



**universidad
de león**

Oficina de Evaluación y Calidad



Instituto de Humanismo y Tradición Clásica

Informe de Satisfacción Usuarios Internos

Marzo 2013

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Desde la Instituto de Humanismo y Tradición Clásica de la Universidad de León, en colaboración con la Oficina de Evaluación y Calidad, se ha realizado este estudio cuyo principal objetivo ha sido conocer el grado de satisfacción del usuario externo con las actividades desarrolladas por el Instituto.

Por una parte se intenta dar respuesta a la evaluación periódica que los institutos universitarios deben desarrollar cada cinco años, y que la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, en su artículo 19.2 señala en estos términos “los Institutos Universitarios de Investigación se someterán a la evaluación de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León cada cinco años o cuando así lo solicite el Consejo Social de la Universidad”.

Por otro lado, al ser un centro de la Universidad de León, se encuentra integrado en el Sistema de Garantía de Calidad y por tanto es necesario conocer su funcionamiento para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece.

FICHA METODOLÓGICA

Recogida de datos: Se utilizó un cuestionario autocumplimentado en formato Word, distribuido mediante envío, desde el propio Instituto, como archivo adjunto a la dirección de correo electrónico de cada sujeto perteneciente a la población, el cual, debía devolverlo, también por correo electrónico, una vez cumplimentado. El envío se realizó el 6 de febrero, estableciéndose el 21 de febrero como fecha límite para la recepción de las respuestas.

Descripción del cuestionario utilizado: El cuestionario consta de 13 ítems. 12 de respuesta cerrada para recoger el grado de acuerdo con las afirmaciones planteadas sobre el Instituto en una escala de 1 a 5 (siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo); y 1 de respuesta abierta, para recoger comentarios y sugerencias.

Población: Está compuesta por los usuarios internos del Instituto de Humanismo y Tradición Clásica de la Universidad de León durante los últimos años y en la actualidad, identificados por la Dirección del propio Instituto.

Muestra: Se trata de una muestra de conveniencia formada por los sujetos pertenecientes a la población descrita anteriormente que cumplimentaron voluntariamente el cuestionario distribuido y lo enviaron según el procedimiento descrito y en el plazo establecido.

DESCRIPCIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS

El análisis de los resultados se ha realizado con los siguientes niveles de agregación: *Informe de Instituto*.

Los principales resultados se muestran de la siguiente manera:

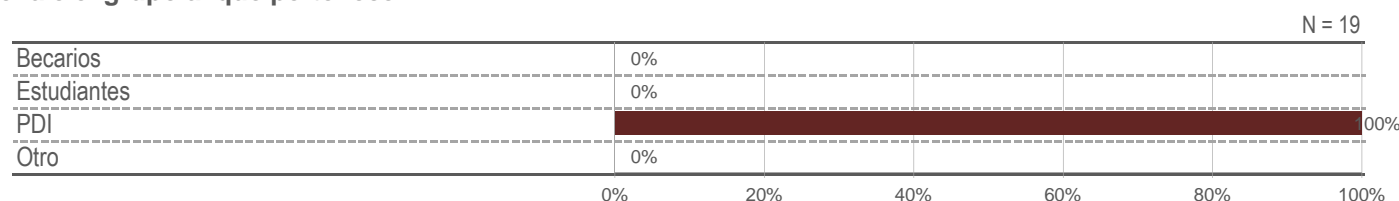
- Descripción de la población y muestra y cálculo del porcentaje de respuesta y del error muestral.
- Frecuencias relativas de cada ítem.
- Transcripción de los comentarios realizados.

PRINCIPALES RESULTADOS

	Población	Muestra	%	Error*
Datos de población, muestra y representatividad	23	19	83%	9,6%

(*) Error muestral para un nivel de confianza del 95% ($p=q=0,5$)

