

Universidad
de Oviedo

Unidad Técnica de Calidad

INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

**PERSONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS
FACULTAD DE ECONOMÍA Y
EMPRESA**

Diciembre 2011



Índice

1. Introducción.....	3
2. Resultados de la encuesta de satisfacción.	3
3. Valoraciones cualitativas.....	5
4. Anexo.	6
4.1. Cuestionario de satisfacción.....	6

Tabla de Ilustraciones

Figura 1.	Representación gráfica de los valores medios de satisfacción.....	4
Figura 2.	Resumen de la satisfacción media por ítem del cuestionario.	4



1. Introducción.

Desde la Facultad de Economía y Empresa, en colaboración con la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Oviedo, se están lanzando iniciativas de implantación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) del Centro, cuyo diseño ha sido validado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en junio de 2011, certificado de conformidad número 257/11.

Para dar cumplimiento a la directriz que hace referencia a la garantía y mejora de la calidad del Personal de Administración y Servicios del Centro, se ha diseñado un cuestionario de satisfacción (R-SGIC-UO-49) muy breve con el objetivo de recoger información acerca de las necesidades y expectativas del Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Economía y Empresa.

Los resultados de las encuestas, plasmados en este informe, serán analizados por la Comisión de Calidad de la Facultad de Economía y Empresa, que informará a los órganos responsables para dar respuesta a las necesidades detectadas.

2. Resultados de la encuesta de satisfacción.

El análisis se ha realizado con 30 cuestionarios (85,7%) correspondientes al Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Oviedo. Para la realización de la encuesta se han seguido las siguientes etapas:

- Contacto con el Administrador de la Facultad de Economía y Empresa para explicarle en que consiste la implantación de este registro.
- Envío de las encuestas por correo interno a la Facultad de Economía y Empresa.
- Comunicación al PAS del proceso de encuesta.
- Realización de los cuestionarios de satisfacción.
- Envío de los cuestionarios a la Unidad Técnica de Calidad.
- Realización del informe de resultados 20/12/2011.

Los resultados de la encuesta de satisfacción se detallan en la siguiente gráfica y tabla. Para facilitar el análisis del informe se adjunta como anexo la encuesta del Personal de Administración y Servicios R-SGIC-UO-49 v03.

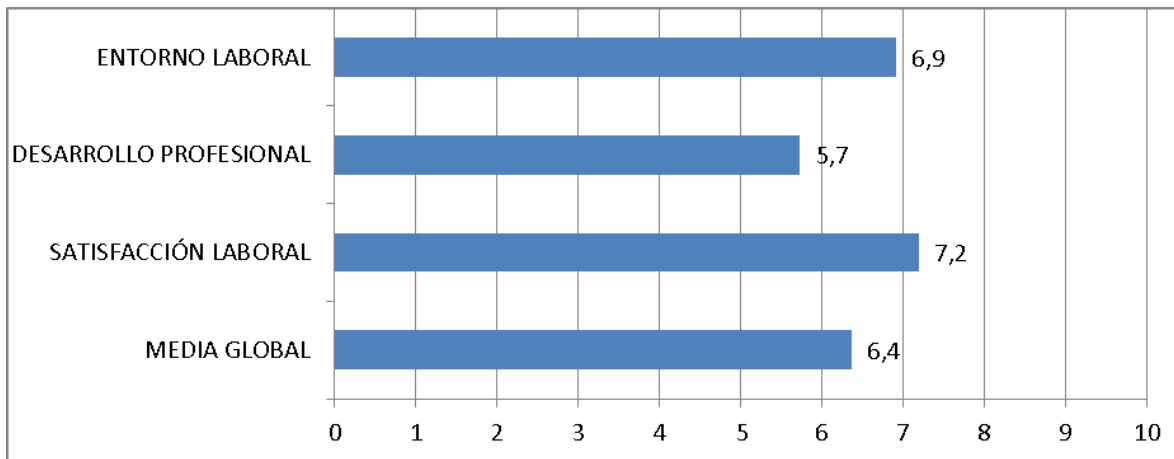
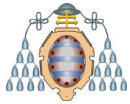
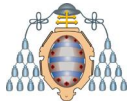


Figura 1. Representación gráfica de los valores medios de satisfacción.

		Funcionario de carrera	Interino	Laboral fijo	Laboral temporal
Situación laboral		17%	40%	13%	0%
Antigüedad en la Universidad de Oviedo (Años)		Media		Mínimo	Máximo
		13,8		1	33
		Media		Mínimo	Máximo
ENTORNO LABORAL	Amplitud de los espacios donde desarrolla su trabajo	7,3		0	10
	Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc)	6,4		0	10
	El equipamiento del que dispone en su puesto de trabajo	7,2		1	10
	La limpieza y mantenimiento de las instalaciones	6,7		0	10
MEDIA		6,9			
		Media		Mínimo	Máximo
DESARROLLO PROFESIONAL	La gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias realizadas por el Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Oviedo	6,2		1	10
	La información y formación proporcionada por la Universidad en temas que afectan al desarrollo de su trabajo	5,4		1	8
	Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral	6,0		0	10
	La política de Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Oviedo	5,9		0	10
	Las oportunidades que le proporciona la Universidad de Oviedo para desarrollar su carrera profesional	5,0		0	10
MEDIA		5,7			
		Media		Mínimo	Máximo
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción general con su puesto de trabajo	7,2		3	10
		Media			
MEDIA GLOBAL		6,4			

Figura 2. Resumen de la satisfacción media por ítem del cuestionario.



3. Valoraciones cualitativas.

¿Cuáles son sus principales expectativas o necesidades para mejorar el servicio prestado?

1. Escasas posibilidades de promoción.
2. Que mejoren y se complete el despliegue de las aplicaciones informáticas corporativas de la Universidad. Sin informática no se puede trabajar ni vivir. Hay que asignar más recursos.
3. Hacen falta programas de formación específica para todas las categorías.
4. Mayor promoción interna, con convocatorias de plazas libres todos los años.
5. Dar una información clara.
6. Dar cursos de formación adecuados para promocionar.
7. Necesidad de más personal.
8. Dar cursos de formación adecuados al trabajo que se realiza.
9. Escaso suministro de material.



4. Anexo.

4.1. Cuestionario de satisfacción.

SERVICIO CAMPUS DEL CRISTO A


Situación laboral (funcionario de carrera / interino-Personal laboral fijo / temporal):

.....

Su antigüedad en la Universidad de Oviedo:

.....

Refleja, en una escala de 0 a 10, tu desacuerdo / acuerdo con las siguientes afirmaciones:

											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Amplitud de los espacios donde desarrolla su trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. El equipamiento del que dispone en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. La limpieza y mantenimiento de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. La gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias realizadas por el Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Oviedo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. La información y formación proporcionada por la Universidad en temas que afectan al desarrollo de su trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. La política de Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Oviedo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Las oportunidades que le proporciona la Universidad de Oviedo para desarrollar su carrera profesional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. La satisfacción general con su puesto de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

CUÁLES SON SUS PRINCIPALES EXPECTATIVAS O NECESIDADES PARA MEJORAR EL SERVICIO PRESTADO: