



**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



INFORME DE RESULTADOS

Curso 2015-2016

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA CLIMA LABORAL

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

- Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- Destinatario:
Vicerrector de Promoción y Coordinación

- Fecha de elaboración: Enero 2016
- Referencia: INF. 1.5.1. 2016_00002 (CLIMA LABORAL - PAS)

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
CUESTIONARIO.....	9
CONTEXTUALIZACIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA.....	11
<i>Tabla 1. Clasificación por tipo de personal</i>	11
<i>Tabla 2. Personal funcionario por categoría</i>	11
<i>Tabla 3. Personal laboral por categoría</i>	11
<i>Tabla 4. Personal por sexo</i>	11
<i>Tabla 5. Personal por unidad en la que trabaja</i>	11
PERFIL DEL ENCUESTADO.	12
<i>Tabla 6. Personal por edades</i>	12
<i>Tabla 7. Tiempo trabajado en la Universidad de Salamanca</i>	12
<i>Tabla 8. Tiempo trabajado en el puesto actual</i>	13
<i>Tabla 9. Número de puestos en los que ha trabajado</i>	13
<i>Tabla 10. Tamaño de la unidad</i>	13
<i>Tabla 11. Se han producido cambios organizativos</i>	13
RESUMEN DE LA VALORACIÓN GLOBAL.....	14
Estadísticos descriptivos respecto al conjunto de preguntas la encuesta	14
Estadísticos descriptivos respecto al conjunto de preguntas de cada epígrafe	18
PUESTO DE TRABAJO	19
1. El trabajo en mi Unidad está bien organizado.	19
2. La dotación de personal de mi unidad es suficiente para afrontar los períodos punta de trabajo	19
3. Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí... ..	20
4. Mis tareas son atractivas y no caen en la monotonía	20
5. Mi puesto me permite aportar valor a la institución	21
6. En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.	21
7. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	22
8. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.....	22
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD (Servicio, Centro, Departamento,...)	23
9. Las responsabilidades de dirección de mi unidad están bien definidas	23
10. El/la responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.	23
11. El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	24
12. El/la responsable de mi unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.	24
13. El/la responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.....	25

14. El/la responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo. .	25
AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	26
15. La relación con los/las compañeros/as de trabajo es buena.	26
16. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.	26
17. Me siento parte de un equipo de trabajo.	27
18. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.	27
19. El ambiente de trabajo es normal, no me produce stress.	28
COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	29
20. La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.	29
21. Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	29
22. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.	30
23. Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Universidad.	30
24. Tenemos una adecuada coordinación con otras unidades de la universidad.	31
25. La comunicación entre el personal de la unidad y los usuarios es buena.	31
26. El control horario influye en el cumplimiento del trabajo.	32
CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	33
27. Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).	33
28. Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.	33
29. Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.	34
30. Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.	34
FORMACIÓN	35
31. Dispongo de la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.....	35
32. Los cursos del Plan de Formación son útiles para el desempeño de mí puesto de trabajo.	35
33. Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas se atiendan por el Plan de Formación	36
34. Cuando es necesario, la Universidad me facilita o autoriza formación externa al margen del Plan de Formación del PAS.	36
35. Cuando la USAL implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. Facilita formación específica.	37
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	38
36. Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos	38
37. El/la responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.	38
38. Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.....	39

39. En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.	39
40. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.	40
41. En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.	40
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	41
42. Estoy motivado para realizar mi trabajo.	41
43. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.	41
44. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	42
45. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.	42
46. La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional. .	43
48. En general, me siento satisfecho en mi Unidad.	44
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	45
<i>Centro Universitario (Facultad/Escuela)</i>	45
<i>Departamento o Unidad Departamental</i>	45
<i>Instituto Universitario / Centro Investigación.</i>	46
<i>Servicio de apoyo a la docencia, al estudio y a la investigación</i>	46
<i>Servicio de asistencia a la Comunidad Universitaria</i>	47
<i>Servicios centrales de gestión</i>	47
<i>Servicios de colaboración con la sociedad</i>	47
<i>Encuestados que no identifican el tipo de unidad en que trabajan</i>	47

INTRODUCCIÓN

La elaboración de este informe que muestra los resultados de la encuesta de clima laboral realizada entre el Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Salamanca, obedece al desarrollo de contenidos de una de las seis líneas estratégicas en la que se desplegará la actuación de la institución en los próximos años, en concreto. La Línea Estratégica: Factor Humano: Organización y Procesos.

Esta línea se despliega en dos estrategias, una vinculada al *Objetivo Estratégico 3.1. Implantar un sistema de gestión integral de las plantillas del PDI y PAS que mejore la organización, la participación y la cualificación del personal*. Sintetiza la idea de que la Universidad de Salamanca debe desembocar en un proyecto estable en el tiempo, sujeto a las necesidades reales, presentes y futuras de la institución, que apueste decididamente por la estabilidad laboral, el desarrollo profesional, la formación permanente de los trabajadores, en un modelo sensible a los objetivos sociales,.

Para lo que está previsto definir un Programa de Actualización de los Modelos de Plantilla.

La segunda está vinculada al *Objetivo Estratégico 3.2. Adecuar los procesos de trabajo a las responsabilidades de la institución. Para lo que será necesario mejorar la capacidad y el compromiso en el trabajo, mejorando los programas de formación y cualificación del personal, apoyando a la innovación académica y a los procesos de mejora de la organización*. En síntesis, la idea es que las tareas desempeñadas por el personal de la universidad deben organizarse mediante procesos que permitan un mejor cumplimiento de sus funciones...

Ambas líneas se han desarrollado en el Programa de Mejora de la Calidad 2013-2018, (Acuerdo del Consejo de Gobierno de 26 de Septiembre de 2013).

En este documento se contemplan las actuaciones relacionadas con cuatro tipos de planes operativos, de formación e innovación, de implantación de modelos de gestión, de modernización, y de evaluación, para cada uno de ellos se han definido una serie procesos en los que se describen actuaciones concretas para su desarrollo y cumplimiento.

Los estudios de satisfacción laboral del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios, al que nos referiremos en el presenta informe, se describe como el compromiso de trabajo de la Universidad que realizará un estudio periódico “para evaluar y mejorar la satisfacción del personal (tanto PDI como PAS) con las condiciones de trabajo (puesto, dirección, comunicación, entorno, clima laboral) y la motivación (formación, innovación, reconocimiento), con el objetivo de obtener información para la toma de decisiones de la institución.

El estudio incluirá una encuesta que la Unidad de Evaluación de la Calidad, en colaboración con el Vicerrectorado de Profesorado, la Gerencia y los órganos de representación del personal, aplicará con carácter cuatrienal a cada miembro del personal mediante un cuestionario de estructura común, adaptado para el caso del PDI y para el caso del PAS”.

El objetivo del cuestionario en el que se concreta la encuesta 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. Su contenido ha sido elaborado a partir de las consultas realizadas con los órganos de representación del personal.

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 cada pregunta.

Los contenidos de las preguntas que recogen la percepción en el ámbito del trabajo 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.

Al inicio se solicitan una serie de datos de carácter general para contextualizar la encuesta y el perfil del encuestado. Finalmente se pide a los participantes en dos últimas preguntas abiertas, que indique sugerencias de mejora o aporte ideas para la mejora del propio cuestionario. En el cuestionario a continuación se muestra los contenidos, de las 50 preguntas que se describen en cada uno de los epígrafes anteriores.

La aplicación de la encuesta se realizó a través de internet, utilizando la herramienta LimeSurvey. El 21 de octubre de 2015 se remitió un correo electrónico invitando a participar, abriéndose un plazo para responder a las preguntas planteadas, que finalizó el 11 de noviembre de 2015.

CUESTIONARIO

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Sexo / Edad / Contrato / Categoría profesional / Unidad en la que trabaja / Tamaño de la unidad / cambios organizativos en la unidad / Tiempo trabajado en la USAL / Tiempo trabajado en el puesto actual / Número de Puestos en los que ha trabajado.

PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO

PUESTO DE TRABAJO

1. El trabajo en mi Unidad está bien organizado.
2. La dotación de personal de mi unidad es suficiente para afrontar los períodos punta de trabajo
3. Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.
- 4 Mis tareas son atractivas y no caen en la monotonía
5. Mi puesto me permite aportar valor a la institución
6. En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.
7. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.
8. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.

DIRECCIÓN DE LA UNIDAD (Servicio, Centro, Departamento,...)

9. Las responsabilidades de dirección de mi unidad están bien definidas
10. El/la responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.
11. El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz.
12. El/la responsable de mi unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.
13. El/la responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.
14. El/la responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.

AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS

15. La relación con los/las compañeros/as de trabajo es buena.
16. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.
17. Me siento parte de un equipo de trabajo.
18. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.
19. El ambiente de trabajo es normal, no me produce stress.

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

20. La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.
21. Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.
22. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.
23. Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Universidad.
24. Tenemos una adecuada coordinación con otras unidades de la universidad.
25. La comunicación entre el personal de la unidad y los usuarios es buena.
26. El control horario influye en el cumplimiento del trabajo

CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS

27. Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).
28. Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.
29. Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.
30. Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.

FORMACIÓN

31. Dispongo de la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo
32. Los cursos del Plan de Formación son útiles para el desempeño de mi puesto de trabajo.
33. Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas se atiendan por el Plan de Formación
34. Cuando es necesario, la Universidad me facilita o autoriza formación externa al margen del Plan de Formación del PAS.
35. Cuando la USAL implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. Facilita formación específica.

IMPLICACIÓN EN LA MEJORA

36. Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos
37. El/la responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.
38. Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora
39. En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.
40. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.
41. En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

42. Estoy motivado para realizar mi trabajo.
43. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.
44. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.
45. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.
46. La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.
47. El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.
48. En general, me siento satisfecho en mi Unidad.

49. Por favor, señale tres sugerencias de mejora en las áreas que considere prioritarias.
50. Otros comentarios (Indique en su caso preguntas que no se recogen en el cuestionario y que considera que deberían hacerse)

CONTEXTUALIZACIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA.

El siguiente apartado refleja la referencia de valor de la encuesta sobre el total de la población, Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Salamanca. En las tablas a continuación podemos apreciar cómo, 53 % del personal ha contestado el cuestionario.

Tabla 1. Clasificación por tipo de personal

Clasificación por tipo de personal	Plantilla	Respuestas	% Respuesta
Personal Funcionario	624	310	50%
Personal laboral	546	287	53%
No se identifican	ND	12	-
TOTAL	1.170	609	52%

Tabla 2. Personal funcionario por categoría

Categoría de funcionarios	Plantilla	Respuestas	% Respuesta
Subgrupo A1	10	4	40%
Subgrupo A2	90	51	57%
Subgrupo C1	338	173	51%
Subgrupo C2	184	73	40%
Subgrupo E* ext	2	0	0%
No se identifican	-	9	-
TOTAL	624	310	50%

Tabla 3. Personal laboral por categoría

Categoría laborales	Plantilla	Respuestas	% Respuesta
Grupo I	77	31	40%
Grupo II	67	38	57%
Grupo III	172	91	53%
Grupo IV-A y B	212	117	55%
No se identifican / menos de 1 año de contrato	18	10	56%
TOTAL	546	287	53%

Tabla 4. Personal por sexo

Distribución por sexo	Plantilla	Respuestas	% Respuesta
Masculino	486	261	54%
Femenino	684	319	47%
No Disponible	-	29	-
Total	1.170	609	52%

Tabla 5. Personal por unidad en la que trabaja

Unidades y servicios	Plantilla	Respuestas	% Respuesta
Centro Universitario	264	164	62%
Departamento	113	64	57%
Instituto Universitario	26	24	92%
Servicio de apoyo docencia	338	125	37%
Servicio de asistencia	122	88	72%
Servicios centrales de gestión	277	97	35%
Servicios de colaboración	30	8	27%
TOTAL	1.170	570	49%

PERFIL DEL ENCUESTADO.

El perfil del encuestado que contestó el cuestionario para medir la satisfacción del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Salamanca se puede mostrar según los valores que presentan las tablas a continuación.

Así, aunque el 38% indica que tienen edades comprendidas entre los 41 y 50 años, hasta un 34% de la plantilla tiene más de 51 años, el 33% lleva más de 25 años trabajando en la universidad y más de 5 años en el puesto actual.

Destacar que 431 personas de las que contestaron la encuesta, un 71%, lleva más de 5 años en el puesto actual y hasta el 54%, 331 personas, han trabajado entre 2 y 5 puestos.

Finalmente, el 45% de los encuestados trabaja en unidades con un tamaño superior a 9 personas, un 7% de los casos son unidades compuestas por 1 persona y 34% de las mismas ha pasado por cambios organizativos en los últimos dos años.

Tabla 6. Personal por edades

Personal por edades	Muestra Encuesta	% Muestra
30 años o menos de 30	13	2%
De 31 y 40 años	67	11%
De 41 a 50 años	230	38%
De 51 a 60 años	210	34%
De 61 a 65 años	20	3%
No contesta	69	11%
TOTAL	609	100%

Tabla 7. Tiempo trabajado en la Universidad de Salamanca

Tiempo trabajado en la USAL	Muestra Encuesta	% Muestra
Menos de 2 años	49	8%
De 2 a 5 años	13	2%
De 6 a 10 años	45	7%
De 11 a 15 años	104	17%
De 16 a 20 años	101	17%
De 21 a 25 años	80	13%
Más de 25 años	200	33%
No contesta	17	3%
TOTAL	609	100%

Tabla 8. Tiempo trabajado en el puesto actual

Tiempo trabajado en el puesto actual	Muestra Encuesta	% Muestra
Menos de 2 años	94	15%
Entre 2 años y 5 años	56	9%
Más de 5	431	71%
No contesta	28	5%
TOTAL	609	100%

Tabla 9. Número de puestos en los que ha trabajado

Número de puestos en los que ha trabajado	Muestra Encuesta	% Muestra
Menos de 2	203	33%
Entre 2 y 5	331	54%
Más de 5 puestos	49	8%
No contesta	26	4%
TOTAL	609	100%

Tabla 10. Tamaño de la unidad

Tamaño de la unidad	Muestra Encuesta	% Muestra
1 persona	44	7%
De 2 a 4 personas	105	17%
De 5 a 9 personas	146	24%
Más de 9 personas	277	45%
No contesta	37	6%
TOTAL	609	100%

Tabla 11. Se han producido cambios organizativos

Cambios organizativos	Respuestas	% Respuesta
Sí, en los últimos dos años	206	34%
No, desde hace más de dos años	336	55%
No contesta	67	11%
TOTAL	609	100%

RESUMEN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

Estadísticos descriptivos respecto al conjunto de preguntas la encuesta

LEYENDA: T: Total / V: Válidos / P: Media / M: Moda / D: Desviación típica / NC: No contestan / TD: Totalmente en desacuerdo (1) / D: Desacuerdo (2) / I: ni acuerdo ni desacuerdo (3) A: De acuerdo (4) / TA: totalmente de acuerdo (5)

PUESTO DE TRABAJO	T	V	P	M	D	NC	TD	D	I	A	TA
El trabajo está bien organizado	609	592	3,37	4	1,26	17	11%	16%	17%	38%	19%
La dotación de personal de mi unidad es suficiente	609	589	2,94	4	1,35	20	19%	24%	13%	30%	13%
Funciones y responsabilidades definidas	609	593	3,17	4	1,32	16	14%	20%	19%	30%	18%
Mis tareas son atractivas	609	590	3,50	4	1,18	19	9%	11%	22%	38%	20%
Mi puesto aporta valor a la institución	609	580	3,68	4	1,13	29	6%	8%	22%	39%	25%
Cargas bien repartidas	609	583	3,05	4	1,30	26	18%	17%	20%	33%	12%
Desarrollo de habilidades	609	585	3,39	4	1,20	24	9%	16%	20%	38%	17%
Recibo información sobre el desempeño	609	572	2,69	3	1,25	37	23%	23%	25%	21%	8%

DIRECCIÓN DE LA UNIDAD	T	V	P	M	D	NC	TD	D	I	A	TA
Las responsabilidades están bien definidas	609	576	3,35	4	1,28	33	12%	14%	20%	34%	20%
Dominio técnico y conocimiento de mis funciones	609	566	3,63	4	1,25	43	11%	8%	15%	40%	26%
Soluciona los problemas de manera eficaz	609	564	3,44	4	1,26	45	11%	12%	20%	35%	22%
Delega eficazmente funciones de responsabilidad	609	557	3,45	4	1,17	52	8%	13%	25%	35%	19%
Toma decisiones con la participación del personal	609	569	3,37	4	1,30	40	13%	14%	18%	35%	21%
Informa sobre los asuntos que afectan al trabajo	609	574	3,49	4	1,25	35	10%	12%	18%	37%	22%

AMBIENTE DE TRABAJO	T	V	P	M	D	NC	TD	D	I	A	TA
La relación con los compañeros es buena	609	577	4,06	4	0,98	32	3%	5%	12%	43%	37%
Es habitual la colaboración para sacar tareas	609	574	3,79	4	1,17	35	7%	8%	16%	39%	31%
Me siento parte de un equipo de trabajo	609	574	3,66	4	1,23	35	9%	10%	18%	34%	29%
Me resulta fácil expresar mis opiniones	609	577	3,76	4	1,19	32	8%	8%	16%	38%	30%
El ambiente de trabajo es normal	609	576	3,54	4	1,24	33	8%	14%	17%	35%	25%

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	T	V	P	M	D	NC	TD	D	I	A	TA
La comunicación interna funciona correctamente	609	589	3,37	4	1,22	20	11%	14%	21%	38%	17%
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable	609	586	3,82	4	1,15	23	7%	8%	13%	42%	30%
Recibo la información necesaria para el desempeño	609	586	3,43	4	1,19	23	9%	12%	23%	38%	18%
Conozco los servicios que prestan otras unidades	609	582	3,36	4	1,04	27	6%	15%	28%	41%	11%
Tenemos una adecuada coordinación con otras unidades	609	565	2,99	3	1,08	44	11%	20%	36%	27%	7%
La comunicación entre el personal y los usuarios es buena	609	571	4,01	4	0,87	38	3%	2%	13%	54%	27%
El control horario influye en el cumplimiento del trabajo	609	550	2,96	3	1,17	59	14%	17%	38%	20%	11%

CONDICIONES AMBIENTALES	T	V	P	M	D	NC	TD	D	I	A	TA
Las condiciones de mi trabajo son seguras	609	592	3,47	4	1,19	17	9%	14%	19%	40%	19%
Las condiciones ambientales facilitan mi actividad	609	592	2,99	4	1,26	17	16%	21%	22%	30%	11%
Las instalaciones facilitan mi trabajo	609	592	3,24	4	1,21	17	11%	19%	18%	39%	13%
Las herramientas están bien adaptadas a las necesidades	609	591	3,43	4	1,15	18	8%	16%	18%	43%	15%

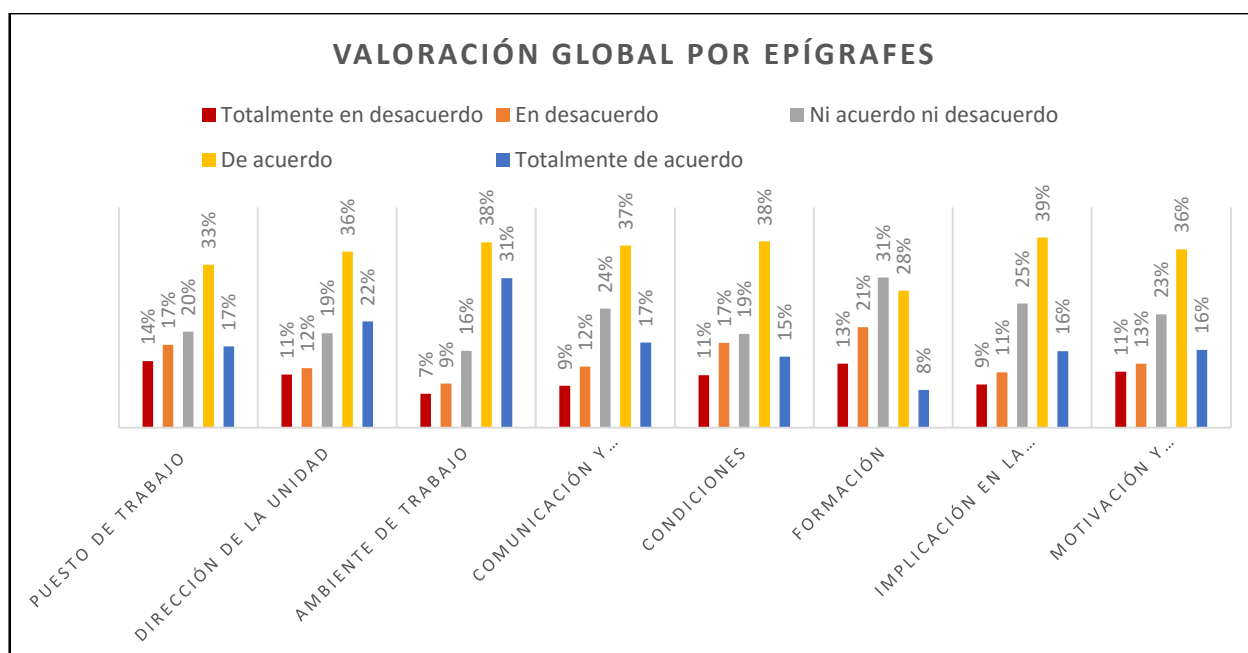
FORMACIÓN	T	V	P	M	D	NC	TD	D	I	A	TA
Dispongo de la formación necesaria para desempeñar mi puesto	609	591	3,57	4	1,09	18	5%	13%	19%	44%	19%
Los cursos del Plan de Formación son útiles	609	578	2,83	3	1,15	31	15%	23%	31%	24%	7%
Los cauces son adecuados para atender mis necesidades formativas	609	552	2,71	3	1,05	57	16%	24%	37%	21%	3%
La Universidad facilita la formación externa	609	522	2,83	3	1,11	87	15%	22%	34%	24%	5%
Cuando se implanta una aplicación se facilita formación específica	609	529	2,84	3	1,11	80	15%	22%	33%	26%	5%

IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	T	V	P	M	D	NC	TD	D	I	A	TA
La mejora de la calidad es prioritaria en el servicio que prestamos	609	549	3,56	4	1,10	60	7%	9%	24%	42%	19%
El responsable de mi unidad pone en marcha iniciativas de mejora	609	549	3,23	4	1,18	60	11%	16%	27%	34%	13%
Identifico en mi actividad aspectos susceptibles de mejora	609	554	3,92	4	0,82	55	2%	3%	18%	56%	21%
Se me consulta sobre la iniciativas para la mejora de la calidad	609	550	3,09	3	1,17	59	12%	18%	31%	29%	11%
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi unidad	609	556	3,52	4	1,11	53	8%	9%	24%	42%	17%
He percibido una tendencia a mejorar en los últimos años	609	534	3,12	3	1,22	75	15%	13%	30%	30%	12%

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	T	V	P	M	D	NC	TD	D	I	A	TA
Estoy motivado para realizar mi trabajo	609	592	3,48	4	1,22	17	11%	10%	19%	40%	20%
Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo	609	574	3,08	4	1,21	35	14%	17%	26%	32%	10%
Cuando introduzco una mejora en mi trabajo se me reconoce	609	554	3,12	3	1,16	55	12%	15%	33%	30%	11%
En general las condiciones son satisfactorias	609	593	3,38	4	1,11	16	8%	13%	23%	44%	12%
Tengo oportunidades para desarrollar mi carrera profesional	609	559	2,58	3	1,21	50	24%	25%	25%	20%	6%
El nombre y prestigio de la universidad son gratificantes para mí	609	569	3,97	4	0,97	40	3%	3%	18%	43%	32%
En general me siento satisfecho en mi unidad	609	585	3,62	4	1,14	24	8%	9%	18%	45%	21%

Estadísticos descriptivos respecto al conjunto de preguntas de cada epígrafe

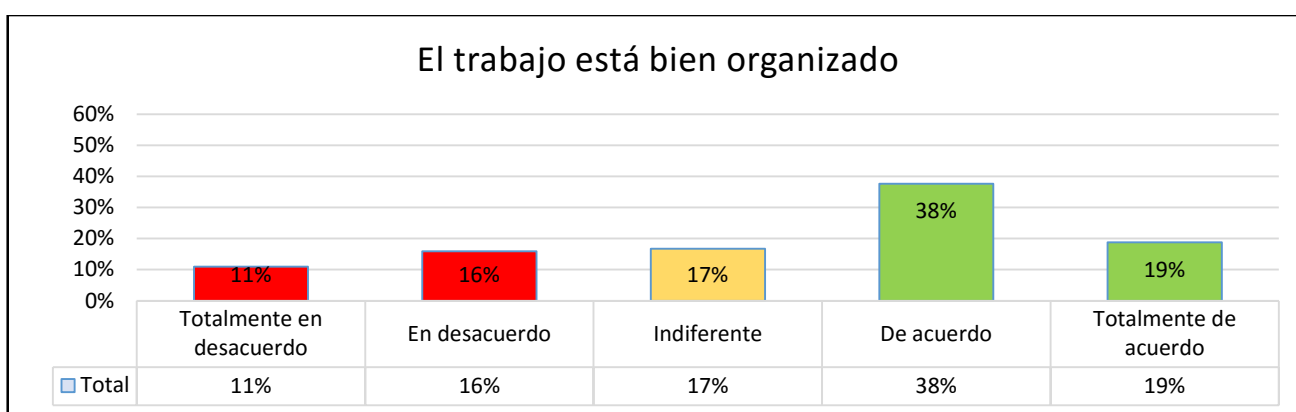
Pregunta	Total	Válidos	Media	Moda	Des. T	NC	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
PUESTO DE TRABAJO	4.872	4.684	3,22	4	1,29	188	14%	17%	20%	33%	17%
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD	3.654	3.406	3,46	4	1,26	248	11%	12%	19%	36%	22%
AMBIENTA DE TRABAJO	3.045	2.878	3,76	4	1,18	167	7%	9%	16%	38%	31%
COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	4.263	4.029	3,42	4	1,16	234	9%	12%	24%	37%	17%
CONDICIONES	2.436	2.367	3,28	4	1,22	69	11%	17%	19%	38%	15%
FORMACIÓN	3.045	2.772	2,97	3	1,15	273	13%	21%	31%	28%	8%
IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	3.654	3.292	3,41	4	1,14	362	9%	11%	25%	39%	16%
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	4.263	4.026	3,32	4	1,22	237	11%	13%	23%	36%	16%
TOTAL	29.232	27.454	3,35	4	1,22	1778	11%	14%	22%	36%	18%



PUESTO DE TRABAJO

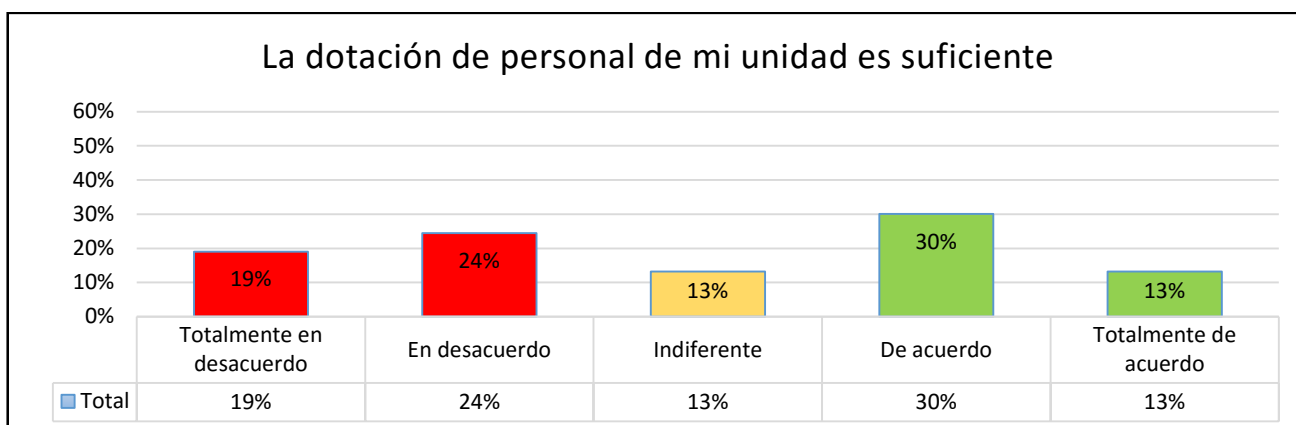
1. El trabajo en mi Unidad está bien organizado.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	7%	11%	18%	36%	28%
Departamento	5%	3%	14%	48%	30%
Instituto Universitario	4%	13%	13%	50%	21%
Servicio de apoyo docencia	15%	26%	17%	31%	12%
Servicio de asistencia	14%	17%	14%	40%	15%
Servicios centrales de gestión	15%	19%	18%	38%	10%
Servicios de colaboración	25%	13%	25%	25%	13%
No informa	12%	15%	21%	36%	15%
TOTAL	11%	16%	17%	38%	19%



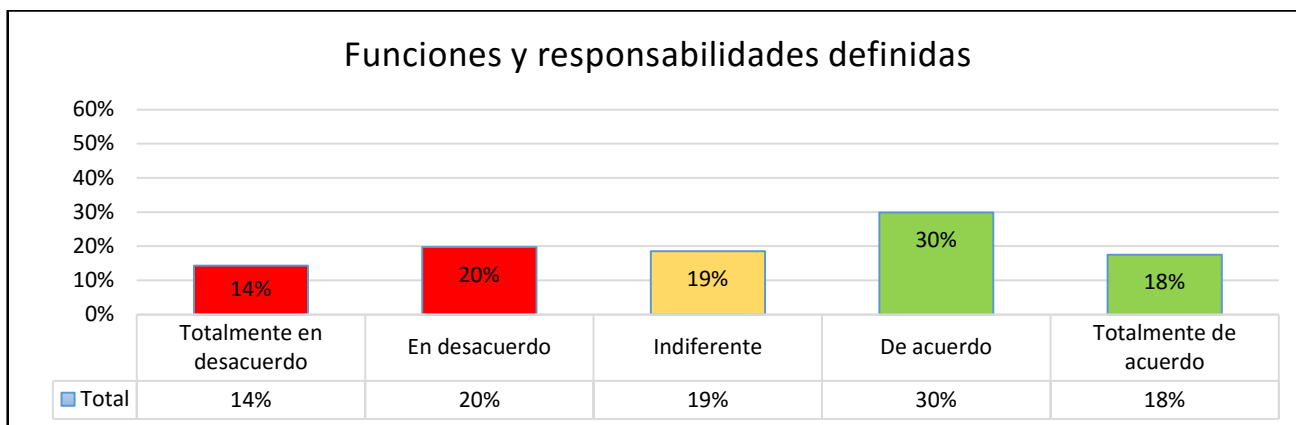
2. La dotación de personal de mi unidad es suficiente para afrontar los períodos punta de trabajo

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	17%	27%	8%	34%	13%
Departamento	2%	6%	15%	56%	21%
Instituto Universitario	17%	25%	17%	25%	17%
Servicio de apoyo docencia	28%	28%	11%	22%	11%
Servicio de asistencia	19%	22%	20%	23%	16%
Servicios centrales de gestión	21%	28%	16%	27%	9%
Servicios de colaboración	25%	25%	0%	25%	25%
No informa	23%	29%	20%	23%	6%
TOTAL	19%	24%	13%	30%	13%



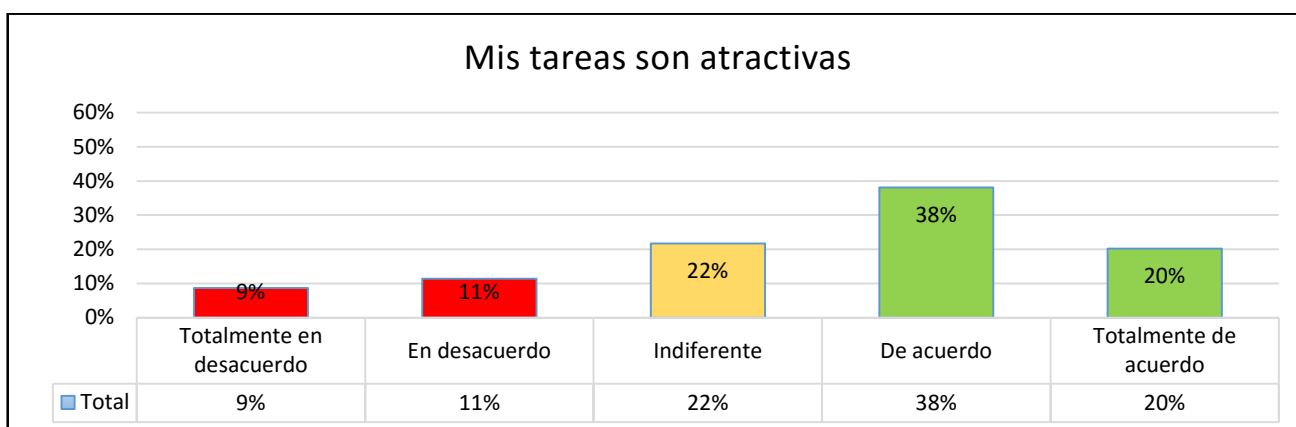
3. Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	11%	16%	16%	38%	18%
Departamento	16%	19%	18%	23%	24%
Instituto Universitario	17%	8%	13%	29%	33%
Servicio de apoyo docencia	11%	27%	17%	27%	18%
Servicio de asistencia	21%	15%	19%	26%	20%
Servicios centrales de gestión	16%	25%	24%	27%	8%
Servicios de colaboración	13%	25%	25%	13%	25%
No informa	12%	15%	24%	38%	12%
TOTAL	14%	20%	19%	30%	18%



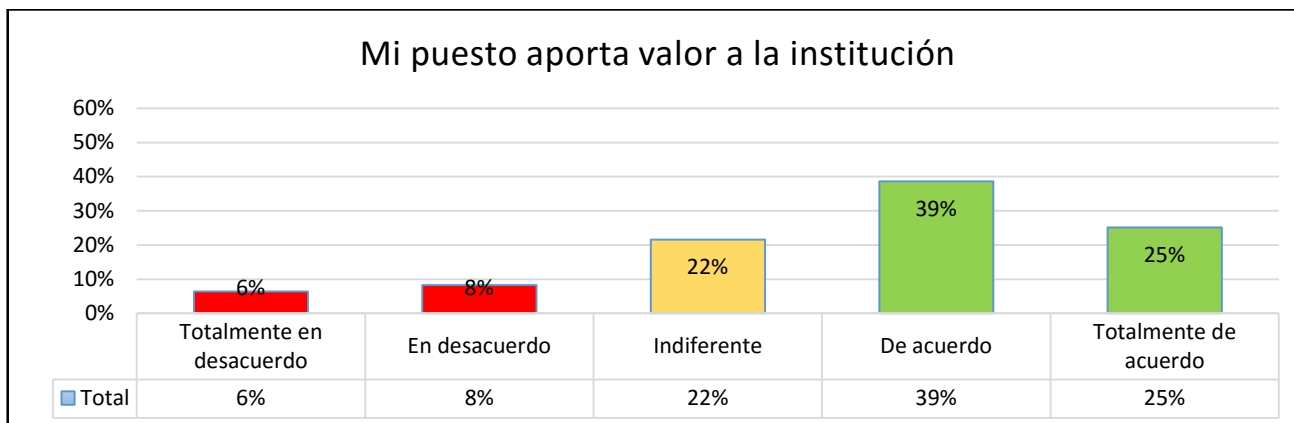
4 Mis tareas son atractivas y no caen en la monotonía

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	8%	13%	26%	38%	15%
Departamento	6%	11%	19%	37%	27%
Instituto Universitario	4%	4%	21%	33%	38%
Servicio de apoyo docencia	11%	11%	17%	36%	25%
Servicio de asistencia	12%	12%	20%	40%	17%
Servicios centrales de gestión	5%	9%	27%	40%	18%
Servicios de colaboración	0%	25%	13%	38%	25%
No informa	11%	14%	17%	43%	14%
TOTAL	9%	11%	22%	38%	20%



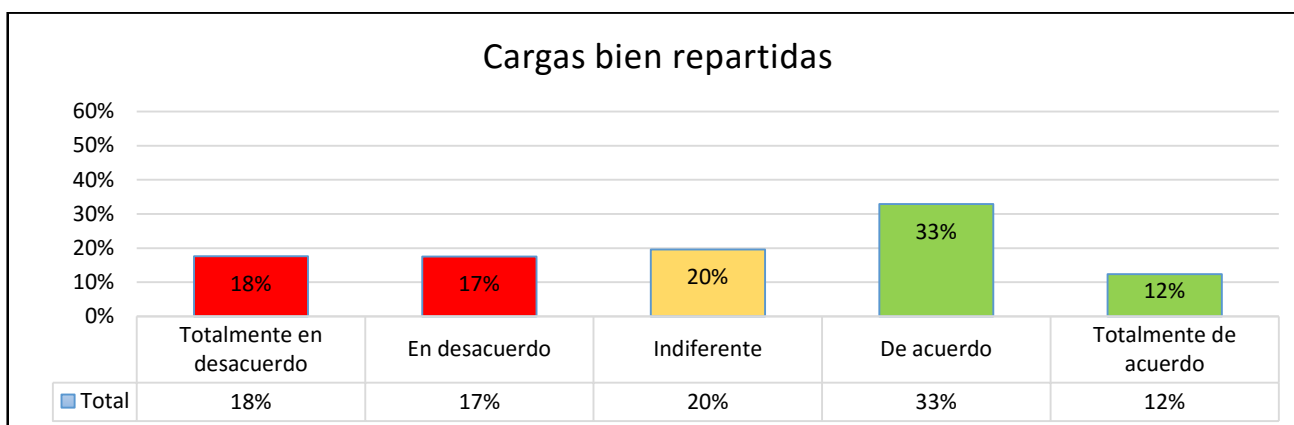
5. Mi puesto me permite aportar valor a la institución

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	7%	7%	23%	44%	18%
Departamento	3%	8%	31%	35%	23%
Instituto Universitario	9%	0%	9%	35%	48%
Servicio de apoyo docencia	7%	10%	16%	38%	29%
Servicio de asistencia	7%	7%	19%	33%	34%
Servicios centrales de gestión	3%	12%	26%	41%	18%
Servicios de colaboración	0%	13%	25%	13%	50%
No informa	11%	6%	23%	37%	23%
TOTAL	6%	8%	22%	39%	25%



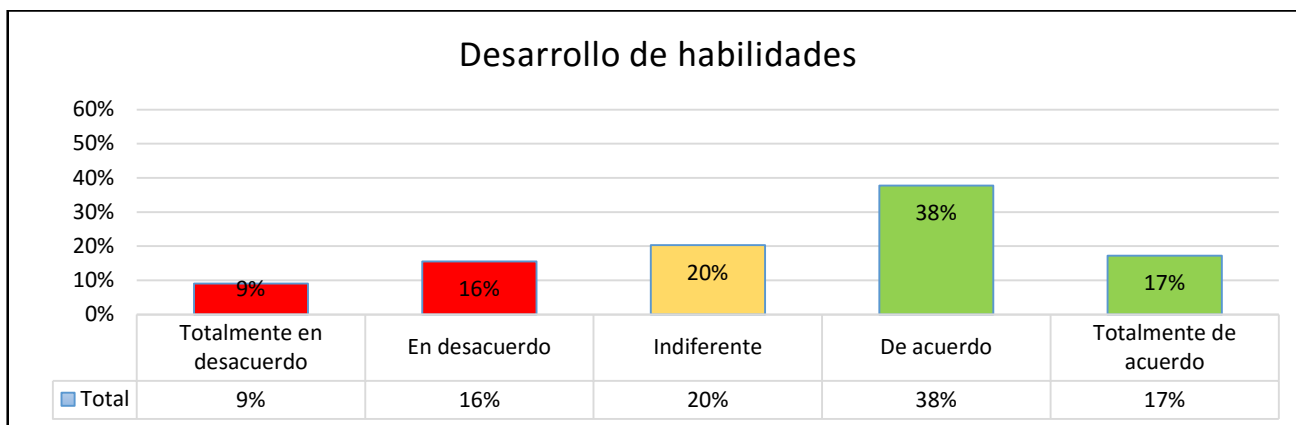
6. En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	10%	9%	14%	49%	18%
Departamento	5%	12%	22%	40%	22%
Instituto Universitario	8%	13%	38%	38%	4%
Servicio de apoyo docencia	29%	24%	19%	20%	8%
Servicio de asistencia	20%	21%	17%	28%	14%
Servicios centrales de gestión	23%	27%	25%	20%	5%
Servicios de colaboración	13%	38%	25%	13%	13%
No informa	21%	9%	21%	42%	6%
TOTAL	18%	17%	20%	33%	12%



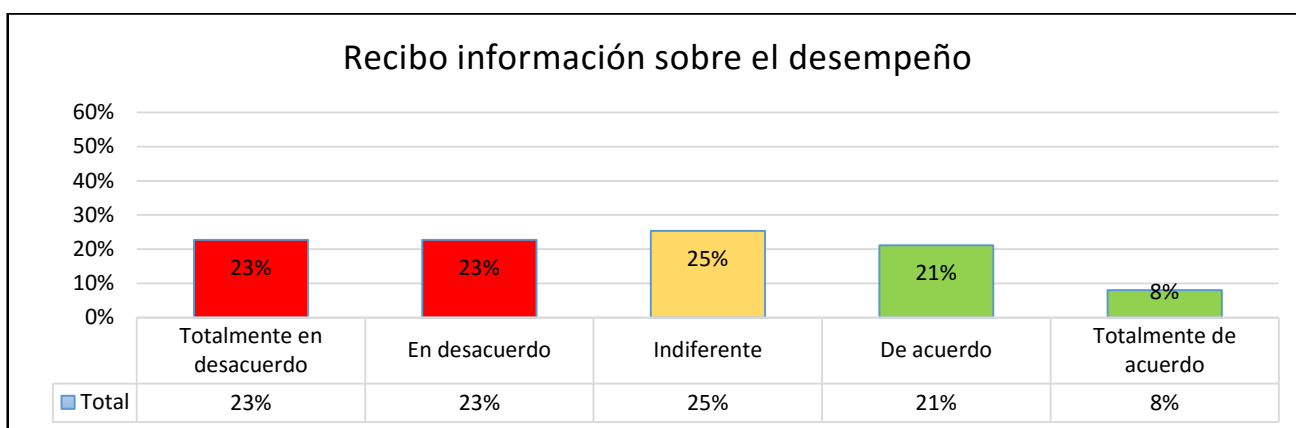
7. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	12%	14%	21%	42%	11%
Departamento	0%	16%	21%	38%	25%
Instituto Universitario	8%	8%	21%	38%	25%
Servicio de apoyo docencia	10%	17%	16%	30%	27%
Servicio de asistencia	11%	16%	22%	34%	16%
Servicios centrales de gestión	8%	16%	24%	40%	12%
Servicios de colaboración	0%	25%	13%	50%	13%
No informa	14%	14%	20%	43%	9%
TOTAL	9%	16%	20%	38%	17%



8. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.

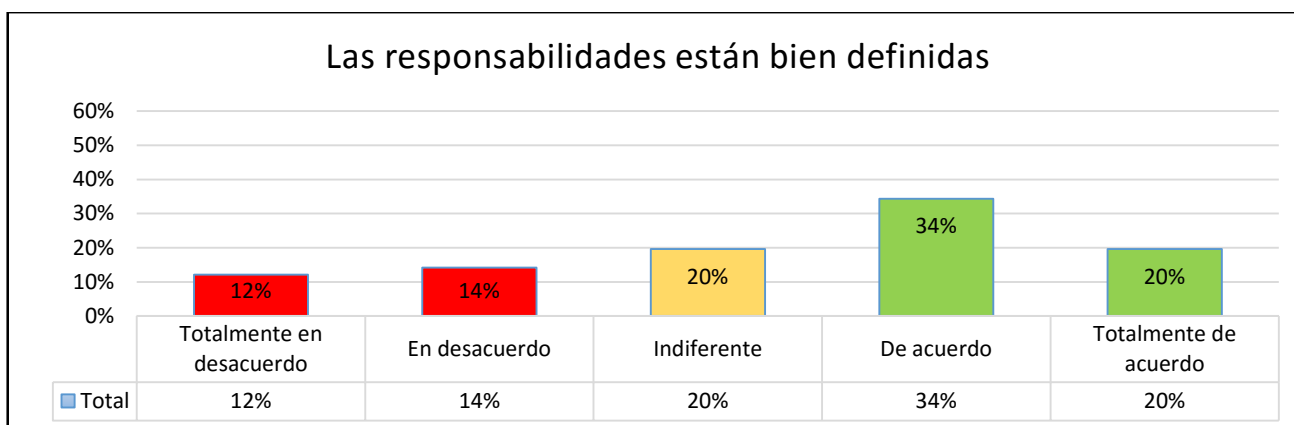
Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	24%	22%	20%	24%	11%
Departamento	18%	23%	15%	32%	13%
Instituto Universitario	9%	17%	35%	30%	9%
Servicio de apoyo docencia	32%	21%	28%	15%	5%
Servicio de asistencia	16%	29%	24%	22%	8%
Servicios centrales de gestión	21%	22%	41%	13%	3%
Servicios de colaboración	25%	13%	38%	25%	0%
No informa	26%	23%	17%	23%	11%
TOTAL	23%	23%	25%	21%	8%



DIRECCIÓN DE LA UNIDAD (Servicio, Centro, Departamento,...)

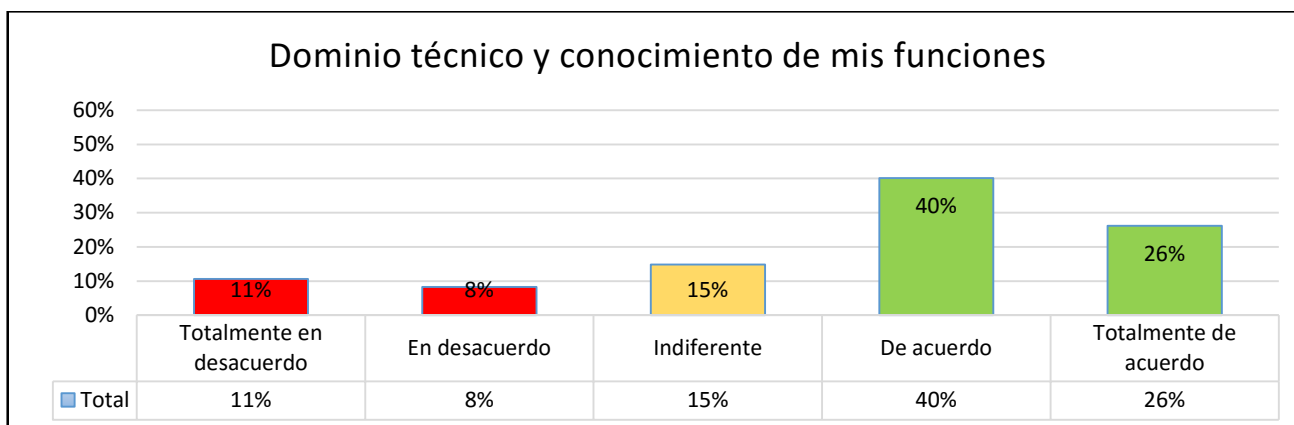
9. Las responsabilidades de dirección de mi unidad están bien definidas

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	14%	10%	17%	38%	22%
Departamento	2%	8%	22%	35%	33%
Instituto Universitario	4%	9%	26%	26%	35%
Servicio de apoyo docencia	20%	15%	20%	29%	15%
Servicio de asistencia	8%	19%	23%	35%	14%
Servicios centrales de gestión	11%	15%	21%	38%	14%
Servicios de colaboración	13%	38%	13%	13%	25%
No informa	9%	25%	16%	34%	16%
TOTAL	12%	14%	20%	34%	20%



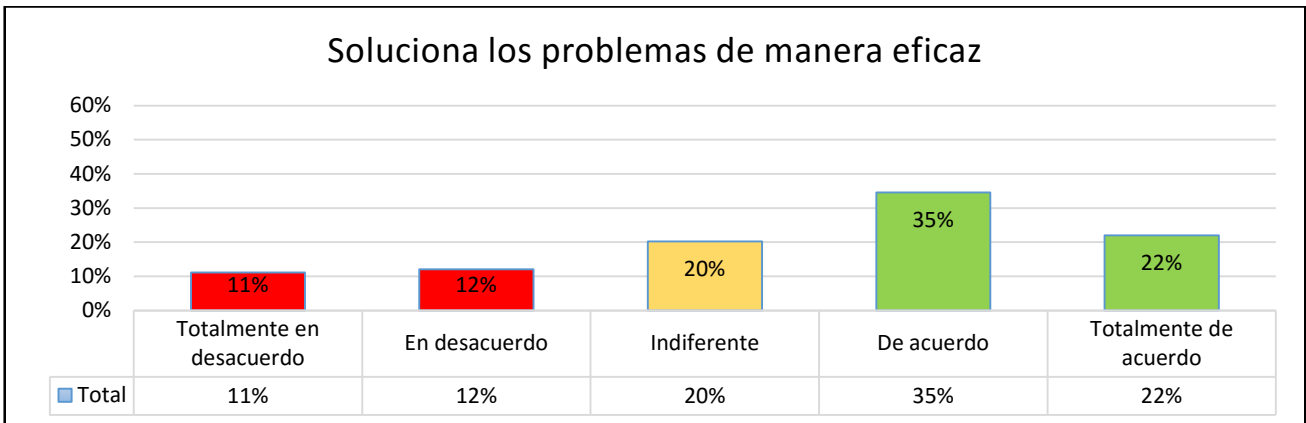
10. El/la responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	11%	8%	12%	43%	26%
Departamento	4%	5%	18%	38%	36%
Instituto Universitario	9%	0%	9%	32%	50%
Servicio de apoyo docencia	17%	7%	13%	36%	28%
Servicio de asistencia	10%	19%	13%	38%	20%
Servicios centrales de gestión	9%	4%	20%	43%	23%
Servicios de colaboración	0%	29%	14%	43%	14%
No informa	9%	6%	24%	47%	15%
TOTAL	11%	8%	15%	40%	26%



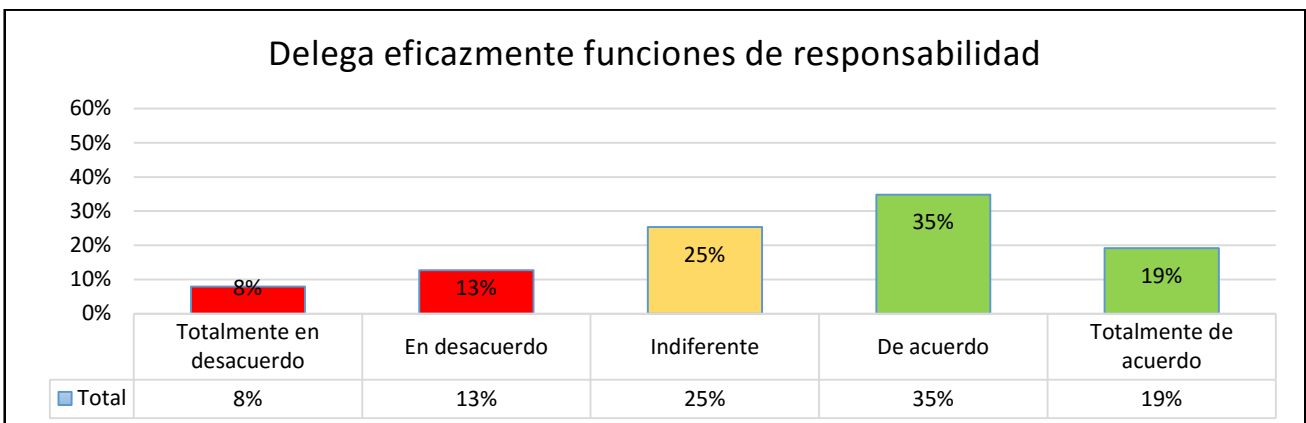
11. El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	10%	9%	18%	38%	25%
Departamento	4%	5%	16%	46%	30%
Instituto Universitario	9%	9%	14%	32%	36%
Servicio de apoyo docencia	22%	13%	21%	27%	18%
Servicio de asistencia	11%	19%	21%	32%	17%
Servicios centrales de gestión	7%	11%	24%	38%	20%
Servicios de colaboración	0%	14%	43%	29%	14%
No informa	9%	21%	21%	27%	21%
TOTAL	11%	12%	20%	35%	22%



