



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio de Planificación y Evaluación

DETALLE EVOLUTIVO DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN. PERIODO (2009-2017)
INFORME GLOBAL

| Nº encuestas recibidas | Año de referencia | | | | |
|------------------------|-------------------|--------|--------|--------|--------|
| | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |
| Nº encuestas recibidas | 353 | 398 | 372 | 316 | 307 |
| Tasa de respuesta | 74,32% | 81,56% | 77,02% | 63,20% | 60,55% |

Datos de segmentación

| Temporalidad | Año de referencia | | | | |
|-------------------|-------------------|------|------|------|------|
| | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |
| Fijo | 286 | 371 | 344 | 285 | 260 |
| Temporal/Interino | 42 | 27 | 26 | 31 | 47 |
| Valores perdidos | 25 | | | | |

| Sexo | Año de referencia | | | | |
|----------|-------------------|------|------|------|------|
| | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |
| Hombre | 188 | 219 | 205 | 173 | 177 |
| Mujer | 149 | 177 | 165 | 143 | 130 |
| Perdidos | 16 | 2 | 2 | | |

| Régimen Jurídico | 2017 |
|------------------|------|
| Funcionario | 173 |
| Laboral | 134 |

| | | FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN | | | | | | | | | | MEDIDA ESTADÍSTICA | | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Insatisfacción en % | | | | | Satisfacción en % | | | | | Media | | | | |
| | | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |
| 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña | 7,08% | 4,08% | 2,22% | 8,31% | 13,79% | 89,80% | 95,92% | 97,78% | 91,69% | 86,21% | 3,78 | 4,00 | 4,21 | 3,78 | 3,70 |
| 2 | Asignación de los objetivos que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo. | 7,65% | 4,86% | 3,91% | 8,36% | 13,24% | 89,52% | 95,14% | 96,09% | 91,64% | 86,76% | 3,69 | 3,84 | 4,05 | 3,73 | 3,63 |
| 3 | Disponibilidad de documentos y métodos para realizar su trabajo con eficacia (mecanismos de búsqueda de información, manuales y guías de procesos de su Unidad). | 16,43% | 7,95% | 8,06% | 4,44% | 10,34% | 81,30% | 92,05% | 91,94% | 95,56% | 89,66% | 3,33 | 3,68 | 3,80 | 3,88 | 3,77 |
| 4 | Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación) | 23,51% | 12,63% | 15,73% | 15,34% | 18,90% | 74,50% | 87,37% | 84,27% | 84,66% | 81,10% | 3,29 | 3,49 | 3,51 | 3,58 | 3,45 |
| 5 | Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia. | 11,05% | 6,96% | 8,38% | 11,18% | 13,70% | 86,69% | 93,04% | 91,62% | 88,82% | 86,30% | 3,74 | 3,84 | 3,83 | 3,81 | 3,72 |
| 6 | Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo | 11,33% | 6,67% | 6,18% | 7,32% | 9,66% | 86,97% | 93,33% | 93,82% | 92,68% | 90,34% | 3,63 | 3,86 | 3,87 | 3,81 | 3,80 |
| 7 | Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo | 22,66% | 21,59% | 16,19% | 15,38% | 23,10% | 73,65% | 78,41% | 83,81% | 84,62% | 76,90% | 3,21 | 3,23 | 3,45 | 3,36 | 3,28 |
| Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO | | 14,25% | 9,24% | 8,64% | 10,04% | 14,68% | 83,21% | 90,76% | 91,36% | 89,96% | 85,32% | 3,53 | 3,71 | 3,82 | 3,71 | 3,62 |
| 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Desarrollo de la prevención de riesgos laborales en relación con su puesto de trabajo (información y formación sobre los riesgos, medidas de prevención adoptadas, equipos de protección individual, medidas de emergencia, etc. | 31,73% | 32,55% | 18,36% | 18,77% | 20,92% | 64,87% | 67,45% | 81,64% | 81,23% | 79,08% | 2,96 | 2,98 | 3,39 | 3,30 | 3,31 |
| 9 | Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc. | 34,56% | 26,21% | 20,06% | 23,08% | 20,49% | 64,02% | 73,79% | 79,94% | 76,92% | 79,51% | 3,06 | 3,27 | 3,52 | 3,35 | 3,47 |