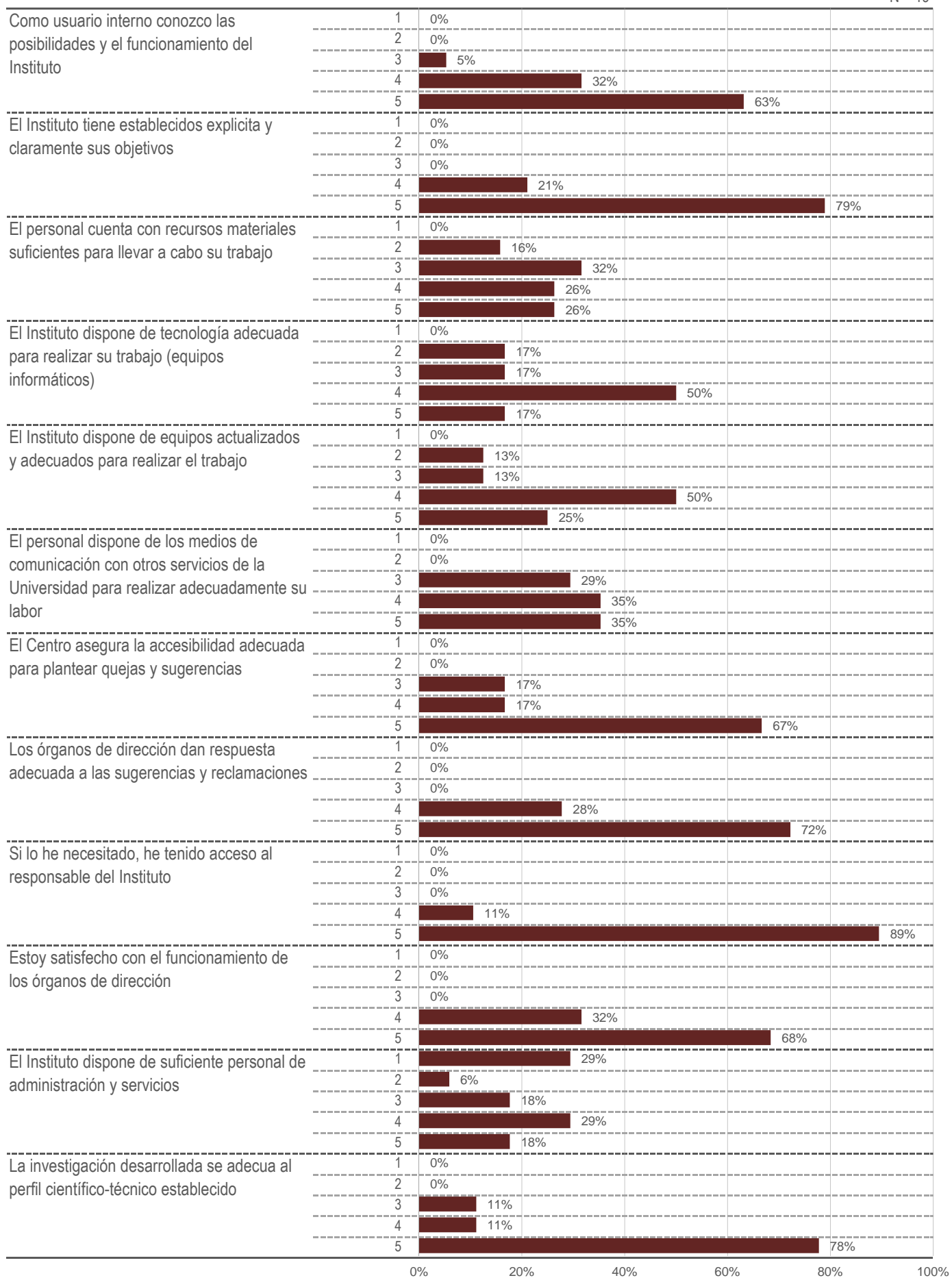
Señale el grupo al que pertenece

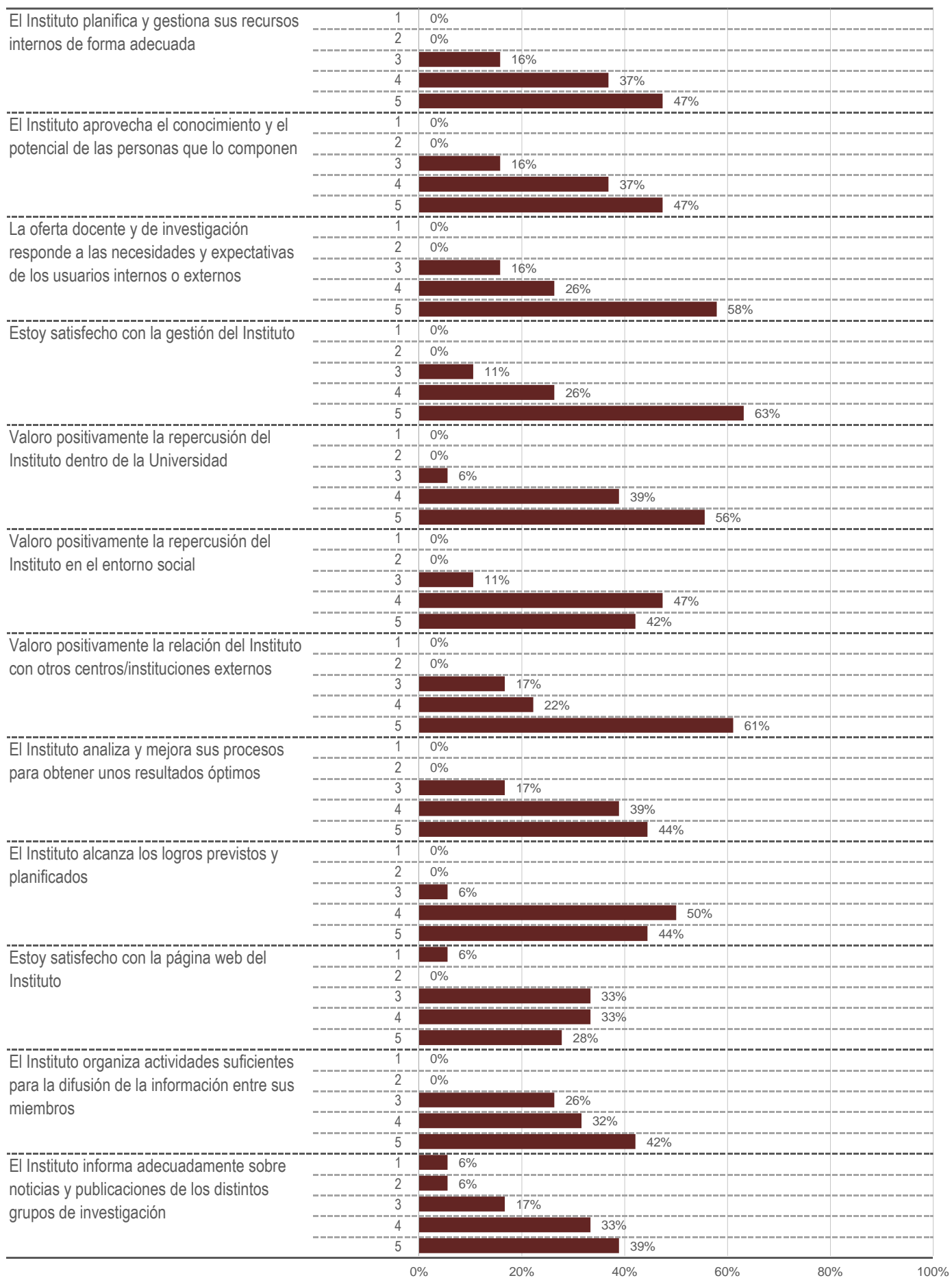