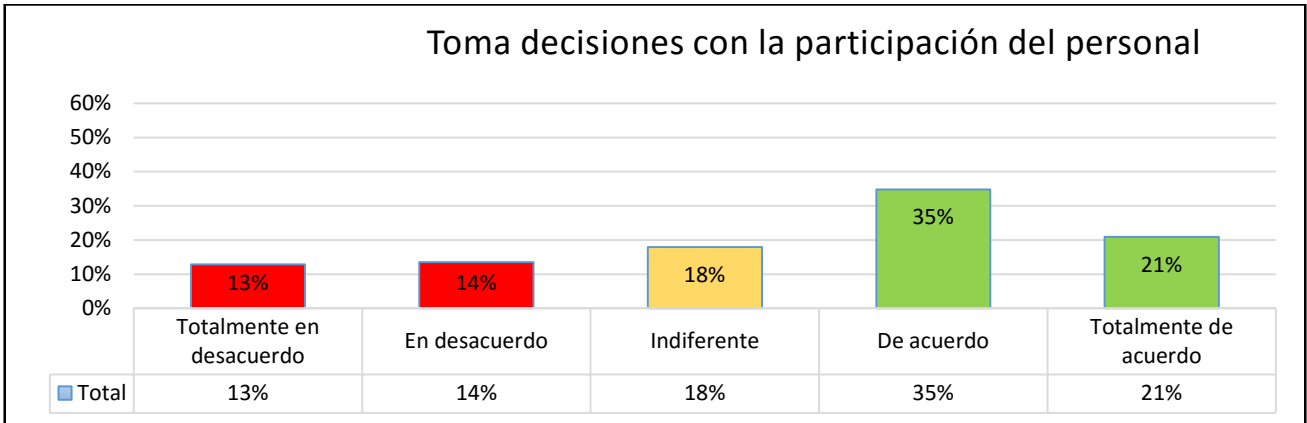
12. El/la responsable de mi unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	5%	7%	27%	39%	21%
Departamento	2%	7%	23%	41%	27%
Instituto Universitario	9%	4%	22%	39%	26%
Servicio de apoyo docencia	16%	16%	25%	22%	22%
Servicio de asistencia	7%	19%	23%	33%	18%
Servicios centrales de gestión	6%	14%	29%	38%	14%
Servicios de colaboración	13%	25%	13%	38%	13%
No informa	9%	18%	24%	42%	6%
TOTAL	8%	13%	25%	35%	19%



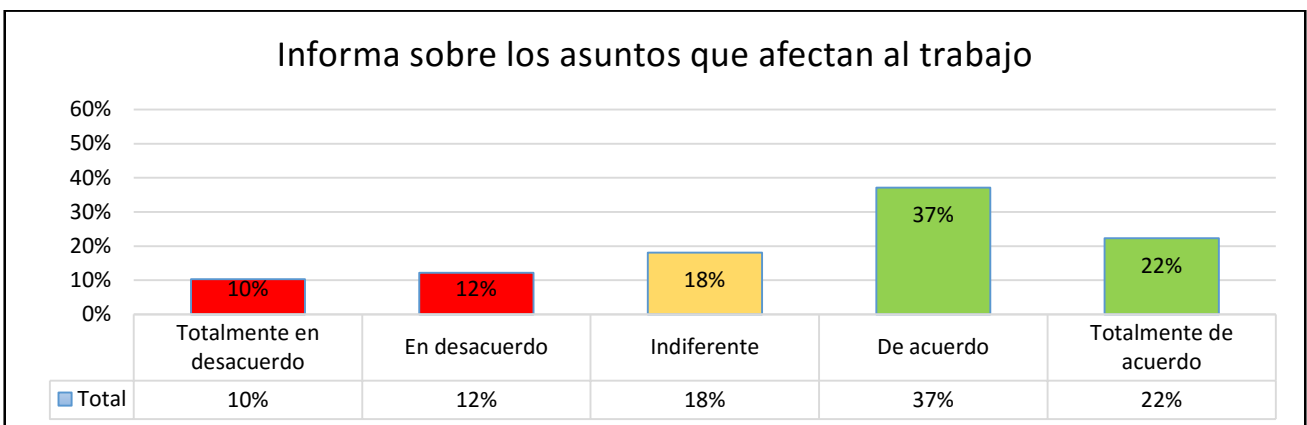
13. El/la responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	9%	11%	12%	42%	26%
Departamento	3%	8%	24%	37%	27%
Instituto Universitario	14%	0%	5%	55%	27%
Servicio de apoyo docencia	22%	16%	15%	29%	18%
Servicio de asistencia	14%	17%	15%	33%	20%
Servicios centrales de gestión	11%	20%	29%	28%	12%
Servicios de colaboración	14%	14%	43%	14%	14%
No informa	12%	9%	27%	33%	18%
TOTAL	13%	14%	18%	35%	21%



14. El/la responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.

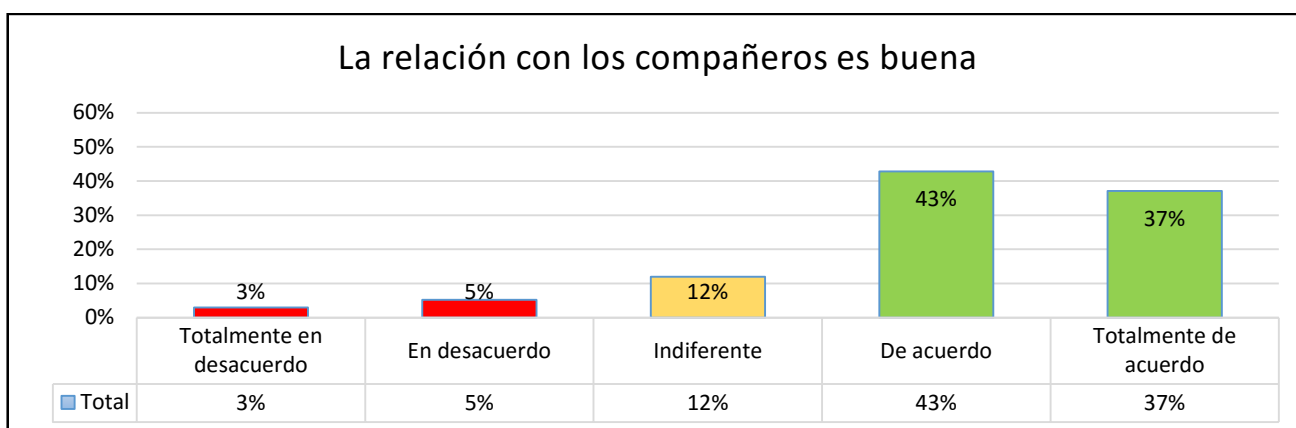
Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	7%	12%	10%	40%	31%
Departamento	3%	8%	23%	39%	27%
Instituto Universitario	14%	5%	18%	41%	23%
Servicio de apoyo docencia	16%	15%	15%	34%	20%
Servicio de asistencia	9%	18%	22%	31%	20%
Servicios centrales de gestión	13%	11%	28%	38%	10%
Servicios de colaboración	0%	14%	43%	29%	14%
No informa	12%	6%	18%	45%	18%
TOTAL	10%	12%	18%	37%	22%



AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS

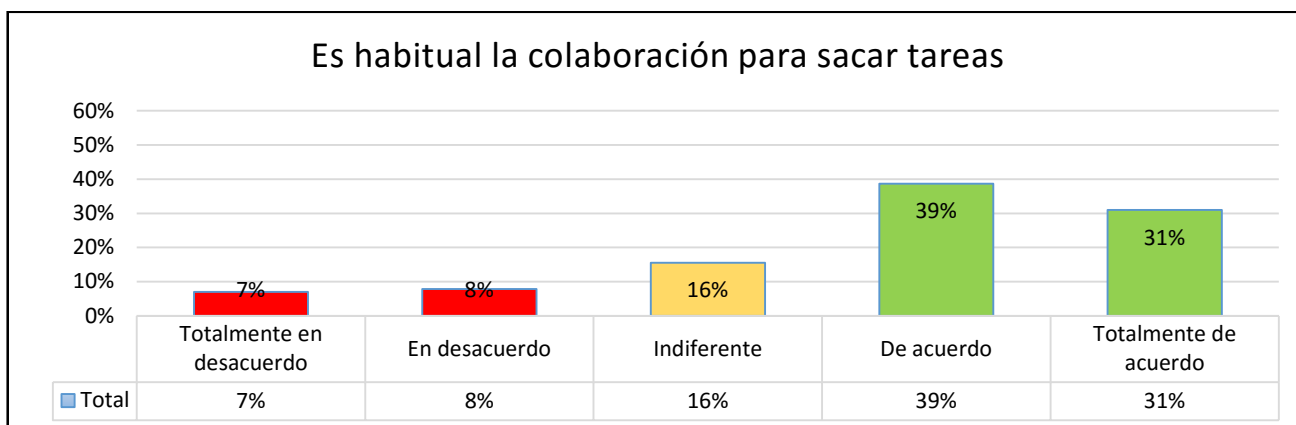
15. La relación con los/las compañeros/as de trabajo es buena.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	2%	4%	8%	44%	42%
Departamento	2%	0%	9%	40%	49%
Instituto Universitario	0%	4%	17%	33%	46%
Servicio de apoyo docencia	4%	9%	14%	38%	35%
Servicio de asistencia	2%	2%	13%	45%	37%
Servicios centrales de gestión	4%	5%	12%	52%	27%
Servicios de colaboración	0%	0%	43%	29%	29%
No informa	6%	12%	18%	39%	24%
TOTAL	3%	5%	12%	43%	37%



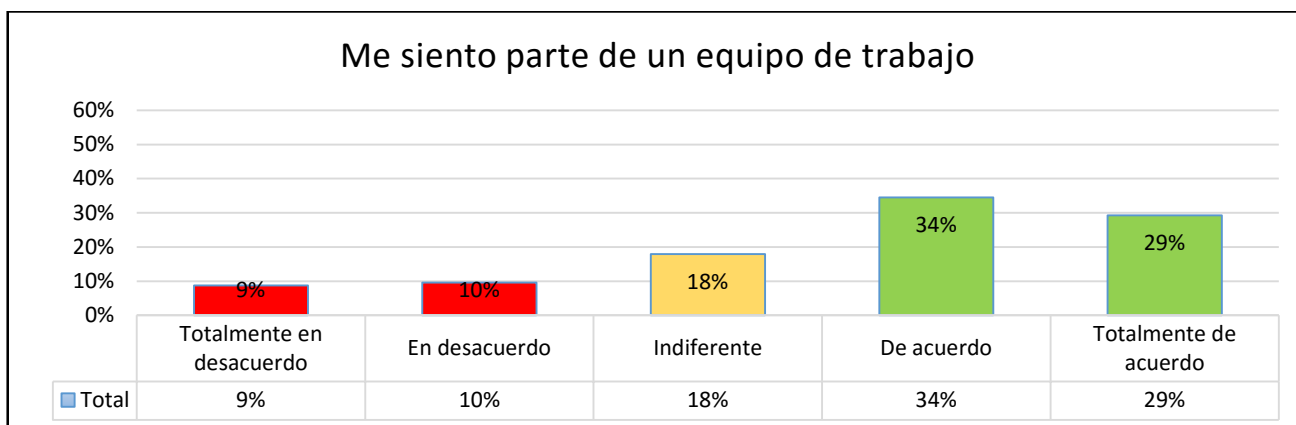
16. Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	5%	3%	8%	46%	38%
Departamento	2%	2%	33%	37%	27%
Instituto Universitario	8%	21%	4%	29%	38%
Servicio de apoyo docencia	12%	12%	15%	34%	26%
Servicio de asistencia	4%	6%	19%	38%	33%
Servicios centrales de gestión	8%	7%	22%	36%	26%
Servicios de colaboración	0%	0%	14%	57%	29%
No informa	10%	23%	6%	35%	26%
TOTAL	7%	8%	16%	39%	31%



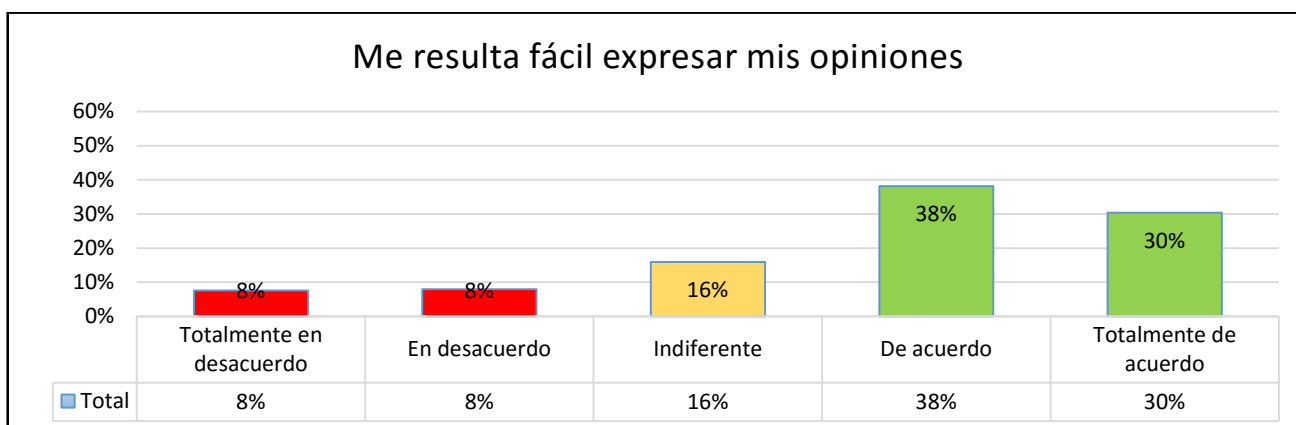
17. Me siento parte de un equipo de trabajo.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	6%	5%	11%	42%	36%
Departamento	6%	2%	25%	32%	36%
Instituto Universitario	8%	17%	8%	25%	42%
Servicio de apoyo docencia	12%	16%	17%	31%	25%
Servicio de asistencia	11%	7%	16%	34%	32%
Servicios centrales de gestión	8%	11%	31%	31%	19%
Servicios de colaboración	0%	0%	29%	43%	29%
No informa	13%	22%	16%	34%	16%
TOTAL	9%	10%	18%	34%	29%



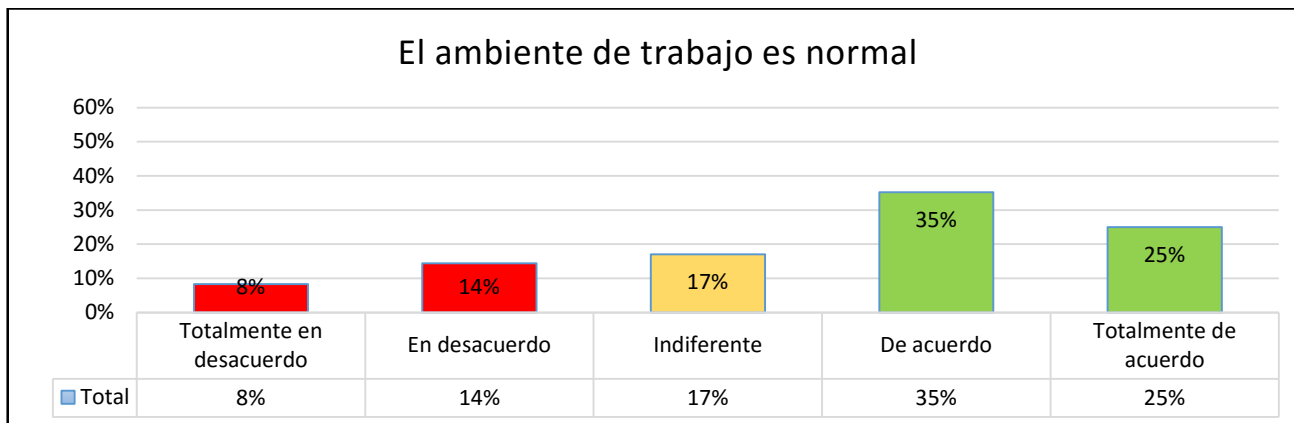
18. Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	5%	5%	8%	45%	36%
Departamento	4%	5%	21%	32%	38%
Instituto Universitario	4%	0%	13%	54%	29%
Servicio de apoyo docencia	11%	8%	21%	32%	27%
Servicio de asistencia	10%	12%	12%	35%	32%
Servicios centrales de gestión	6%	8%	26%	41%	19%
Servicios de colaboración	0%	14%	29%	29%	29%
No informa	16%	22%	6%	28%	28%
TOTAL	8%	8%	16%	38%	30%



19. El ambiente de trabajo es normal, no me produce stress.

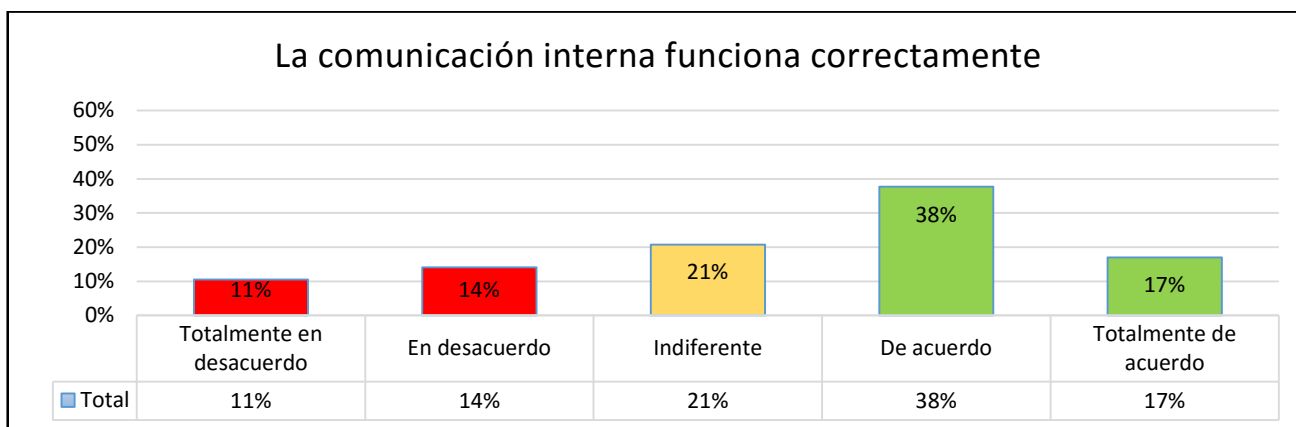
Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	6%	10%	13%	45%	26%
Departamento	4%	0%	16%	41%	39%
Instituto Universitario	4%	9%	17%	30%	39%
Servicio de apoyo docencia	11%	16%	16%	36%	20%
Servicio de asistencia	6%	18%	21%	25%	31%
Servicios centrales de gestión	13%	19%	23%	30%	15%
Servicios de colaboración	13%	25%	13%	25%	25%
No informa	9%	31%	13%	25%	22%
TOTAL	8%	14%	17%	35%	25%



COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

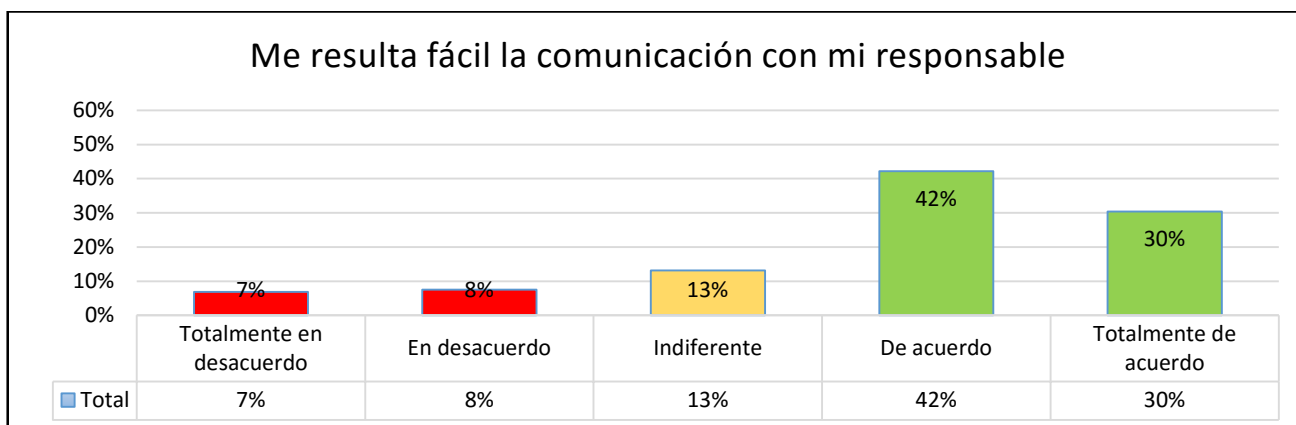
20. La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	7%	9%	14%	47%	23%
Departamento	3%	10%	15%	45%	27%
Instituto Universitario	8%	8%	21%	50%	13%
Servicio de apoyo docencia	16%	20%	19%	32%	13%
Servicio de asistencia	13%	17%	24%	29%	16%
Servicios centrales de gestión	8%	15%	34%	32%	10%
Servicios de colaboración	25%	13%	25%	25%	13%
No informa	19%	16%	19%	34%	13%
TOTAL	11%	14%	21%	38%	17%



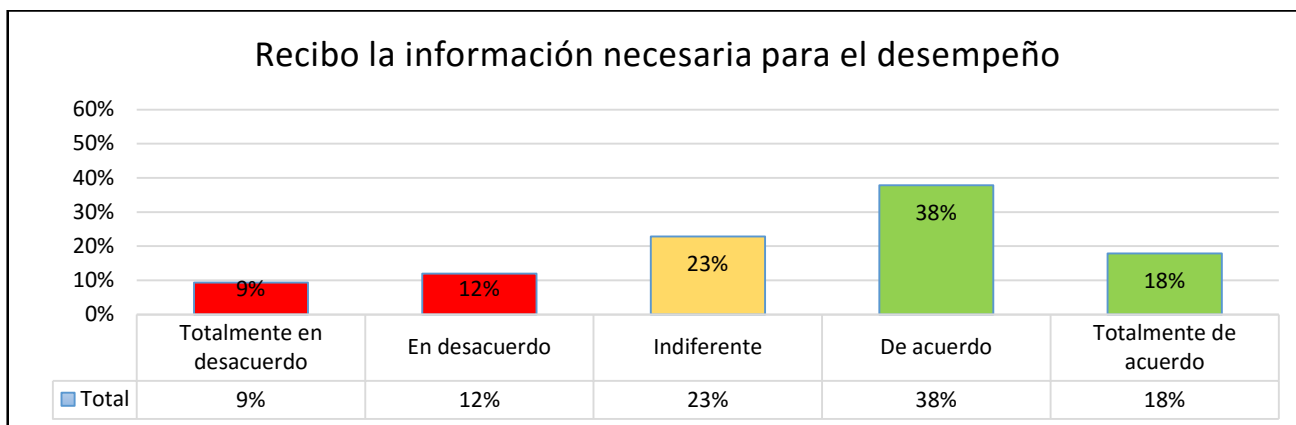
21. Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	4%	7%	10%	42%	38%
Departamento	3%	3%	5%	47%	42%
Instituto Universitario	4%	0%	8%	67%	21%
Servicio de apoyo docencia	11%	10%	15%	35%	30%
Servicio de asistencia	8%	8%	19%	36%	28%
Servicios centrales de gestión	7%	7%	21%	44%	20%
Servicios de colaboración	0%	29%	29%	29%	14%
No informa	13%	9%	0%	56%	22%
TOTAL	7%	8%	13%	42%	30%



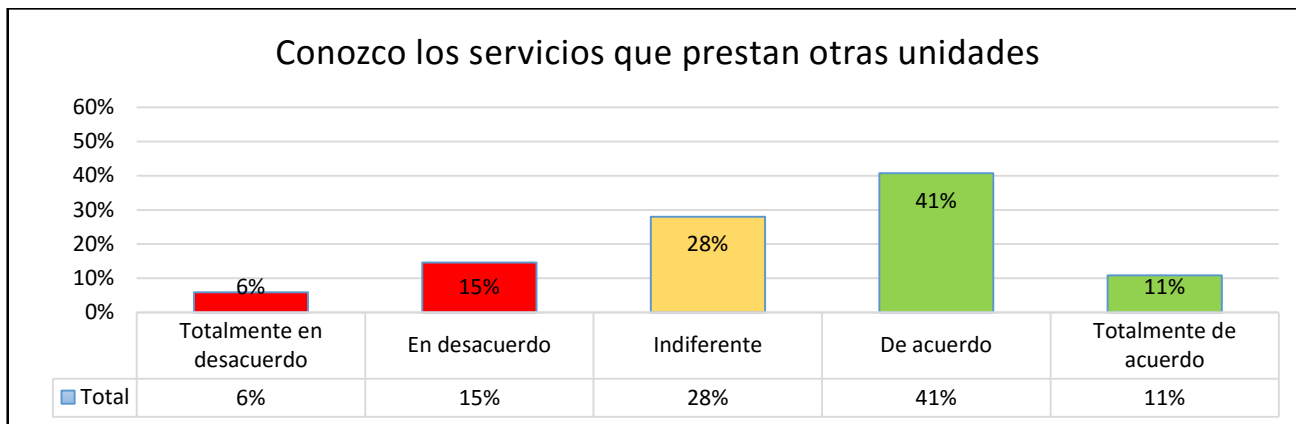
22. Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	8%	7%	22%	41%	21%
Departamento	5%	8%	18%	39%	31%
Instituto Universitario	8%	8%	13%	58%	13%
Servicio de apoyo docencia	14%	18%	23%	32%	12%
Servicio de asistencia	7%	17%	24%	30%	21%
Servicios centrales de gestión	11%	13%	25%	40%	12%
Servicios de colaboración	13%	13%	38%	25%	13%
No informa	9%	6%	27%	42%	15%
TOTAL	9%	12%	23%	38%	18%



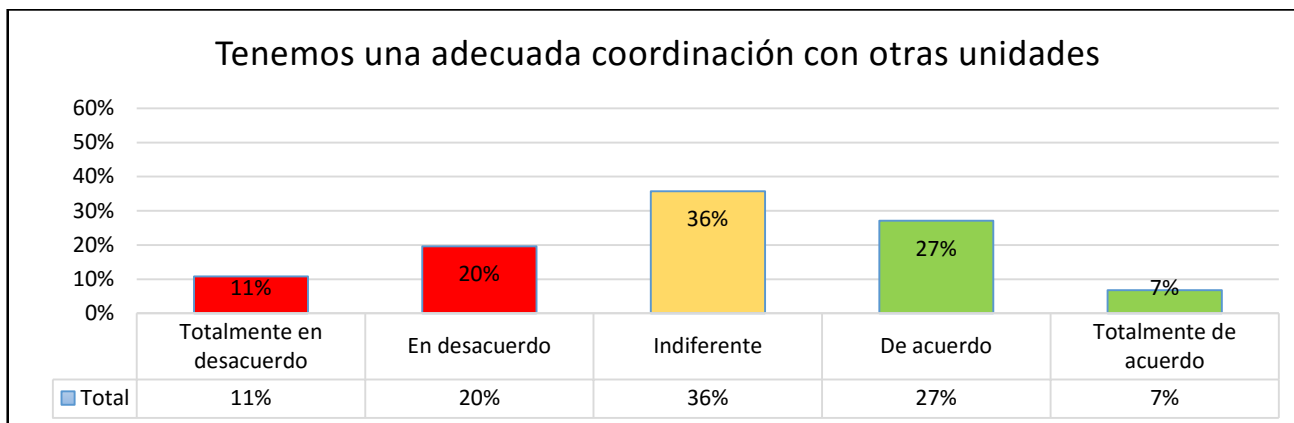
23. Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Universidad.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	7%	14%	29%	42%	8%
Departamento	7%	19%	22%	37%	15%
Instituto Universitario	5%	9%	32%	41%	14%
Servicio de apoyo docencia	11%	20%	28%	29%	11%
Servicio de asistencia	0%	12%	29%	48%	11%
Servicios centrales de gestión	3%	13%	28%	46%	11%
Servicios de colaboración	0%	0%	25%	63%	13%
No informa	3%	9%	30%	45%	12%
TOTAL	6%	15%	28%	41%	11%



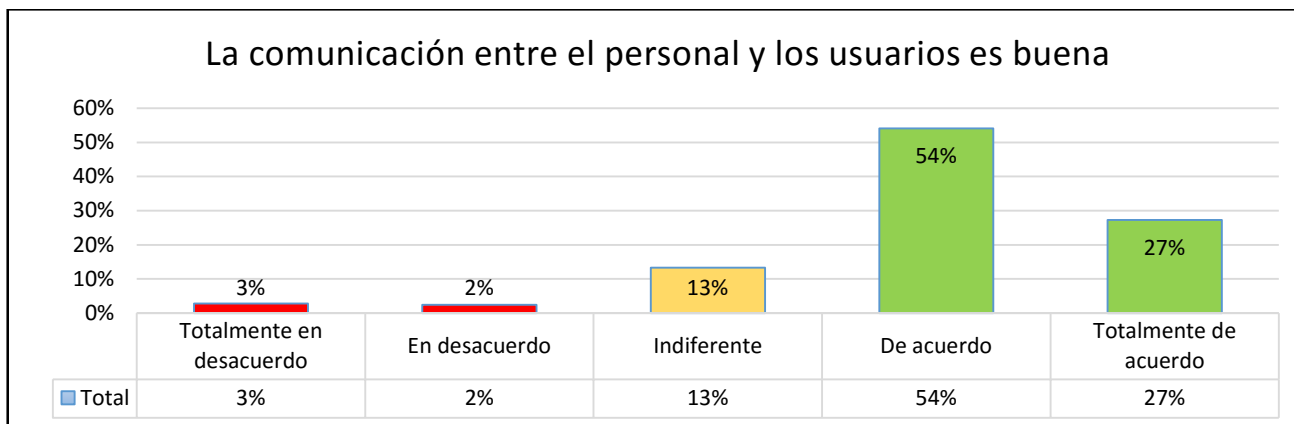
24. Tenemos una adecuada coordinación con otras unidades de la universidad.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	7%	23%	35%	30%	5%
Departamento	5%	16%	33%	32%	14%
Instituto Universitario	9%	14%	36%	27%	14%
Servicio de apoyo docencia	22%	20%	35%	16%	7%
Servicio de asistencia	7%	15%	41%	29%	7%
Servicios centrales de gestión	8%	23%	34%	31%	4%
Servicios de colaboración	13%	13%	38%	38%	0%
No informa	16%	19%	34%	25%	6%
TOTAL	11%	20%	36%	27%	7%



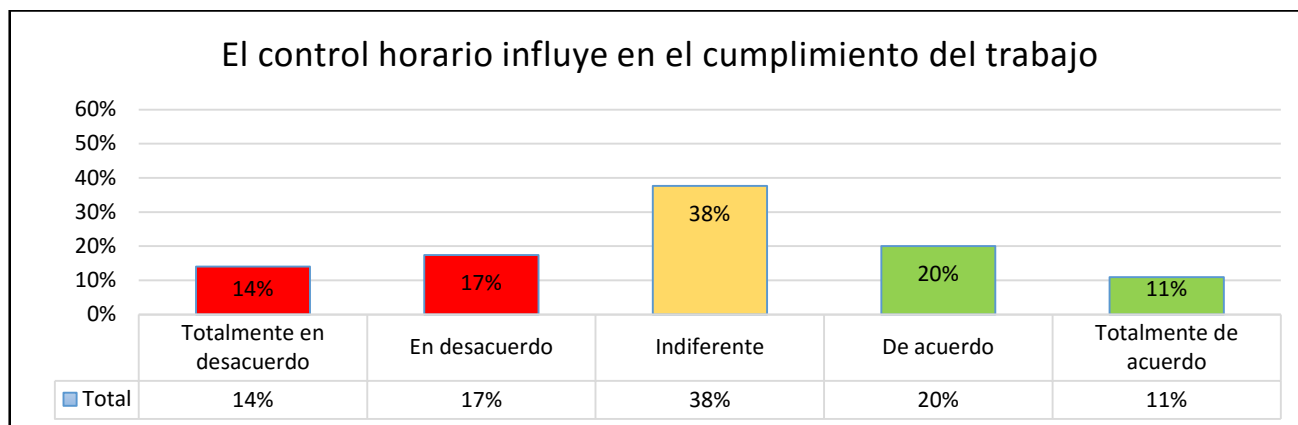
25. La comunicación entre el personal de la unidad y los usuarios es buena.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	1%	2%	9%	57%	30%
Departamento	2%	2%	11%	50%	35%
Instituto Universitario	5%	0%	9%	55%	32%
Servicio de apoyo docencia	6%	3%	14%	52%	25%
Servicio de asistencia	1%	4%	15%	52%	28%
Servicios centrales de gestión	1%	3%	20%	51%	24%
Servicios de colaboración	0%	0%	25%	75%	0%
No informa	9%	0%	6%	66%	19%
TOTAL	3%	2%	13%	54%	27%



26. El control horario influye en el cumplimiento del trabajo

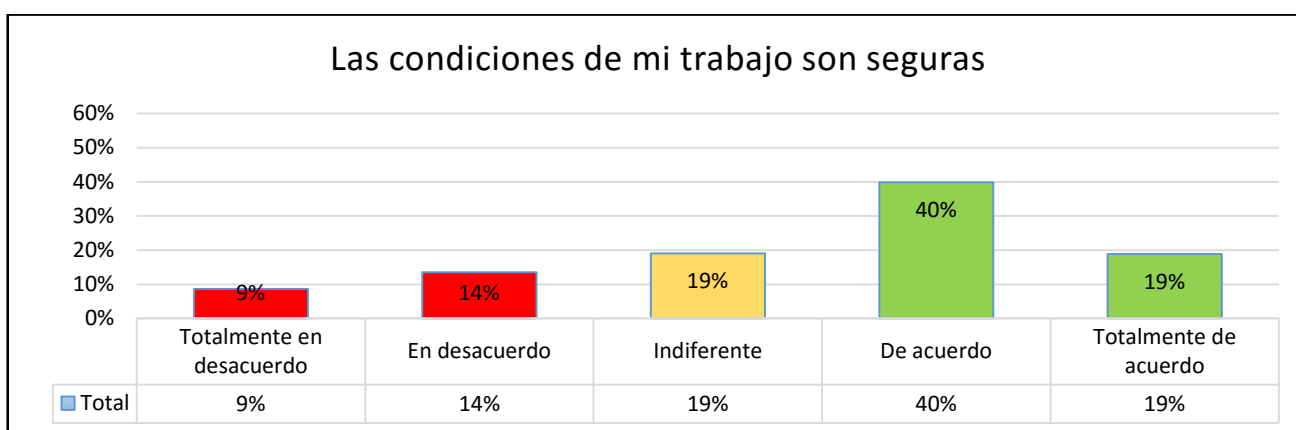
Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	11%	16%	39%	23%	11%
Departamento	14%	19%	31%	26%	10%
Instituto Universitario	9%	13%	43%	9%	26%
Servicio de apoyo docencia	18%	14%	39%	14%	14%
Servicio de asistencia	16%	14%	36%	23%	11%
Servicios centrales de gestión	13%	28%	38%	17%	5%
Servicios de colaboración	13%	38%	38%	13%	0%
No informa	15%	12%	35%	31%	8%
TOTAL	14%	17%	38%	20%	11%



CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS

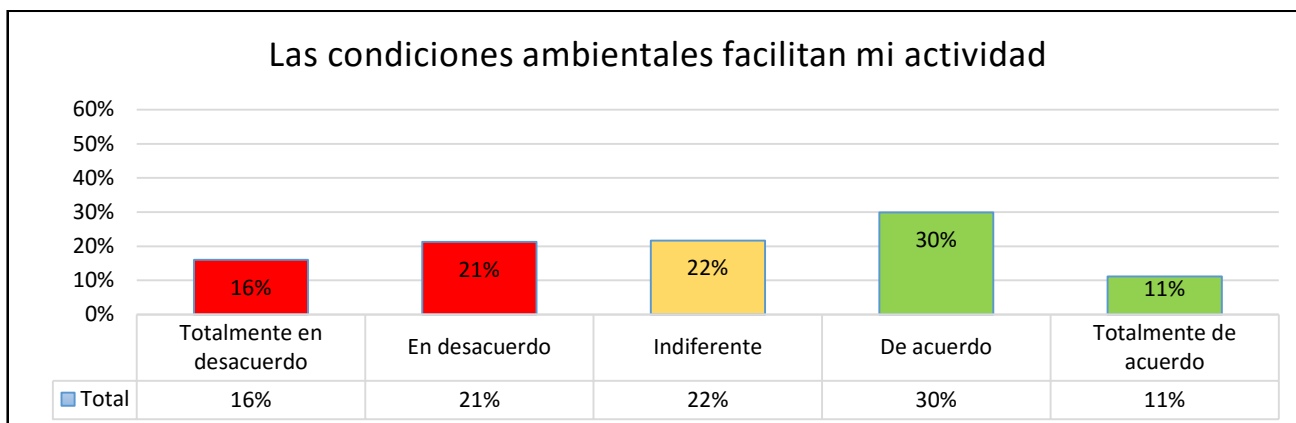
27. Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	3%	9%	16%	48%	24%
Departamento	11%	14%	16%	39%	20%
Instituto Universitario	4%	8%	17%	50%	21%
Servicio de apoyo docencia	15%	18%	22%	27%	17%
Servicio de asistencia	7%	14%	14%	47%	19%
Servicios centrales de gestión	11%	15%	27%	38%	9%
Servicios de colaboración	0%	14%	14%	57%	14%
No informa	9%	15%	21%	29%	26%
TOTAL	9%	14%	19%	40%	19%



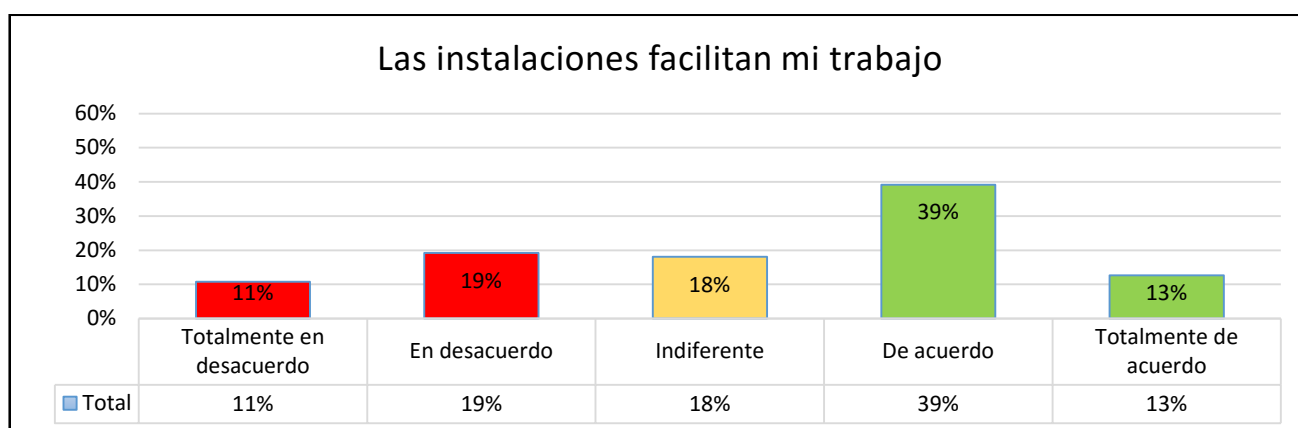
28. Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	6%	20%	25%	34%	15%
Departamento	21%	19%	17%	30%	13%
Instituto Universitario	13%	26%	26%	30%	4%
Servicio de apoyo docencia	27%	26%	16%	20%	11%
Servicio de asistencia	14%	19%	20%	36%	11%
Servicios centrales de gestión	21%	20%	24%	27%	7%
Servicios de colaboración	0%	43%	29%	14%	14%
No informa	15%	15%	24%	41%	6%
TOTAL	16%	21%	22%	30%	11%



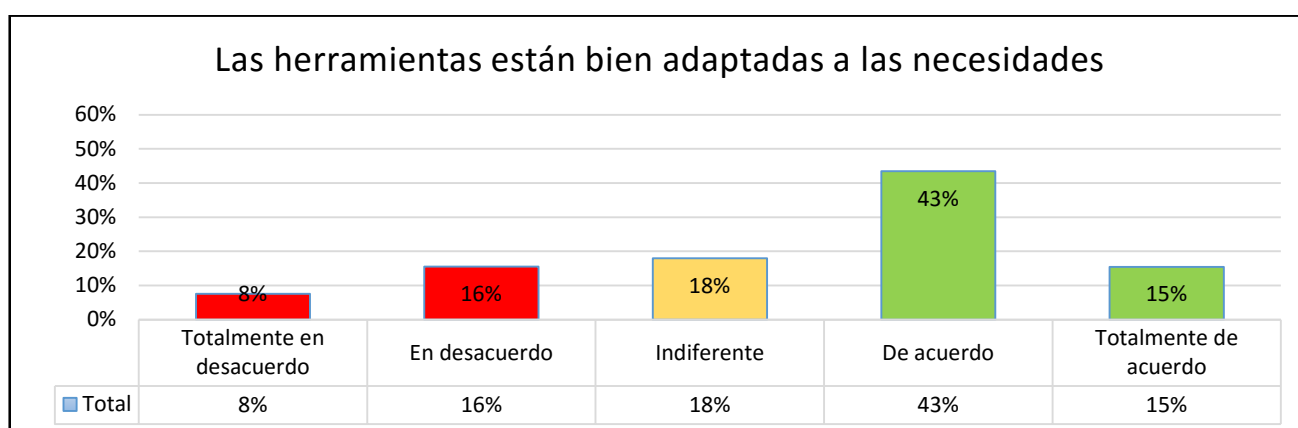
29. Las instalaciones de la unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	6%	16%	17%	45%	17%
Departamento	10%	14%	14%	43%	19%
Instituto Universitario	4%	22%	22%	43%	9%
Servicio de apoyo docencia	20%	26%	15%	28%	11%
Servicio de asistencia	5%	19%	20%	43%	14%
Servicios centrales de gestión	16%	19%	24%	36%	5%
Servicios de colaboración	0%	29%	14%	43%	14%
No informa	9%	21%	18%	42%	9%
TOTAL	11%	19%	18%	39%	13%



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

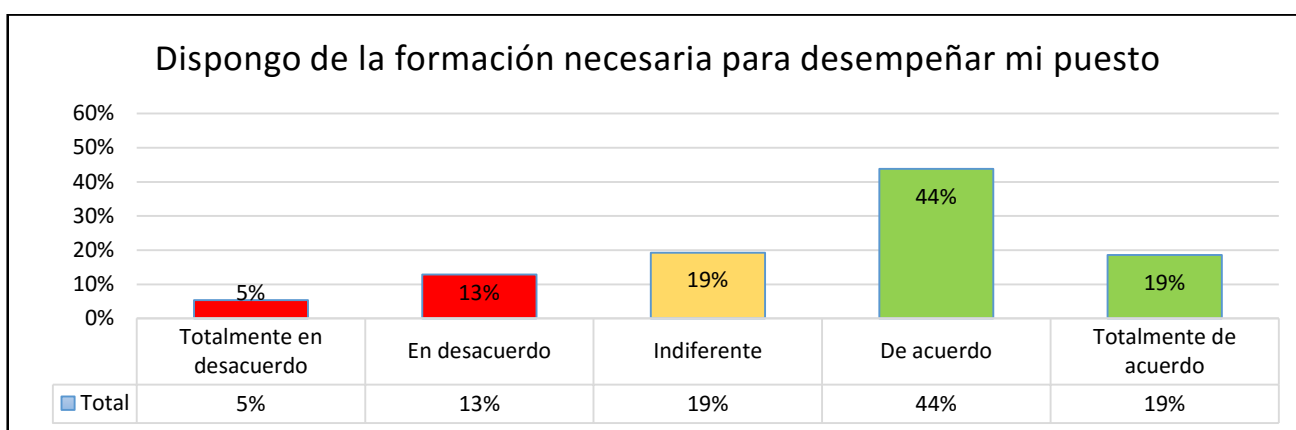
Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	4%	12%	14%	54%	17%
Departamento	3%	8%	11%	50%	27%
Instituto Universitario	0%	9%	26%	48%	17%
Servicio de apoyo docencia	17%	20%	17%	30%	15%
Servicio de asistencia	2%	17%	24%	43%	13%
Servicios centrales de gestión	9%	20%	22%	42%	7%
Servicios de colaboración	0%	25%	13%	38%	25%
No informa	13%	16%	22%	34%	16%
TOTAL	8%	16%	18%	43%	15%



FORMACIÓN

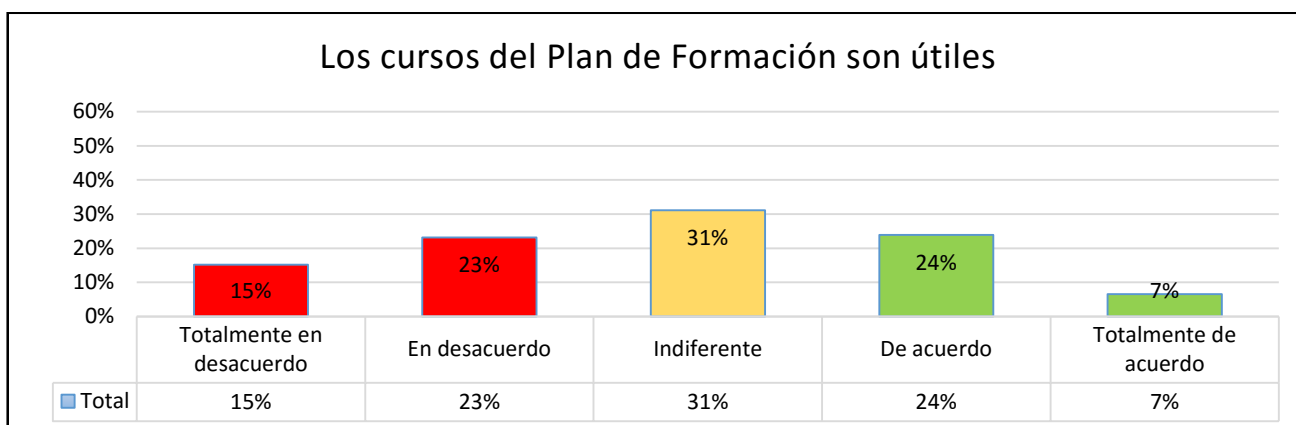
31. Dispongo de la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	4%	15%	20%	46%	15%
Departamento	5%	10%	16%	46%	24%
Instituto Universitario	0%	4%	22%	48%	26%
Servicio de apoyo docencia	10%	15%	21%	30%	24%
Servicio de asistencia	5%	13%	15%	46%	21%
Servicios centrales de gestión	4%	14%	25%	50%	7%
Servicios de colaboración	0%	0%	13%	38%	50%
No informa	6%	9%	9%	56%	21%
TOTAL	5%	13%	19%	44%	19%



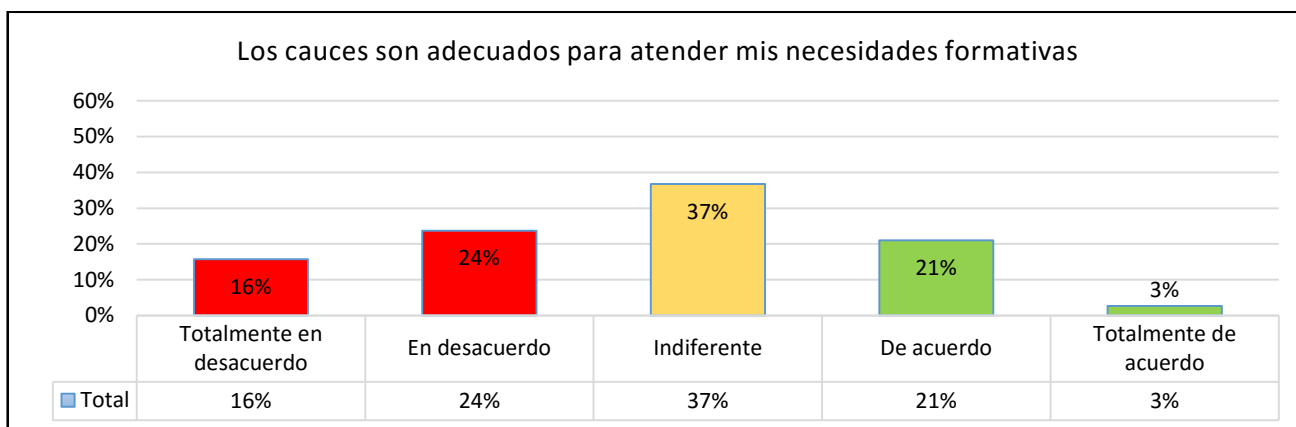
32. Los cursos del Plan de Formación son útiles para el desempeño de mí puesto de trabajo.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	11%	20%	36%	25%	8%
Departamento	12%	18%	30%	35%	5%
Instituto Universitario	10%	19%	33%	33%	5%
Servicio de apoyo docencia	23%	28%	26%	16%	8%
Servicio de asistencia	17%	22%	35%	20%	6%
Servicios centrales de gestión	14%	28%	26%	26%	5%
Servicios de colaboración	13%	13%	50%	25%	0%
No informa	18%	24%	27%	24%	6%
TOTAL	15%	23%	31%	24%	7%



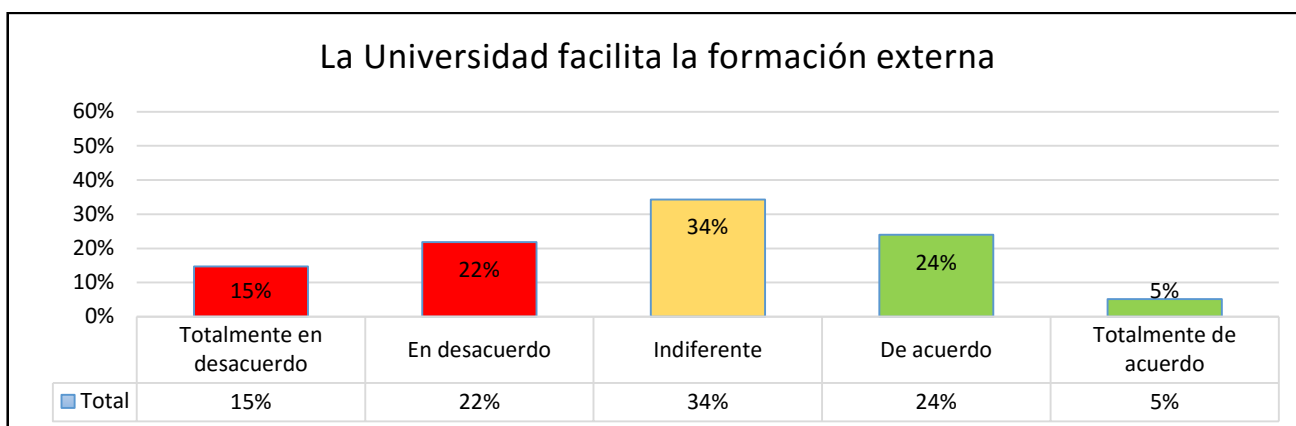
33. Existen cauces adecuados para que mis necesidades formativas se atiendan por el Plan de Formación

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	9%	23%	44%	22%	2%
Departamento	20%	17%	34%	24%	5%
Instituto Universitario	9%	32%	41%	14%	5%
Servicio de apoyo docencia	21%	31%	31%	15%	3%
Servicio de asistencia	17%	26%	37%	19%	1%
Servicios centrales de gestión	14%	20%	40%	24%	2%
Servicios de colaboración	13%	13%	25%	50%	0%
No informa	28%	19%	22%	25%	6%
TOTAL	16%	24%	37%	21%	3%



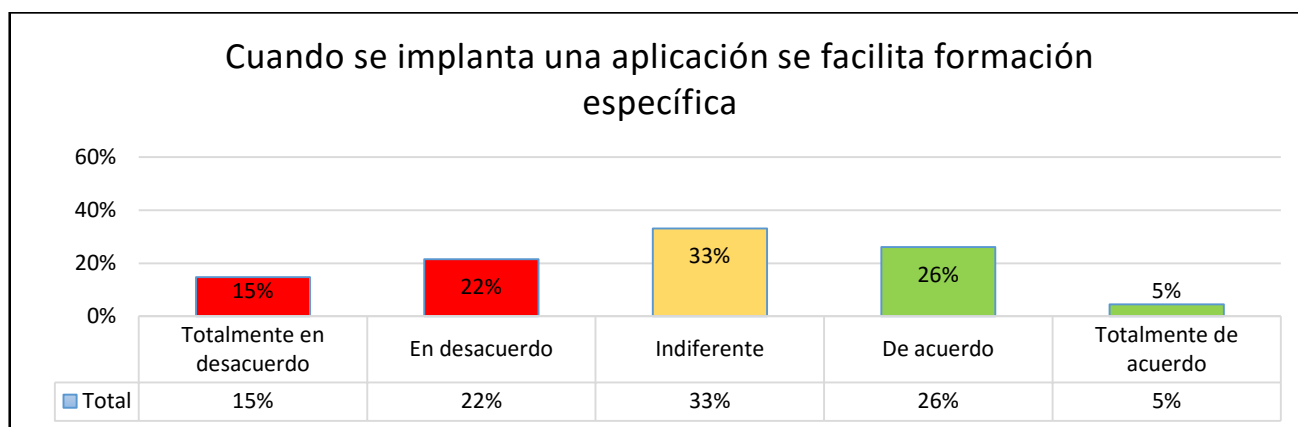
34. Cuando es necesario, la Universidad me facilita o autoriza formación externa al margen del Plan de Formación del PAS.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	9%	20%	42%	25%	4%
Departamento	20%	20%	27%	24%	8%
Instituto Universitario	14%	19%	29%	24%	14%
Servicio de apoyo docencia	22%	25%	19%	28%	5%
Servicio de asistencia	10%	24%	46%	15%	5%
Servicios centrales de gestión	14%	23%	30%	31%	3%
Servicios de colaboración	29%	0%	57%	14%	0%
No informa	19%	19%	48%	10%	3%
TOTAL	15%	22%	34%	24%	5%



35. Cuando la USAL implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. Facilita formación específica.

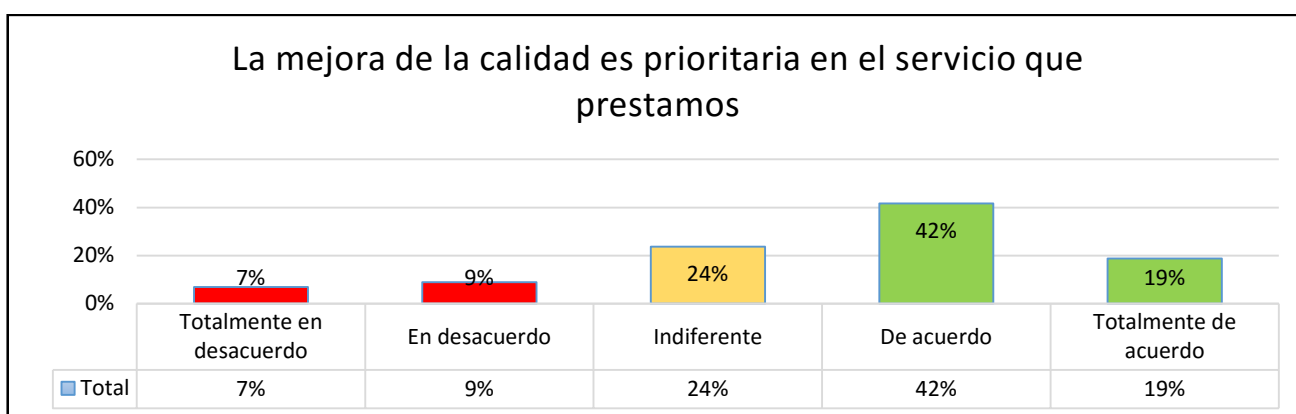
Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	11%	20%	34%	28%	7%
Departamento	22%	24%	19%	24%	11%
Instituto Universitario	15%	30%	40%	15%	0%
Servicio de apoyo docencia	21%	21%	29%	24%	4%
Servicio de asistencia	8%	20%	45%	27%	0%
Servicios centrales de gestión	10%	26%	34%	28%	2%
Servicios de colaboración	14%	14%	29%	43%	0%
No informa	26%	11%	37%	22%	4%
TOTAL	15%	22%	33%	26%	5%



IMPLICACIÓN EN LA MEJORA

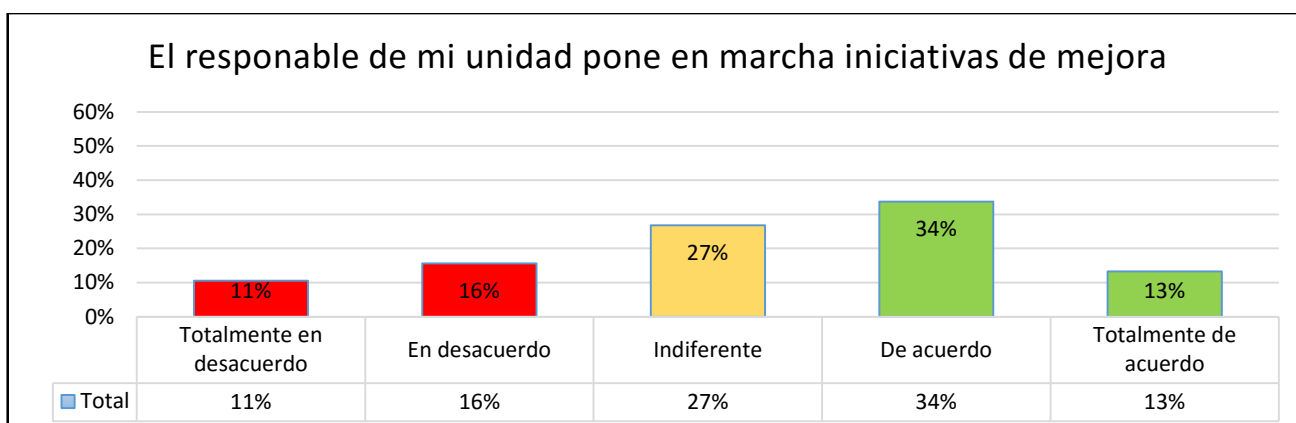
36. Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	6%	7%	23%	44%	21%
Departamento	6%	8%	25%	45%	17%
Instituto Universitario	10%	5%	15%	55%	15%
Servicio de apoyo docencia	11%	10%	22%	40%	18%
Servicio de asistencia	5%	8%	24%	39%	24%
Servicios centrales de gestión	6%	8%	34%	40%	13%
Servicios de colaboración	0%	25%	13%	38%	25%
No informa	6%	18%	15%	39%	21%
TOTAL	7%	9%	24%	42%	19%



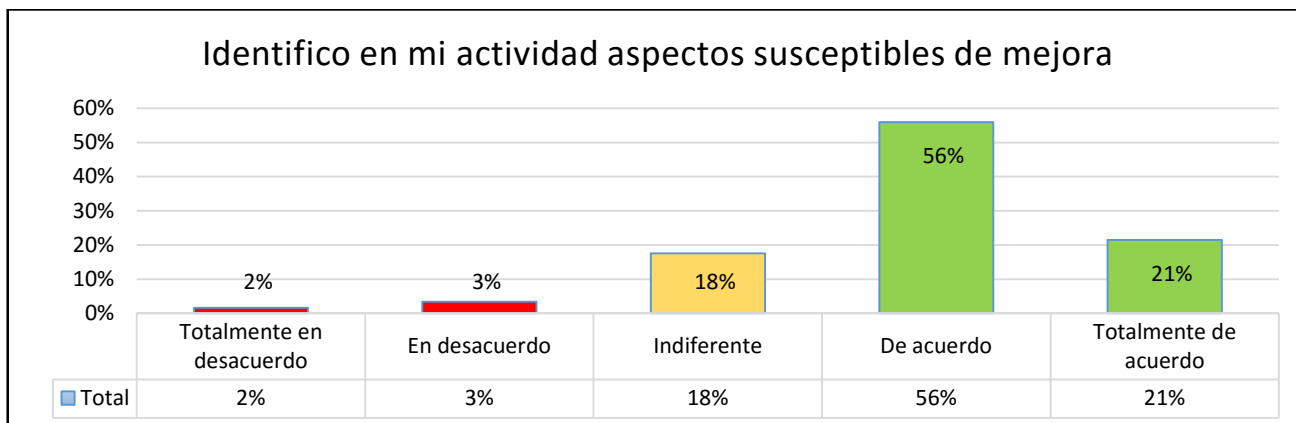
37. El/la responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	10%	17%	25%	37%	11%
Departamento	4%	17%	31%	31%	17%
Instituto Universitario	11%	0%	21%	37%	32%
Servicio de apoyo docencia	18%	13%	24%	35%	10%
Servicio de asistencia	6%	15%	29%	30%	20%
Servicios centrales de gestión	13%	18%	33%	29%	7%
Servicios de colaboración	0%	33%	33%	33%	0%
No informa	9%	15%	15%	39%	21%
TOTAL	11%	16%	27%	34%	13%



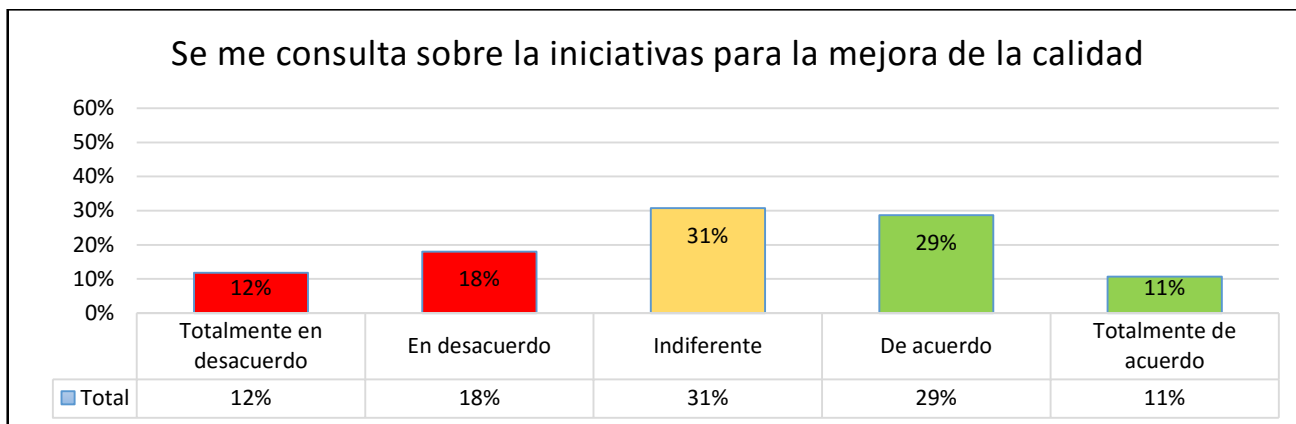
38. Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	1%	3%	19%	66%	11%
Departamento	2%	5%	22%	60%	10%
Instituto Universitario	5%	0%	20%	60%	15%
Servicio de apoyo docencia	3%	5%	13%	50%	29%
Servicio de asistencia	1%	2%	17%	54%	26%
Servicios centrales de gestión	2%	2%	17%	52%	26%
Servicios de colaboración	0%	0%	13%	38%	50%
No informa	0%	3%	21%	45%	30%
TOTAL	2%	3%	18%	56%	21%



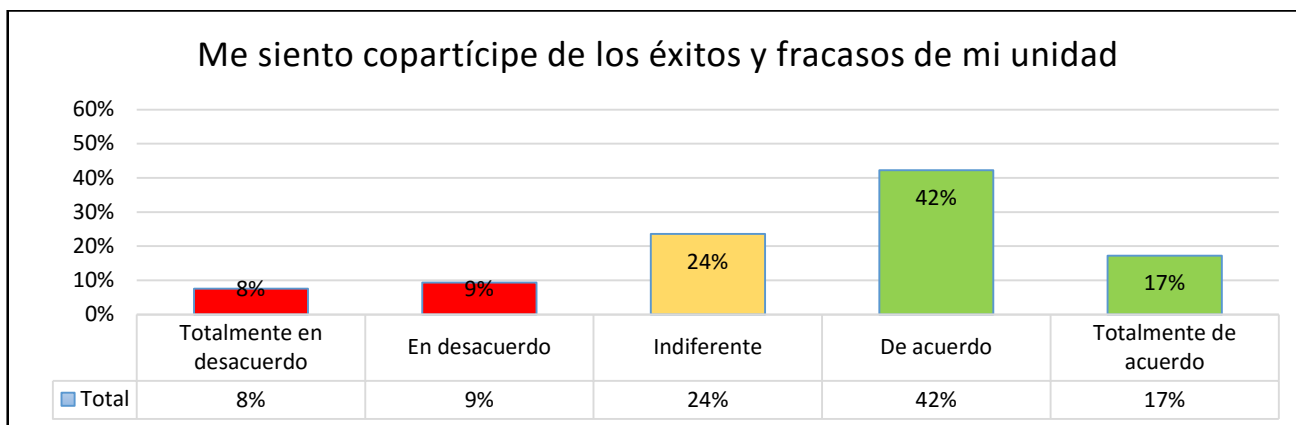
39. En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	9%	22%	31%	27%	11%
Departamento	6%	19%	31%	22%	22%
Instituto Universitario	5%	10%	20%	45%	20%
Servicio de apoyo docencia	18%	15%	30%	31%	7%
Servicio de asistencia	11%	20%	31%	25%	14%
Servicios centrales de gestión	12%	16%	37%	29%	6%
Servicios de colaboración	17%	17%	17%	33%	17%
No informa	18%	18%	24%	38%	3%
TOTAL	12%	18%	31%	29%	11%



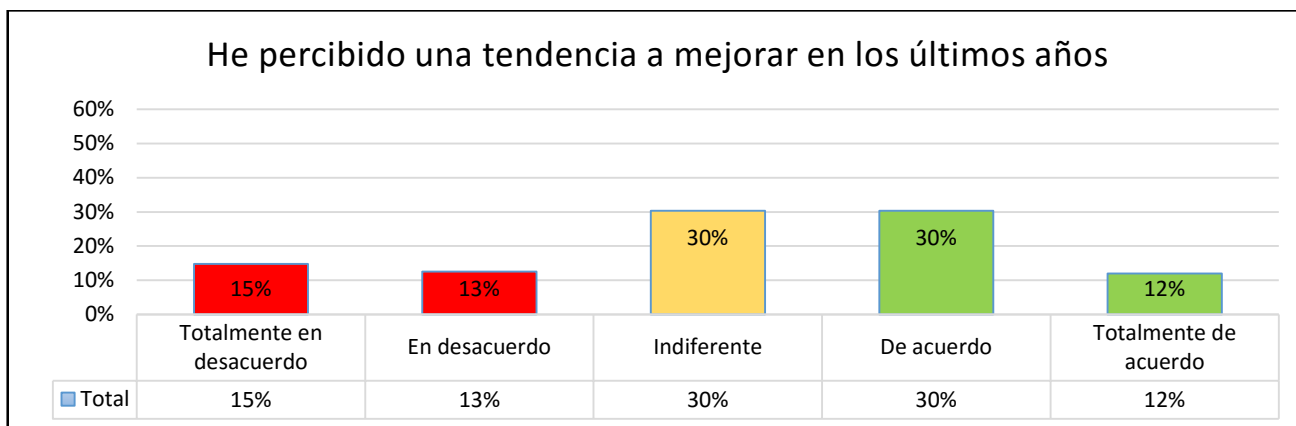
40. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	4%	6%	23%	44%	22%
Departamento	4%	13%	18%	42%	24%
Instituto Universitario	5%	10%	10%	48%	29%
Servicio de apoyo docencia	12%	9%	22%	44%	13%
Servicio de asistencia	9%	13%	22%	39%	17%
Servicios centrales de gestión	8%	9%	33%	40%	10%
Servicios de colaboración	0%	14%	14%	57%	14%
No informa	15%	9%	27%	36%	12%
TOTAL	8%	9%	24%	42%	17%



41. En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.

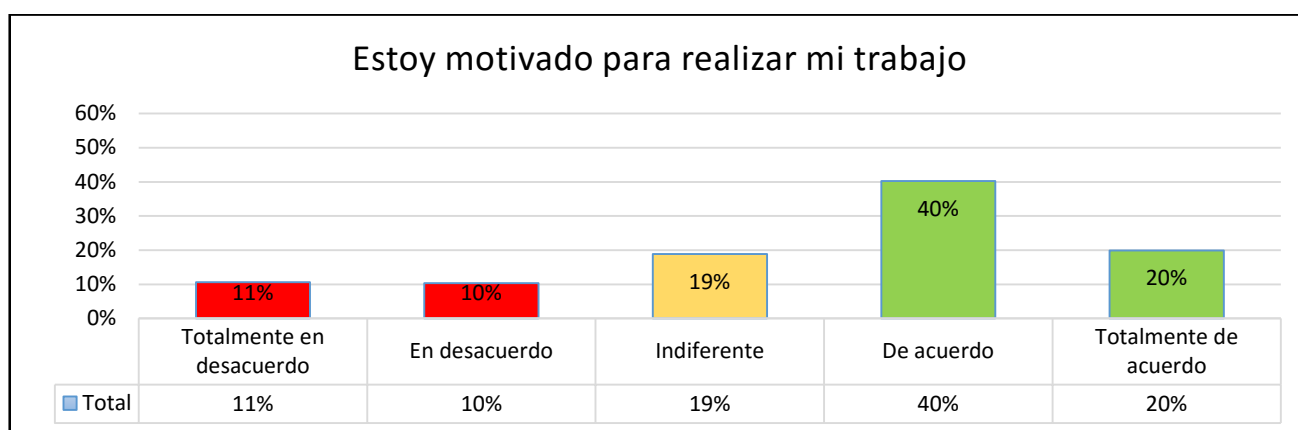
Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	10%	12%	28%	38%	12%
Departamento	8%	11%	34%	32%	15%
Instituto Universitario	11%	16%	21%	26%	26%
Servicio de apoyo docencia	27%	10%	28%	24%	10%
Servicio de asistencia	13%	11%	29%	28%	19%
Servicios centrales de gestión	13%	18%	38%	26%	5%
Servicios de colaboración	13%	38%	25%	25%	0%
No informa	15%	6%	30%	39%	9%
TOTAL	15%	13%	30%	30%	12%



MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

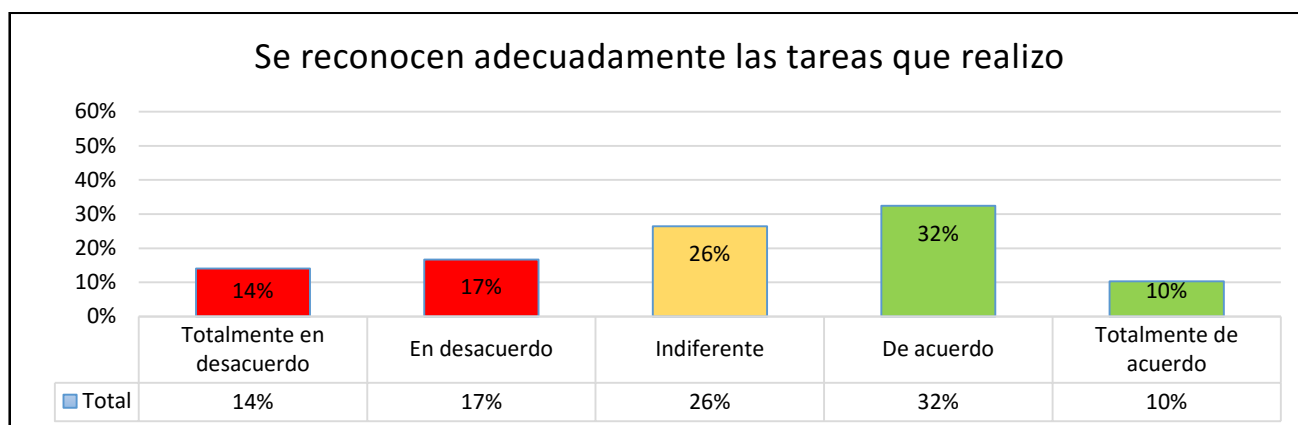
42. Estoy motivado para realizar mi trabajo.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	9%	7%	16%	48%	20%
Departamento	5%	8%	19%	47%	21%
Instituto Universitario	5%	5%	9%	55%	27%
Servicio de apoyo docencia	15%	13%	20%	31%	21%
Servicio de asistencia	15%	10%	17%	31%	26%
Servicios centrales de gestión	9%	15%	23%	40%	14%
Servicios de colaboración	0%	25%	38%	38%	0%
No informa	12%	9%	21%	41%	18%
TOTAL	11%	10%	19%	40%	20%



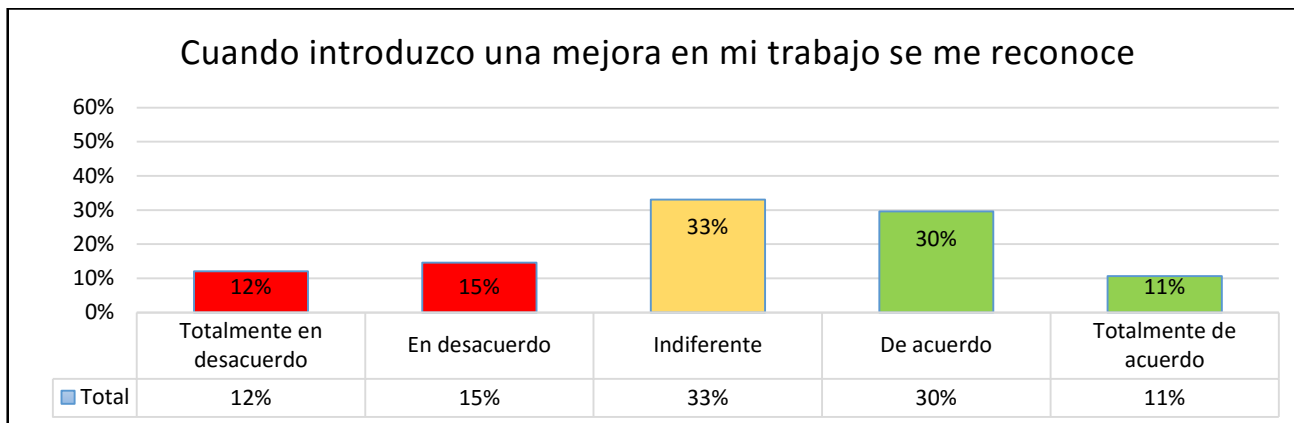
43. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	10%	15%	28%	38%	9%
Departamento	10%	12%	20%	37%	22%
Instituto Universitario	5%	18%	14%	41%	23%
Servicio de apoyo docencia	25%	16%	25%	22%	13%
Servicio de asistencia	15%	22%	27%	30%	6%
Servicios centrales de gestión	11%	18%	33%	32%	5%
Servicios de colaboración	13%	38%	13%	38%	0%
No informa	15%	12%	30%	36%	6%
TOTAL	14%	17%	26%	32%	10%



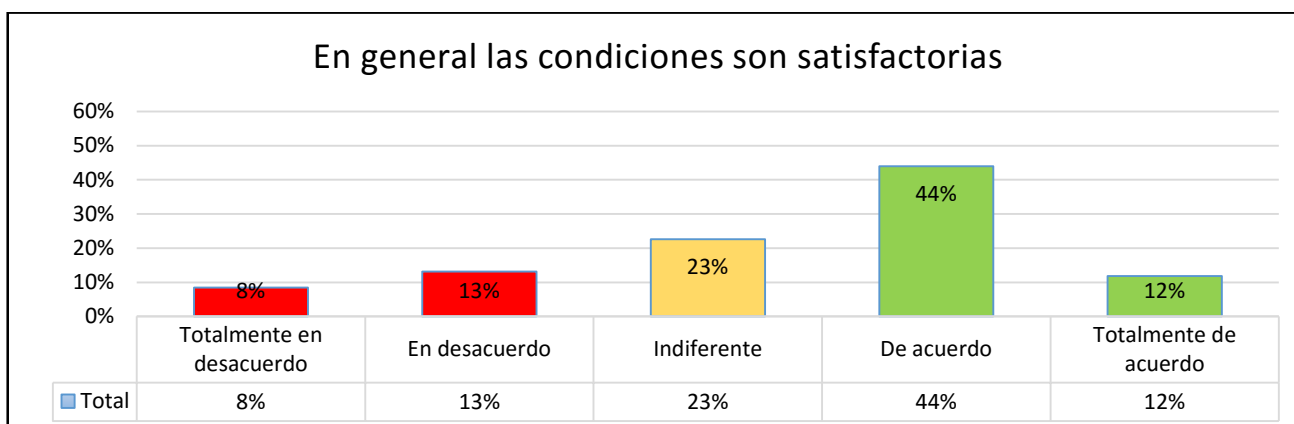
44. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	9%	14%	29%	38%	10%
Departamento	0%	10%	33%	33%	24%
Instituto Universitario	5%	19%	19%	33%	24%
Servicio de apoyo docencia	22%	13%	35%	19%	12%
Servicio de asistencia	15%	12%	45%	22%	6%
Servicios centrales de gestión	10%	23%	30%	33%	3%
Servicios de colaboración	14%	29%	29%	29%	0%
No informa	15%	9%	30%	33%	12%
TOTAL	12%	15%	33%	30%	11%



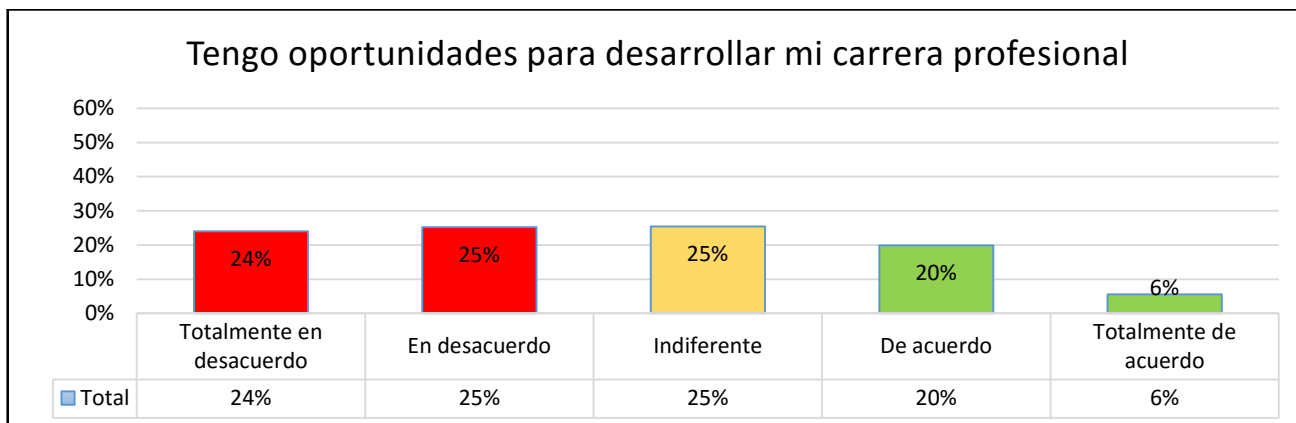
45. En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	6%	13%	20%	46%	14%
Departamento	9%	8%	16%	50%	17%
Instituto Universitario	9%	23%	36%	27%	5%
Servicio de apoyo docencia	12%	15%	20%	41%	11%
Servicio de asistencia	5%	11%	28%	46%	11%
Servicios centrales de gestión	7%	13%	27%	45%	7%
Servicios de colaboración	13%	13%	38%	25%	13%
No informa	15%	15%	21%	38%	12%
TOTAL	8%	13%	23%	44%	12%



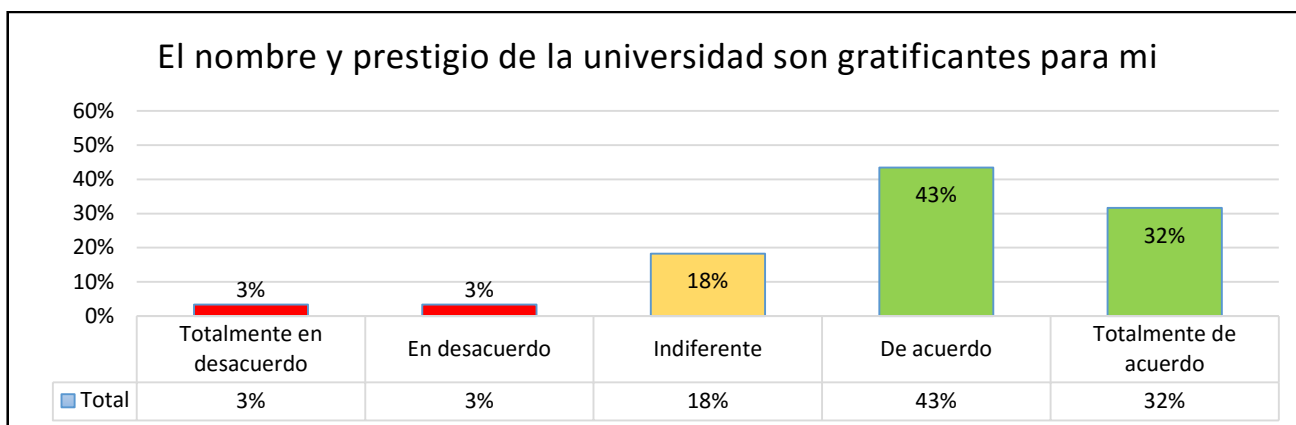
46. La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	21%	25%	31%	18%	5%
Departamento	23%	26%	15%	26%	11%
Instituto Universitario	24%	19%	38%	14%	5%
Servicio de apoyo docencia	26%	34%	18%	14%	8%
Servicio de asistencia	32%	20%	25%	22%	1%
Servicios centrales de gestión	19%	22%	32%	23%	3%
Servicios de colaboración	29%	14%	43%	0%	14%
No informa	24%	18%	21%	30%	6%
TOTAL	24%	25%	25%	20%	6%



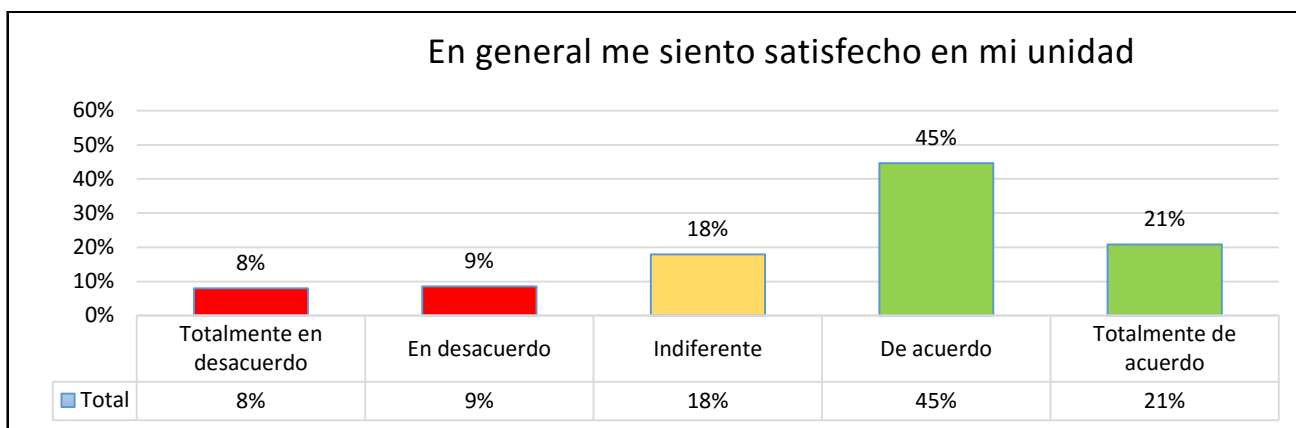
47. El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	3%	4%	15%	44%	33%
Departamento	5%	5%	16%	44%	31%
Instituto Universitario	5%	0%	32%	32%	32%
Servicio de apoyo docencia	3%	6%	21%	36%	34%
Servicio de asistencia	2%	2%	20%	41%	34%
Servicios centrales de gestión	1%	0%	17%	60%	22%
Servicios de colaboración	0%	0%	13%	50%	38%
No informa	9%	3%	22%	31%	34%
TOTAL	3%	3%	18%	43%	32%



48. En general, me siento satisfecho en mi Unidad.

Unidad en la que trabaja	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo
Centro Universitario	6%	6%	15%	50%	22%
Departamento	3%	2%	11%	48%	35%
Instituto Universitario	5%	9%	9%	45%	32%
Servicio de apoyo docencia	12%	10%	23%	42%	13%
Servicio de asistencia	8%	14%	19%	31%	27%
Servicios centrales de gestión	8%	10%	19%	52%	10%
Servicios de colaboración	13%	25%	25%	13%	25%
No informa	12%	3%	24%	41%	21%
TOTAL	8%	9%	18%	45%	21%



COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Se resumen a continuación las aportaciones más recurrentes recibidas en las preguntas abiertas sobre sugerencias mejora para la institución con incidencia en la satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS), así como los comentarios al cuestionario, su diseño y contenido de las preguntas.

El resumen se ha estructurado por tipología de la unidad de trabajo, pues aunque existen respuestas en general análogas en toda la muestra, se aprecian algunos matices significativos en relación con los diferentes tipos de unidades.

Centro Universitario (Facultad/Escuela)

Sugerencias de mejora

- Mejorar la dotación de plantilla, para resolver las dificultades que supone la gestión de turnos y vacaciones, junto con la falta de cobertura de las jubilaciones.
- Mejorar el sistema de acceso, promoción, traslados y carreta profesional, de modo análogo para el personal funcionario y para el laboral, incluyendo la definición del papel de las organizaciones sindicales al respecto.
- Establecer un catálogo de funciones de los puestos, equiparando cargas de trabajo, mejorando la coordinación entre unidades y servicios, lo que facilitaría la continuidad de las tareas en los casos de bajas por enfermedades, apoyo en el trabajo en períodos punta, etc.
- Mejorar la comunicación del PAS con el PDI y con los estudiantes, utilizando páginas web y redes sociales.
- Mejorar la oferta de formación, con planes específicos (como idiomas, nuevas tecnologías) vinculados a los puestos de trabajo, que permitan profundizar en la calidad y aplicación práctica de las actividades formativas.

Comentarios al cuestionario

- Introducir preguntas para una valoración efectiva y real de las funciones y cargas en relación con la promoción profesional.
- Considerar los puestos de trabajo que se desempeñan para plantear preguntas concretas sobre acciones de mejora.
- Precisar, en relación con el personal que tienen doble dependencia (por ejemplo, trabajan como una unidad concreta, que depende de un servicio más amplio), las preguntas acerca de la organización a la que se pertenece (diferenciando por unidad y por servicio).

Departamento o Unidad Departamental

Sugerencias de mejora

- Ofrecer posibilidades específicas de promoción, incluyendo formación que facilite esa promoción.
- Mejorar la formación, orientándola al conocimiento concreto de las herramientas de trabajo.

- Mejorar la comunicación entre unidades, habilitando una intranet repositorio de toda la documentación de los servicios, facilitando los trámites digitales, más ágiles y ecológicos.
- Plan de actuación en infraestructuras y edificios, en función de su deterioro por antigüedad y deficiencias detectadas.

Comentarios al cuestionario

- Precisar la encuesta para el caso de unidades en las que trabaja una sola persona y dependiente de un cargo académico.

Instituto Universitario / Centro Investigación.

Sugerencias de mejora

- Definir las funciones y sobre ellas la dotación necesaria de personal, que deberá formarse al respecto (por ejemplo, en idiomas).
- Mejorar las comunicaciones a través de las tecnologías digitales.

Comentarios al cuestionario

- Distinguir las cuestiones sobre la dirección académica, diferenciándolas de las que se refieren a la organización administrativa.

Servicio de apoyo a la docencia, al estudio y a la investigación

Sugerencias de mejora

- Para mejorar el ambiente de trabajo, los responsables de unidades deben ejercer sus funciones, tomando la iniciativa tanto en el reparto equitativo de tareas y cargas de trabajo, como en la disponibilidad, mejora y renovación de infraestructuras, instalaciones y equipamientos.
- Facilitar la carrera profesional y orientar la formación a la mejora de la misma.
- Mejorar la planificación y coordinación, orientándola a la atención a los usuarios.

Comentarios al cuestionario

- Preguntar por el sistema de consolidación de puestos de trabajo.
- Preguntar sobre los sistemas de control horario, no sólo por el sistema de fichaje actual, garantizando el control del absentismo, y sin agravios comparativos con otro personal.

Servicio de asistencia a la Comunidad Universitaria

Sugerencias de mejora

- Definir con precisión las funciones de los puestos de trabajo y de las cargas de los mismos.
- Plan de formación específica para los cargos de dirección, orientado a asumir la responsabilidad ante la toma de decisiones.
- Mejorar la oferta de formación, especialmente en idiomas.
- Habilitar y mejorar los espacios compartidos por la comunidad universitaria, facilitando una actividad laboral saludable.

Comentarios al cuestionario

- Preguntar acerca de los sistemas de control horario y los agravios comparativos que genera el actual.
- Introducir cuestiones sobre el desarrollo del Plan Estratégico General

Servicios centrales de gestión

Sugerencias de mejora

- Mejorar la carrera profesional.
- Mejorar el plan de formación (especialmente en nuevas tecnologías e idiomas).
- Mejorar el equipamiento e instalaciones.
- Mejorar la motivación del personal, facilitando más información sobre los objetivos del servicio, definiendo las funciones, y estableciendo un reparto equitativo de cargas de trabajo.

Comentarios al cuestionario

- Introducir preguntas sobre la comunicación entre los servicios y la administración electrónica.

Servicios de colaboración con la sociedad

Sugerencias de mejora

- Definir funciones y responsabilidades
- Mejorar las infraestructuras y equipamientos.

Encuestados que no identifican el tipo de unidad en que trabajan

Sugerencias de mejora

- Mejorar la promoción y atención a la carrera profesional.
- Mejora de las infraestructuras y equipamientos.
- Impulso a la administración electrónica
- Adecuación de la formación, especialmente la dirigida a responsables.

Comentarios al cuestionario

- Abordar los sistemas de control horario, más allá del fichaje.