| 10 | Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.) | 9,92% | 7,38% | 10,31% | 11,54% | 5,54% | 88,67% | 92,62% | 89,69% | 88,46% | 94,46% | 3,76 | 3,82 | 3,85 | 3,76 | 3,92 |
| 11 | Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo. | 6,52% | 5,63% | 5,60% | 14,42% | 6,27% | 91,50% | 94,37% | 94,40% | 85,58% | 93,73% | 3,87 | 3,95 | 3,92 | 3,61 | 3,94 |
| 12 | Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza | 6,52% | 7,42% | 12,81% | 8,01% | 8,33% | 90,65% | 92,58% | 87,19% | 91,99% | 91,67% | 3,78 | 3,86 | 3,64 | 3,81 | 3,97 |
| Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO | | 17,85% | 15,78% | 13,42% | 15,16% | 12,27% | 79,94% | 84,22% | 86,58% | 84,84% | 87,73% | 3,49 | 3,58 | 3,66 | 3,57 | 3,72 |
| 3. PARTICIPACIÓN. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo | 21,53% | 10,88% | 15,36% | 14,61% | 18,57% | 72,80% | 89,12% | 84,64% | 85,39% | 81,43% | 3,22 | 3,49 | 3,55 | 3,53 | 3,37 |
| 14 | Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo | 22,95% | 14,29% | 18,52% | 20,39% | 22,26% | 73,65% | 85,71% | 81,48% | 79,61% | 77,74% | 3,23 | 3,46 | 3,44 | 3,35 | 3,28 |
| 15 | Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad | 13,60% | 9,11% | 10,37% | 12,94% | 14,08% | 81,30% | 90,89% | 89,63% | 87,06% | 85,92% | 3,51 | 3,71 | 3,73 | 3,66 | 3,67 |
| Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN | | 19,36% | 11,43% | 14,77% | 15,98% | 18,30% | 75,92% | 88,57% | 85,23% | 84,02% | 81,70% | 3,32 | 3,55 | 3,57 | 3,51 | 3,44 |
| 4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SUP | Identificación del nivel competencial (especialmente conocimientos) exigido para el correcto desempeño de su puesto de trabajo. | 11,90% | 5,03% | 5,01% | - | - | 84,14% | 94,97% | 94,99% | - | - | 3,45 | 3,59 | 3,75 | - | - |
| 16 | Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo | 22,38% | 11,55% | 11,59% | 14,75% | 15,19% | 75,07% | 88,45% | 88,41% | 85,25% | 84,81% | 3,21 | 3,57 | 3,53 | 3,48 | 3,54 |
| 17 | Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas | 25,21% | 13,62% | 13,71% | 17,42% | 17,19% | 71,39% | 86,38% | 86,29% | 82,58% | 82,81% | 3,14 | 3,52 | 3,50 | 3,32 | 3,41 |
| 18 | Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional | 50,71% | 26,92% | 30,06% | 34,64% | 33,10% | 47,03% | 73,08% | 69,94% | 65,36% | 66,90% | 2,54 | 3,12 | 3,09 | 2,88 | 2,93 |
| 19 | Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo | 58,36% | 27,06% | 28,32% | 31,27% | 27,97% | 38,53% | 72,94% | 71,68% | 68,73% | 72,03% | 2,33 | 3,13 | 3,16 | 3,01 | 3,06 |
| 20 | Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado | 20,40% | 11,14% | 12,93% | 12,75% | 10,18% | 76,49% | 88,86% | 87,07% | 87,23% | 89,82% | 3,16 | 3,49 | 3,52 | 3,47 | 3,52 |
| 21 | Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo. | 22,95% | 14,32% | 14,87% | 17,49% | 15,52% | 73,77% | 85,68% | 85,13% | 82,51% | 84,48% | 3,07 | 3,38 | 3,38 | 3,33 | 3,39 |
| 22 | Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo | 24,08% | 18,66% | 20,06% | 22,97% | 28,05% | 61,76% | 81,34% | 79,94% | 77,03% | 71,85% | 2,91 | 3,16 | 3,15 | 3,08 | 2,98 |
| Total Bloque 4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN | | 29,50% | 16,14% | 17,07% | 21,60% | 20,95% | 65,97% | 83,86% | 82,93% | 78,40% | 79,05% | 2,98 | 3,37 | 3,39 | 3,22 | 3,26 |
| 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad. | 11,90% | 8,01% | 10,70% | 9,71% | 11,07% | 83,57% | 91,99% | 89,30% | 90,29% | 88,93% | 3,72 | 3,80 | 3,78 | 3,76 | 3,70 |
| 24 | Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad. | 13,88% | 11,11% | 9,86% | 8,77% | 10,00% | 81,87% | 88,89% | 90,14% | 91,23% | 90,00% | 3,64 | 3,74 | 3,76 | 3,78 | 3,74 |
| Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO | | 12,89% | 9,56% | 10,28% | 9,24% | 10,54% | 82,72% | 90,44% | 89,72% | 90,76% | 89,46% | 3,68 | 3,77 | 3,77 | 3,77 | 3,72 |

| 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO. | | Insatisfacción en % | | | | | Satisfacción en % | | | | | Media | | | | |
|--|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|-------------------|--------|--------|--------|--------|-------|------|------|------|------|
| | | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |
| 25 | Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad | 15.01% | 12.99% | 10.54% | 9.93% | 11.03% | 80.74% | 87.01% | 89.46% | 90.07% | 88.97% | 3.40 | 3.52 | 3.60 | 3.61 | 3.57 |
| 26 | Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad | 11.05% | 11.92% | 10.23% | 7.52% | 9.57% | 85.55% | 88.08% | 89.77% | 92.48% | 90.43% | 3.50 | 3.60 | 3.63 | 3.67 | 3.65 |
| 27 | Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad | 16.43% | 14.21% | 14.77% | 12.46% | 11.43% | 77.84% | 85.70% | 85.23% | 87.54% | 88.77% | 3.46 | 3.64 | 3.59 | 3.71 | 3.74 |
| 28 | Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad | 9.35% | 7.25% | 8.29% | 6.86% | 8.83% | 85.84% | 92.75% | 91.71% | 93.14% | 91.17% | 3.72 | 3.84 | 3.84 | 3.86 | 3.86 |
| 29 | Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad | 21.81% | 15.10% | 16.24% | 13.95% | 12.32% | 75.07% | 84.90% | 83.76% | 86.05% | 87.68% | 3.18 | 3.37 | 3.42 | 3.39 | 3.41 |
| Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO | | 14.73% | 12.29% | 12.02% | 10.63% | 80.91% | 87.71% | 87.98% | 89.89% | 89.37% | 3.45 | 3.59 | 3.62 | 3.65 | 3.65 | |

| 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA. | | Insatisfacción en % | | | | | Satisfacción en % | | | | | Media | | | | | |
|--|---|---------------------|--------|--------|--------|--------|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------|------|------|------|
| | | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | |
| 30 | Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo | 53.26% | 46.48% | 38.95% | 48.40% | 57.36% | 40.23% | 53.52% | 41.05% | 51.60% | 42.64% | 2.36 | 2.65 | 2.32 | 2.53 | 2.39 | |
| 31 | Posibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña | 61.19% | 64.96% | 65.31% | 48.28% | 55.68% | 31.44% | 34.69% | 35.04% | 34.69% | 51.72% | 44.32% | 2.16 | 2.21 | 2.11 | 2.53 | 2.42 |
| 32 | Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad. | 35.13% | 26.26% | 34.85% | 38.28% | 43.17% | 60.34% | 73.74% | 65.15% | 61.72% | 75.83% | 2.86 | 3.20 | 3.04 | 2.84 | 2.75 | |
| 33 | Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional | 48.73% | 38.03% | 45.21% | 49.13% | 53.18% | 46.74% | 61.97% | 54.79% | 50.87% | 46.82% | 2.46 | 2.88 | 2.70 | 2.60 | 2.46 | |
| 34 | Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado. | 39.09% | 20.73% | 20.80% | 20.83% | 23.46% | 52.69% | 70.27% | 79.20% | 79.17% | 76.94% | 2.71 | 3.42 | 3.35 | 3.36 | 3.30 | |
| Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA | | 47.48% | 39.50% | 44.89% | 41.29% | 47.01% | 46.29% | 60.50% | 55.11% | 58.71% | 52.99% | 2.51 | 2.87 | 2.71 | 2.77 | 2.66 | |

| 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS | | Insatisfacción en % | | | | | Satisfacción en % | | | | | Media | | | | |
|---|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|-------------------|--------|--------|--------|--------|-------|------|------|------|------|
| | | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |
| 35 | Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo | 21.81% | 25.97% | 30.93% | 21.07% | 18.35% | 73.94% | 74.03% | 69.07% | 78.93% | 81.65% | 3.17 | 3.09 | 2.91 | 3.22 | 3.31 |
| 36 | Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad. | 14.45% | 19.42% | 25.80% | 31.54% | 31.03% | 71.39% | 80.58% | 74.20% | 68.66% | 68.97% | 3.41 | 3.43 | 3.11 | 2.95 | 3.01 |
| 37 | Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas | 29.75% | 32.35% | 34.50% | 19.29% | 22.69% | 65.44% | 67.65% | 65.50% | 80.71% | 77.31% | 2.97 | 2.94 | 2.83 | 3.29 | 3.31 |
| 38 | Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.) | 40.51% | 36.87% | 31.93% | 31.51% | 30.04% | 52.69% | 63.13% | 68.07% | 68.49% | 69.56% | 2.68 | 2.87 | 2.95 | 2.99 | 3.01 |
| 39 | Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.) | 56.37% | 54.15% | 52.53% | 46.83% | 41.13% | 36.83% | 45.85% | 47.47% | 53.17% | 58.87% | 2.27 | 2.44 | 2.47 | 2.58 | 2.72 |
| 40 | Beneficios sociales establecidos por la Universidad (Plan de acción social, atención sanitaria, guarderías, premios por jubilación, fomento actividades deportivas y culturales, fondos de pensiones, conciertos con empresas para obtener beneficios, otras atenciones sociales). | 22.66% | 22.95% | 27.06% | 22.79% | 22.68% | 73.37% | 77.05% | 72.94% | 77.21% | 77.32% | 3.08 | 3.19 | 3.05 | 3.21 | 3.28 |
| 41 | Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar. | 1.70% | 1.31% | 24.72% | 4.62% | 3.58% | 95.75% | 98.69% | 75.28% | 95.38% | 96.42% | 3.97 | 4.25 | 3.20 | 3.98 | 4.18 |
| 42 | Medidas de fomento de la vida familiar y laboral que aplica la Universidad (permisos de maternidad o adopción, lactancia, reducciones de jornada por conciliación, premios y reducciones de jornada por situaciones excepcionales). | 28.90% | 13.30% | 21.47% | 6.62% | 7.53% | 60.34% | 86.61% | 78.53% | 93.38% | 92.42% | 2.93 | 3.62 | 3.30 | 3.88 | 4.02 |
| Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS | | 27.02% | 25.59% | 30.96% | 22.80% | 21.80% | 66.22% | 74.41% | 69.04% | 77.20% | 78.10% | 3.06 | 3.23 | 2.98 | 3.26 | 3.36 |

| 9. VALORACIÓN GENERAL | | Insatisfacción en % | | | | | Satisfacción en % | | | | | Media | | | | |
|---|---|---------------------|-------|--------|--------|--------|-------------------|--------|--------|--------|--------|-------|------|------|------|------|
| | | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |
| 43 | Nivel general de satisfacción. | 11.05% | 6.54% | 10.83% | 9.24% | 11.15% | 75.64% | 93.40% | 89.17% | 90.76% | 88.85% | 3.30 | 3.57 | 3.44 | 3.50 | 3.47 |
| 44 | ¿Una gran parte de la innovación (con innovaciones en procesos que implican a una persona o a un grupo de personas) se realiza en su departamento/materia o por su iniciativa? (¿Innovación en procesos que implican a una persona o a un grupo de personas?) | 18.70% | 8.92% | 14.69% | 16.89% | 17.20% | 78.75% | 91.08% | 85.31% | 83.11% | 82.80% | 3.28 | 3.64 | 3.49 | 3.37 | 3.34 |
| 45 | Grado de implicación personal con la Universidad. (Representa su compromiso con la organización en términos del grado en el que usted se identifica con la Universidad y desea seguir participando activamente en ella). | 9.07% | 3.94% | 5.19% | 6.27% | 6.43% | 88.55% | 96.06% | 94.81% | 93.73% | 93.57% | 3.74 | 3.98 | 3.94 | 3.93 | 3.99 |
| 46 | Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y laboral que aplica la Universidad (permisos de maternidad o adopción, lactancia, reducciones de jornada por conciliación, premios y reducciones de jornada por situaciones excepcionales). | 3.68% | 2.91% | 2.86% | 6.62% | 3.57% | 94.62% | 97.09% | 97.14% | 93.38% | 96.43% | 4.14 | 4.26 | 4.21 | 4.10 | 4.15 |
| 47 | Se identifica con la actual misión, valores y estrategias de la Universidad | - | - | - | 7.64% | 11.44% | - | - | - | 92.36% | 88.56% | - | - | - | 3.61 | 3.59 |
| Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL | | 10.62% | 5.58% | 8.42% | 9.35% | 9.94% | 84.49% | 94.42% | 91.58% | 90.66% | 88.85% | 3.62 | 3.94 | 3.86 | 3.84 | 3.87 |

| 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD. | | Insatisfacción en % | | | | | Satisfacción en % | | | | | Media | | | | |
|--|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|-------------------|--------|--------|--------|--------|-------|------|------|------|------|
| | | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |
| 48 | Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias (Universidad/Unidad) y objetivos del Servicio/Unidad, equipos o puestos de trabajo | 12.75% | 9.38% | 14.83% | 14.29% | 14.35% | 66.86% | 90.63% | 85.17% | 85.71% | 85.65% | 3.41 | 3.62 | 3.50 | 3.53 | 3.39 |
| 49 | Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación e impulso de la cultura de la calidad y excelencia en el Servicio/Unidad | 13.60% | 9.47% | 14.72% | 16.37% | 15.31% | 65.16% | 90.53% | 85.28% | 83.63% | 84.69% | 3.39 | 3.66 | 3.55 | 3.57 | 3.54 |
| 50 | Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar la eficacia en la prestación del servicio | 15.58% | 12.41% | 19.55% | 17.11% | 20.95% | 62.89% | 87.59% | 80.45% | 82.89% | 80.05% | 3.34 | 3.56 | 3.45 | 3.42 | 3.31 |
| 51 | Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias/propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento). | 12.46% | 9.34% | 15.30% | 15.72% | 14.85% | 66.57% | 90.66% | 84.70% | 84.28% | 85.05% | 3.55 | 3.70 | 3.57 | 3.56 | 3.56 |
| 52 | Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo | 9.55% | 9.06% | 12.83% | 13.60% | 12.86% | 68.56% | 90.94% | 87.17% | 86.40% | 87.14% | 3.62 | 3.73 | 3.61 | 3.60 | 3.60 |
| 53 | Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas. | 15.01% | 12.07% | 17.91% | 18.06% | 13.33% | 64.31% | 87.93% | 82.09% | 81.94% | 86.67% | 3.45 | 3.58 | 3.46 | 3.48 | 3.54 |
| 54 | Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad | 13.03% | 13.68% | 19.25% | 20.09% | 15.79% | 64.87% | 86.32% | 80.75% | 79.91% | 84.21% | 3.47 | 3.53 | 3.43 | 3.48 | 3.44 |
| 55 | Actitudes y acciones para impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y en los servicios prestados | 13.88% | 15.14% | 18.32% | 18.30% | 17.70% | 64.31% | 84.86% | 81.68% | 81.70% | 82.30% | 3.33 | 3.48 | 3.44 | 3.44 | 3.34 |
| 56 | Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación | 15.30% | 12.24% | 16.86% | 19.82% | 14.35% | 60.91% | 87.76% | 83.14% | 80.18% | 85.65% | 3.32 | 3.56 | 3.41 | 3.40 | 3.49 |
| 57 | Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad | 20.40% | 19.01% | 22.76% | 18.50% | 19.52% | 55.81% | 80.99% | 77.24% | 81.50% | 80.88% | 3.20 | 3.28 | 3.31 | 3.45 | 3.35 |
| 58 | Prácticas y acciones para fomentar y promover la igualdad de oportunidades, la equidad en la gestión y trato con las personas del Servicio/Unidad | 17.28% | 15.05% | 19.38% | 18.64% | 19.42% | 57.79% | 84.95% | 80.62% | 81.36% | 80.58% | 3.29 | 3.49 | 3.35 | 3.42 | 3.38 |
| Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD | | 14.38% | 12.42% | 17.43% | 17.31% | 16.23% | 63.57% | 87.58% | 82.57% | 82.69% | 83.77% | 3.39 | 3.57 | 3.46 | 3.48 | 3.45 |

| 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD. | | Insatisfacción en % | | | | | Satisfacción en % | | | | | Media | | | | |
|---|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|-------------------|--------|--------|--------|--------|-------|------|------|------|------|
| | | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |
| 59 | Prácticas de comunicación al personal de la Unidad en materia de calidad (sobre desarrollo de programas, proyectos, instrucciones de la Dirección). | 5.63% | 6.35% | 10.00% | 15.22% | 15.22% | 94.37% | 93.65% | 90.00% | 84.78% | 84.78% | 3.90 | 3.90 | 3.79 | 3.80 | 3.63 |
| 60 | Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación de la cultura de la calidad y excelencia en la Unidad. | 5.71% | 6.56% | 14.58% | 6.38% | 6.38% | 94.29% | 93.44% | 85.42% | 93.62% | 93.62% | 3.84 | 3.80 | 3.73 | 3.74 | 3.74 |
| 61 | Prácticas y métodos de organización y coordinación de la actividad que desarrolla la Unidad en materia de calidad (desarrollo de programas, proyectos y sistemas de gestión). | 5.56% | 9.84% | 8.33% | 6.38% | 6.38% | 94.44% | 90.16% | 91.67% | 93.62% | 93.62% | 3.82 | 3.66 | 3.77 | 3.64 | 3.64 |
| 62 | Actitudes y acciones para impulsar la participación de las personas y los equipos de trabajo de la Unidad en materia de calidad (desarrollo de programas, proyectos y sistemas de gestión). | 5.56% | 8.06% | 10.20% | 10.87% | 10.87% | 94.44% | 91.94% | 89.80% | 89.13% | 89.13% | 3.86 | 3.76 | 3.73 | 3.63 | 3.63 |
| SUP | Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo. | 5.71% | 11.48% | - | - | - | 94.29% | 88.52% | - | - | - | 3.90 | 3.72 | - | - | - |
| 63 | Prácticas y métodos de organización, coordinación y comunicación de la documentación generada por la Unidad en materia de calidad (desarrollo de programas, proyectos y sistemas de gestión, informes, memorias de seguimiento). | 7.04% | 11.29% | 6.12% | 12.77% | 12.77% | 92.96% | 88.71% | 93.88% | 87.23% | 87.23% | 3.77 | 3.71 | 3.84 | 3.55 | 3.55 |
| Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD | | 5.87% | 8.92% | 9.84% | 10.30% | 10.30% | 94.13% | 91.08% | 90.16% | 89.70% | 89.70% | 3.85 | 3.74 | 3.77 | 3.64 | 3.64 |

| 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD. | | Insatisfacción en % | | | | | Satisfacción en % | | | | | Media | | | | |
|---|--|---------------------|-------|--------|--------|-------|-------------------|--------|--------|--------|--------|-------|------|------|------|------|
| | | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 |
| 64 | Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad. | 4.25% | 1.33% | 2.70% | 4.32% | 5.93% | 86.69% | 98.67% | 97.30% | 95.68% | 94.07% | 3.81 | 4.14 | 4.07 | 3.91 | 3.88 |
| 65 | Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios). | 7.08% | 1.83% | 5.46% | 5.80% | 4.85% | 88.39% | 98.17% | 94.54% | 94.20% | 95.15% | 3.93 | 4.26 | 4.13 | 4.10 | 4.08 |
| SUP | Considera que la comunicación e información a los usuarios es un objetivo esencial en su Servicio/Unidad. | 3.12% | 1.59% | 3.76% | - | - | 91.78% | 98.41% | 96.24% | - | - | 4.20 | 4.33 | 4.25 | - | - |
| SUP | Considera que su Servicio/Unidad tiene establecidos sistemas de cooperación fluidos y eficaces, tanto formales como informales, con otros Servicios/Unidades para la consecución de objetivos comunes y el desarrollo de procesos transversales. | 11.61% | 5.11% | 9.88% | - | - | 79.04% | 94.89% | 90.12% | - | - | 3.55 | 3.72 | 3.69 | - | - |
| SUP | Considera que el sistema de gestión de calidad aplicado en su Servicio/Unidad está contribuyendo a la mejora continua en la prestación de servicios. | 9.07% | 8.31% | 10.00% | 10.00% | 9.51% | 84.42% | 91.69% | 90.00% | 90.00% | 90.49% | 3.76 | 3.84 | 3.79 | 3.79 | 3.76 |
| SUP | Considera que en su Servicio/Unidad se desarrollan actitudes y valores de responsabilidad social (protección del medio ambiente, seguridad y prevención, accesibilidad, igualdad, etc.) | 13.8 | | | | | | | | | | | | | | |