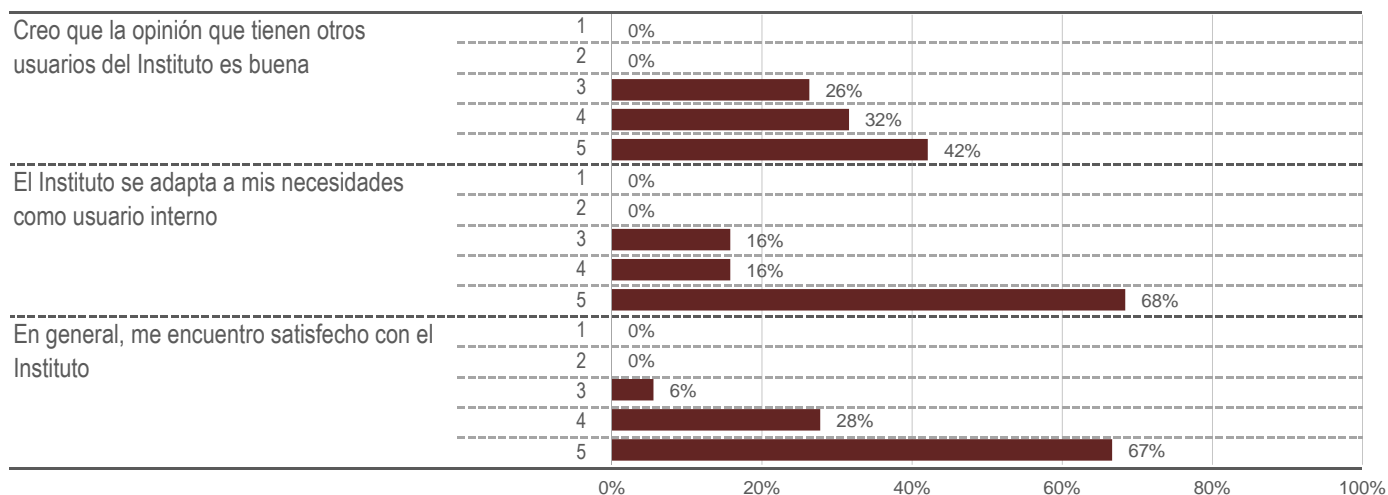
Valore grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

Siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

N = 19







Si lo desea, señale las observaciones o aclaraciones que crea oportunas con respecto a las preguntas y/o sugerencias para mejorar el servicio:

N = 3

La principal fortaleza del Instituto es el alto nivel de las investigaciones de sus miembros y el gran volumen de publicaciones. La debilidad a subsanar es su proyección en la red, a través de una web mejorada y más actualizada.

El problema más grave del IHTC es que tiene una sede insuficiente para acoger toda su biblioteca especializada, así como medios informáticos que permita el acceso a bases de datos y otros materiales necesarios para desarrollar la investigación y, sobre todo, la falta de personal administrativo y personas en formación que garanticen la continuidad del IHTC. La Universidad de León podría dotar unas ayudas específica tanto para la incentivar la investigación de jóvenes estudiantes, como para poder disponer de administrativos aunque fuera a tiempo parcial.

Entiendo que el apoyo de la Universidad, teniendo en cuenta que es uno de sus DOS Institutos LOU, es muy escaso, sobretodo en lo referido a infraestructuras y recursos humanos.

CUESTIONARIO UTILIZADO



Encuesta de Satisfacción para personal del IHTC

Señale con X el grupo al que pertenece:

PDI	<input type="checkbox"/>
Becario	<input type="checkbox"/>
Estudiantes	<input type="checkbox"/>
Otros (indicar)	<input type="checkbox"/>

Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones, siendo 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

		1	2	3	4	5
1	Como usuario interno conozco las posibilidades y el funcionamiento del Instituto					
2	El Instituto tiene establecidos explícita y claramente sus objetivos					
3	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
4	El Instituto dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos)					
5	El Instituto dispone de equipos actualizados y adecuados para realizar el trabajo					
6	El personal dispone de los medios de comunicación con otros servicios de la Universidad para realizar adecuadamente su labor					
7	El Centro asegura la accesibilidad adecuada para plantear quejas y sugerencias					
8	Los órganos de dirección dan respuesta adecuada a las sugerencias y reclamaciones					
9	Si lo he necesitado, he tenido acceso al responsable del Instituto					
10	Estoy satisfecho con el funcionamiento de los órganos de dirección					
11	El Instituto dispone de suficiente personal de administración y servicios					
12	La investigación desarrollada se adecua al perfil científico-técnico establecido					
13	El Instituto planifica y gestiona sus recursos internos de forma adecuada					
14	El Instituto aprovecha el conocimiento y el potencial de las personas que lo componen					
15	La oferta docente y de investigación responde a las necesidades y expectativas de los usuarios internos o externos					
16	Estoy satisfecho con la gestión del Instituto					
17	Valoro positivamente la repercusión del Instituto dentro de la Universidad					
18	Valoro positivamente la repercusión del Instituto en el entorno social					
19	Valoro positivamente la relación del Instituto con otros centros/instituciones externas					
20	El Instituto analiza y mejora sus procesos para obtener unos resultados óptimos					
21	El Instituto alcanza los logros previstos y planificados					
22	Estoy satisfecho con la página web del Instituto					
23	El Instituto organiza actividades suficientes para la difusión de la información entre sus miembros					
24	El Instituto informa adecuadamente sobre noticias y publicaciones de los distintos grupos de investigación					
25	Creo que la opinión que tienen otros usuarios del Instituto es buena					
26	El Instituto se adapta a mis necesidades como usuario interno					
27	En general, me encuentro satisfecho con el Instituto					

Si lo desea, señale las observaciones o aclaraciones que crea oportunas con respecto a las preguntas y/o sugerencias para mejorar el servicio: