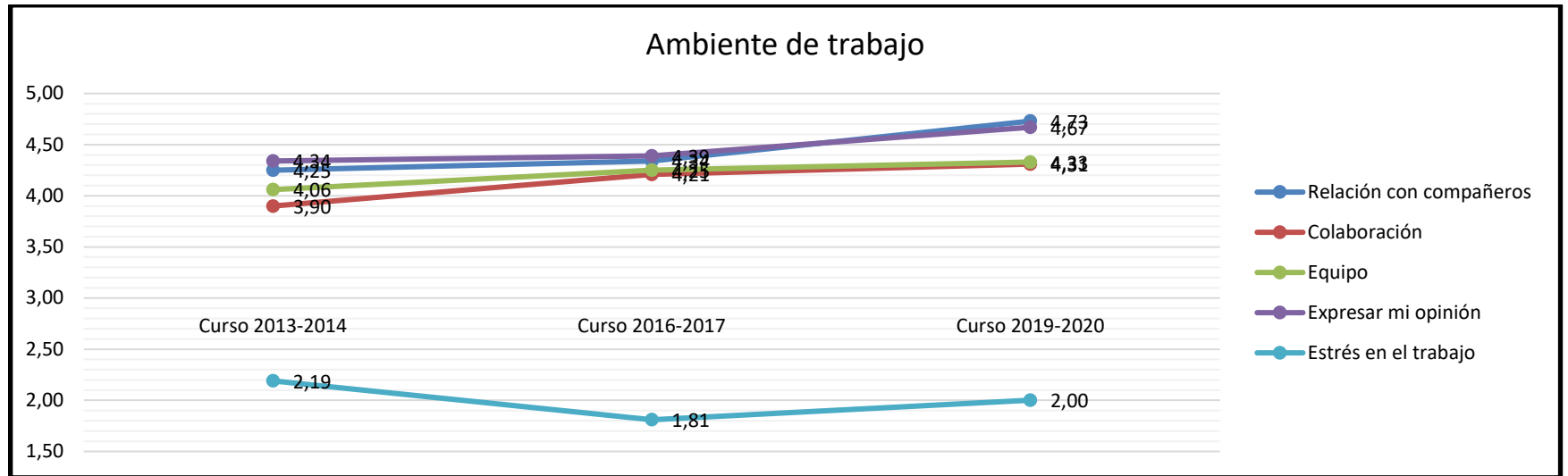
Preguntas	MEDIA 13-14	DESVIACIÓN 13-14	MEDIA 16-17	DESVIACIÓN 16-17	MEDIA 18-19	DESVIACIÓN 18-19
Mis propuestas de mejora son tenidas en cuenta por la Directora/a y/o los Coordinadores/as de área del Servicio.	4,19	0,74	4,33	0,98	4,77	0,52
Estoy motivado/a para realizar mi trabajo.	4,38	0,74	4,61	0,60	4,72	0,58
Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	4,00	1,09	4,03	1,27	4,58	0,63
Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce.	3,97	0,97	3,97	1,09	4,72	0,53
En general, las condiciones laborales (salario,) son satisfactorias.	3,31	1,26	3,38	1,36	3,43	1,32
La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	3,16	1,11	3,19	1,31	3,60	1,17
El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.	4,06	1,01	4,12	0,91	4,15	0,99
En general, me siento satisfecho/a en mi Servicio.	4,38	0,70	4,42	0,85	4,48	0,72

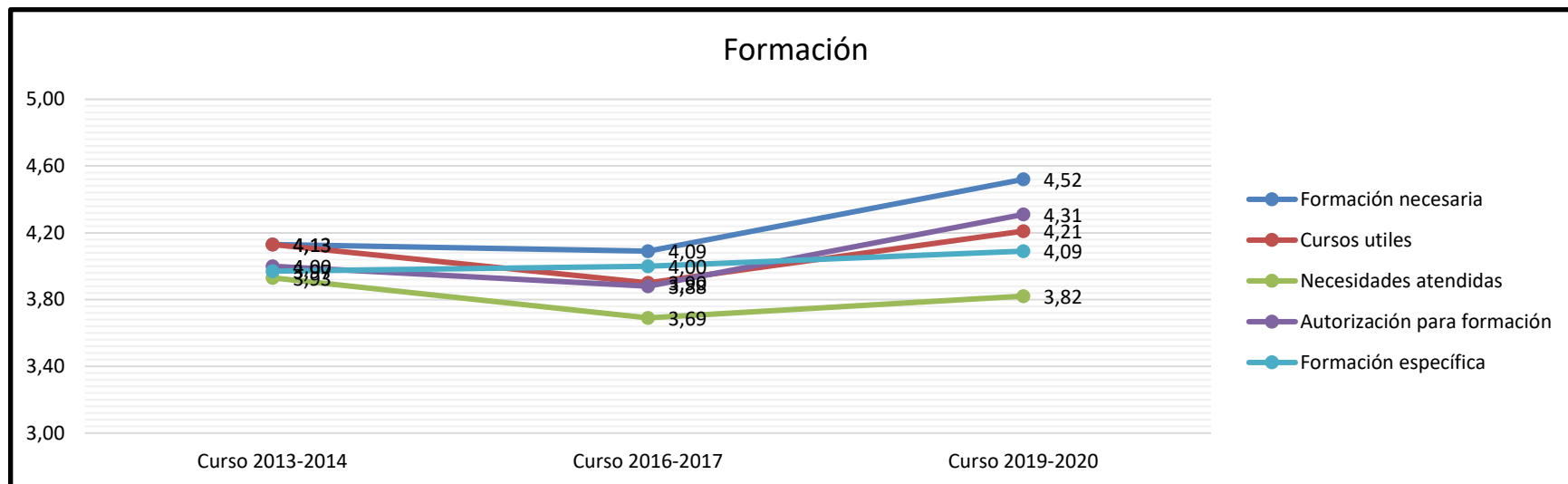
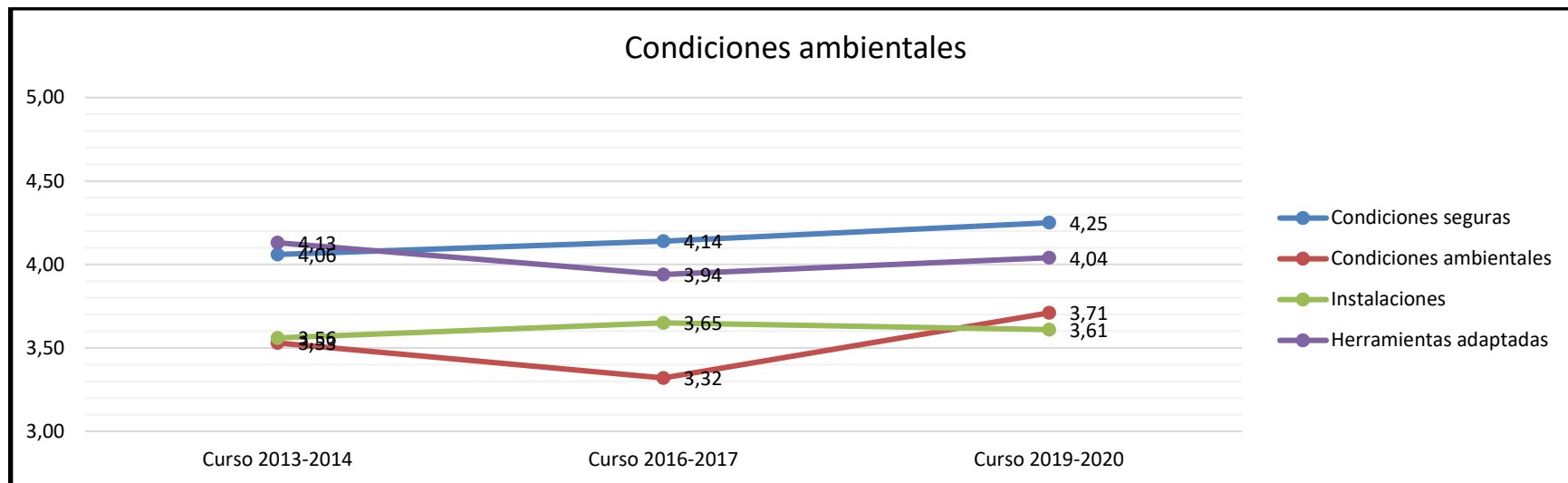
## 10.2 Gráficos de evolución de la media por preguntas y grupos

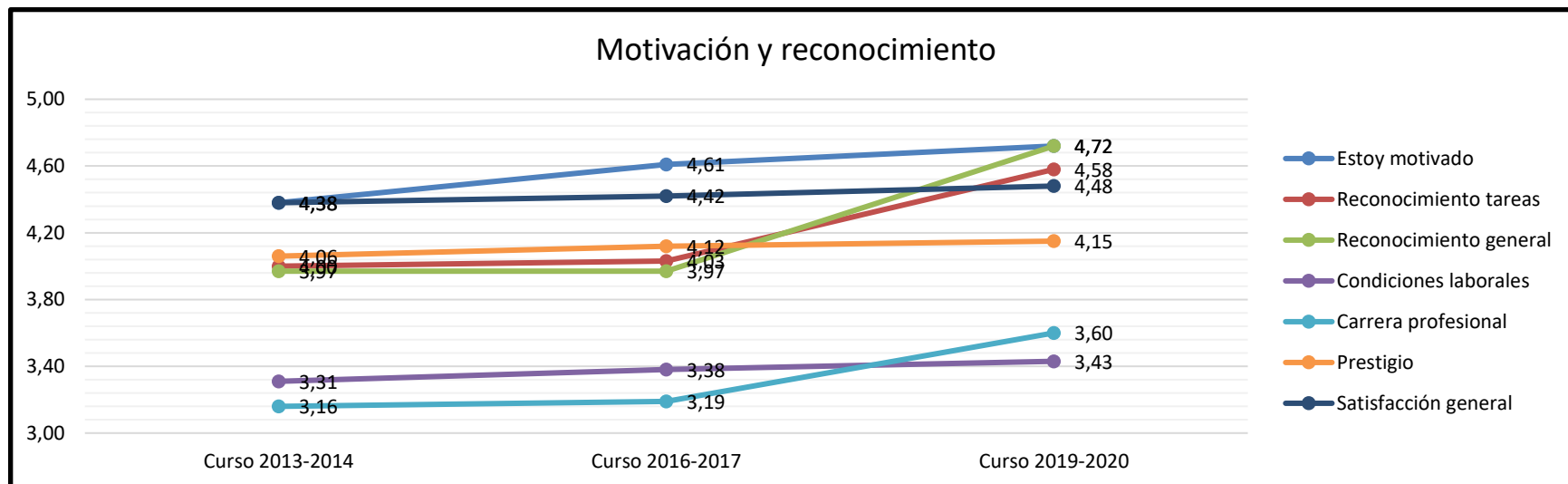
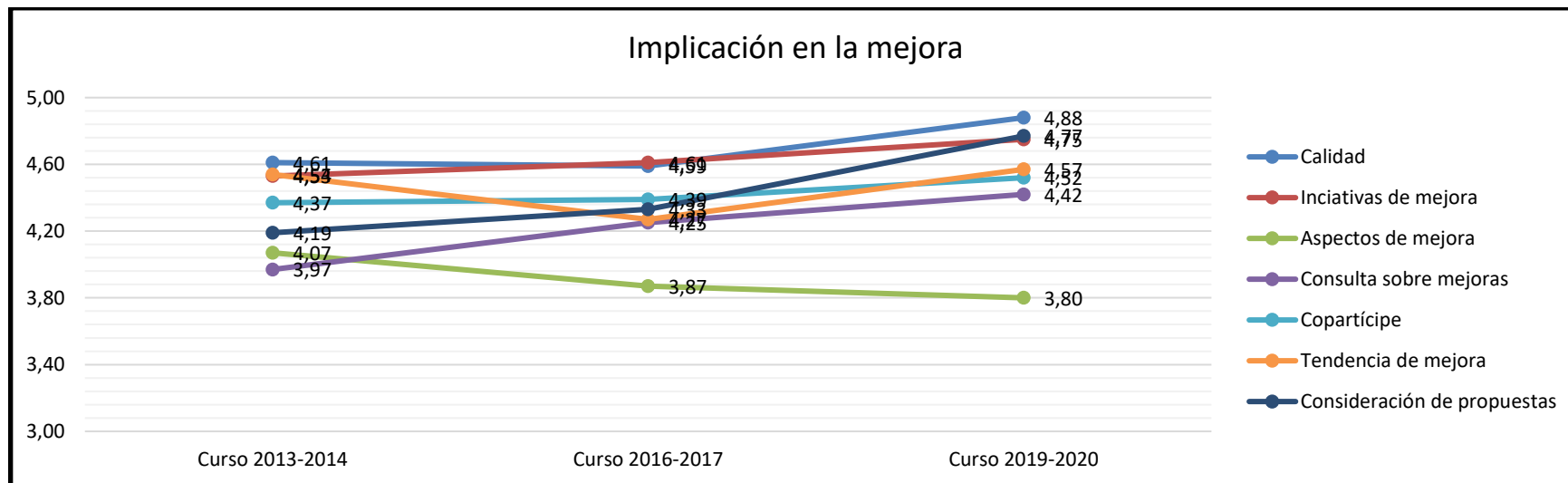












## **PREGUNTAS ABIERTAS**

---

### **11. SUGERENCIAS DE MEJORA Y COMENTARIOS**

---

#### **11.1 Sugerencias de mejora**

---

El contrato no debería cesar durante los meses de verano. Se debería solucionar esto.

Echo de menos talleres (personales no informatizados) donde podamos poner en común las actividades que hacemos en clase.

Creo que deberíamos tener un sistema de evaluación del profesorado interno y no sólo tener en cuenta las opiniones de los alumnos.

Mejorar calidad de altavoces en algunas aulas

Algunas aulas tienen pantallas en las que falla el color

Acceso físico al Servicio Central de Idiomas, no adaptado a personas con discapacidad

Medidas de seguridad: dudo que el edificio esté adaptado a la normativa de protección contra incendios

Eficiencia energética: debido al mal estado de las ventanas el edificio es frío en invierno y caluroso en verano

Incremento de plantilla

Automatización de algunas tareas

Mejora de la formación continua, relacionada con la función del puesto de trabajo y accesibilidad a la formación ECLAP

Que los docentes del SCI tengan contratos estables e indefinidos durante todo el año.

Tener instalaciones propias para poder ofrecer una mayor variedad de cursos y talleres tanto en horario de mañana como de tarde.

Hacer una mejor y mayor propaganda de los servicios ofrecidos por el SCI para captar más alumnos.

Mejores instalaciones, aulas, un aulario propio.

Más formación, participación en congresos, seminarios bien como ponentes o como oyentes.

Más dedicación y mejor contratación para la plantilla de apoyo

Más intercambios lingüísticos (otros idiomas además de inglés)

Instalaciones del servicio

Formación laboral

Reconocimiento laboral del personal trabajador

Mejora de infraestructuras cara al usuario, entrar en el edificio puede resultar confuso

Echo de menos talleres (personales no informatizados) donde podamos poner en común las actividades que hacemos en clase.

Algunas aulas tienen pantallas en las que falla el color

Medidas de seguridad: dudo que el edificio esté adaptado a la normativa de protección contra incendios

Automatización de algunas tareas

Tener instalaciones propias para poder ofrecer una mayor variedad de cursos y talleres tanto en horario de mañana como de tarde.

Más formación, participación en congresos, seminarios bien como ponentes o como oyentes.

Formación laboral

Creo que deberíamos tener un sistema de evaluación del profesorado interno y no sólo tener en cuenta las opiniones de los alumnos.

Eficiencia energética: debido al mal estado de las ventanas el edificio es frío en invierno y caluroso en verano

Mejora de la formación continua, relacionada con la función del puesto de trabajo y accesibilidad a la formación ECLAP

Hacer una mejor y mayor propaganda de los servicios ofrecidos por el SCI para captar más alumnos.

Más dedicación y mejor contratación para la plantilla de apoyo

Reconocimiento laboral del personal trabajador

### 11.2 Otros comentarios

---

Sugerencia de mejora 4: Ofrecer más de un 1 curso, taller o seminario por semestre de formación al profesorado del SCI.

Sugerencia de mejora 5: Reducir el contenido a ver por curso.