



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 (2009-2019)
NORME GLOBAL

	Año de referencia									
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	
Nº encuestas recibidas	353	398	372	316	307	310	364	285	319	
Tasa de respuesta	74,32%	81,56%	77,02%	63,20%	60,55%	58,94%	62,01%	53,67%	58,42%	

Datos de segmentación

Temporalidad	Año de referencia									
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	
Fijo	286	371	344	285	260	255	271	238	272	
Temporales	67	27	28	31	47	55	93	47	47	
Valores perdidos	25									

Sexo	Año de referencia									
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	
Hombre	188	219	205	173	177	175	187	148	146	
Mujer	149	177	165	143	130	135	177	137	173	
Perdidos	16	2	2							

Régimen Jurídico	2017	2018	2021	2023	2025
	Funcionario	173	179	208	173
Laboral	134	131	156	112	123

1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN																				MEDIDA ESTADÍSTICA									
	Insatisfacción en %										Satisfacción en %										Medio									
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	
1. Conocimiento proporcional sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	7,08%	4,08%	2,22%	8,31%	13,79%	14,29%	12,47%	13,43%	9,43%	89,89%	95,92%	97,78%	91,69%	86,21%	85,73%	87,83%	86,57%	96,57%	3,78	4,00	4,21	3,78	3,20	3,72	3,84	3,88	3,98			
2. Disponibilidad de recursos que tiene con respecto al desempeño de su puesto de trabajo	7,25%	4,06%	2,32%	8,36%	13,24%	11,34%	13,26%	15,22%	10,24%	89,26%	95,24%	97,64%	91,64%	86,70%	86,44%	88,46%	86,36%	96,24%	3,66	3,64	4,05	3,23	3,63	3,69	3,76	3,76	3,86			
3. Disponibilidad de documentos y métodos para realizar su trabajo con eficacia (recursos de: base de datos de información, manuales y guías de procesos de la Unidad)	16,43%	7,95%	8,66%	4,44%	10,34%	13,03%	13,61%	8,81%	81,50%	92,60%	91,46%	95,55%	89,66%	86,97%	86,15%	87,90%	89,17%	91,79%	3,33	3,68	3,60	3,65	3,77	3,75	3,78	3,87	3,94			
4. Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (innovación e innovación)	23,51%	12,61%	15,73%	15,34%	16,90%	16,07%	16,03%	15,71%	10,58%	74,50%	87,37%	84,27%	84,66%	81,10%	83,33%	83,98%	84,29%	89,42%	3,29	3,49	3,51	3,52	3,45	3,63	3,73	3,80	3,94			
5. Posibilidad de desempeñar las funciones de su puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia	11,60%	9,96%	8,38%	11,18%	13,70%	13,27%	11,29%	10,60%	7,57%	86,69%	93,62%	92,82%	86,30%	86,71%	89,40%	89,40%	92,43%	92,43%	3,74	3,84	3,81	3,81	3,72	3,78	3,97	4,03	4,15			
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%	9,12%	10,22%	8,19%	6,64%	86,79%	93,83%	93,82%	92,68%	90,34%	90,88%	89,78%	91,81%	94,36%	3,63	3,86	3,87	3,81	3,80	3,93	3,98	4,13	4,17			
7. Pude estar en contacto con colegas que me ayudaron a mejorar mi desempeño	22,46%	21,19%	16,19%	15,18%	21,10%	21,00%	20,44%	21,00%	21,47%	73,65%	78,41%	83,81%	84,62%	76,96%	75,00%	75,00%	76,18%	82,1	3,21	3,21	3,41	3,36	3,28	3,29	3,48	3,42	3,39			
Total Grupo 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO	14,25%	9,24%	8,64%	10,04%	14,68%	14,09%	13,93%	14,69%	10,81%	83,21%	90,76%	91,36%	89,96%	85,12%	85,41%	86,07%	85,91%	93,18%	3,51	3,71	3,82	3,71	3,62	3,68	3,79	3,84	3,92			
2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	Insatisfacción en %										Satisfacción en %										Medio									
8. Disponibilidad de la presencia de riesgos laborales en relación con su puesto de trabajo (información y formación sobre los riesgos, medidas de prevención adecuadas, equipos de protección individual, medidas de emergencia, etc.)	13,73%	12,50%	18,16%	18,77%	20,82%	17,61%	25,77%	17,09%	9,93%	84,87%	87,45%	81,64%	81,23%	79,08%	82,36%	74,43%	82,91%	89,07%	2,96	2,98	3,19	3,20	3,11	3,00	3,14	3,52	3,47			
9. Condiciones físicas del lugar de trabajo (temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.)	34,56%	26,21%	20,06%	23,08%	20,49%	21,29%	21,21%	19,37%	17,24%	64,02%	73,79%	79,04%	76,92%	79,51%	78,71%	78,79%	80,63%	82,76%	3,06	3,27	3,52	3,35	3,47	3,55	3,64	3,56	3,68			
10. Recursos de equipamiento, tecnología e innovación (ordenadores, herramientas de oficina, medios para la comunicación, etc.)	6,92%	7,36%	10,11%	11,45%	5,44%	5,84%	10,16%	6,32%	5,31%	88,47%	92,62%	93,69%	88,46%	88,46%	88,46%	89,68%	91,68%	94,67%	3,76	3,82	3,85	3,76	3,69	3,68	3,97	4,09	4,16			
11. Recursos humanos para el desempeño del puesto de trabajo	4,52%	5,63%	5,60%	14,42%	9,27%	9,36%	9,17%	7,02%	10,03%	85,66%	94,87%	94,49%	85,58%	83,78%	80,61%	80,61%	82,88%	89,97%	3,87	3,95	3,95	3,61	3,58	3,99	4,04	4,07	4,07			
12. Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	6,52%	7,42%	12,81%	8,01%	8,33%	5,50%	8,38%	6,69%	6,38%	90,60%	92,58%	87,19%	81,99%	84,60%	81,62%	83,11%	83,42%	83,11%	83,42%	3,78	3,86	3,84	3,81	3,97	4,09	4,10	4,11			
Total Grupo 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	17,88%	15,78%	13,42%	15,18%	19,27%	18,69%	18,26%	15,76%	13,94%	78,14%	84,23%	85,65%	84,84%	87,71%	85,11%	85,11%	88,76%	88,24%	3,68	3,68	3,68	3,72	3,72	3,81	3,82	3,87	3,90			
3. PARTICIPACIÓN	Insatisfacción en %										Satisfacción en %										Medio									
13. Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de alcanzar en su puesto de trabajo	20,09%	14,20%	18,17%	20,10%	22,72%	16,14%	20,50%	19,00%	16,11%	77,68%	85,71%	81,48%	79,81%	77,74%	79,86%	79,64%	81,00%	83,82%	3,13	3,46	3,51	3,51	3,24	3,50	3,53	3,59	3,74			
14. Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	22,94%	14,20%	18,17%	20,10%	22,72%	16,14%	20,50%	19,00%	16,11%	77,68%	85,71%	81,48%	79,81%	77,74%	79,86%	79,64%	81,00%	83,82%	3,13	3,46	3,51	3,51	3,24	3,50	3,53	3,59	3,74			
15. Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	13,60%	6,11%	10,37%	12,84%	14,08%	13,02%	13,48%	11,24%	6,62%	81,30%	90,89%	89,63%	87,00%	85,27%	85,04%	85,27%	88,26%	90,38%	3,51	3,71	3,73	3,69	3,67	3,75	3,85	3,94	4,00			
Total Grupo 3. PARTICIPACIÓN	19,96%	13,41%	14,72%	15,98%	18,30%	16,69%	17,22%	15,67%	13,98%	75,32%	88,72%	85,21%	84,07%	82,76%	83,11%	83,76%	84,33%	86,81%	3,32	3,65	3,67	3,61	3,64	3,60	3,66	3,72	3,85			
4. FORMACIÓN/DEVELOCIÓN	Insatisfacción en %										Satisfacción en %										Medio									
16. Identificación del nivel competencial (especialmente conocimientos) exigido para el correcto desempeño de su puesto de trabajo	11,90%	5,03%	5,01%	14,61%	14,52%	14,52%	14,46%	14,46%	14,14%	84,14%	94,97%	94,99%	89,99%	85,99%	85,99%	85,99%	85,99%	88,99%	3,45	3,59	3,71	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69			
17. Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	20,38%	14,54%	11,49%	14,75%	15,19%	14,52%	17,13%	14,46%	12,46%	75,07%	88,45%	84,41%	85,25%	84,84%	85,44%	87,87%	87,46%	87,56%	3,21	3,47	3,53	3,48	3,54	3,64	3,66	3,82	3,78			
18. Necesidades y recursos profesionales con los que cuenta para desempeñar su actividad profesional	25,21%	13,62%	13,71%	17,42%	17,19%	19,02%	16,48%	14,64%	20,89%	73,99%	86,38%	86,29%	82,58%	80,80%	83,52%	85,98%	85,98%	87,13%	3,14	3,37	3,50	3,37	3,41	3,61	3,68	3,88	3,84			
19. Adquisición de la oferta formativa específica para el desempeño de su puesto de trabajo	59,21%	7,95%	30,60%	34,64%	31,01%	33,89%	27,22%	29,09%	20,84%	47,81%	73,08%	69,94%	68,38%	66,96%	66,11%	72,93%	70,91%	74,14%	3,14	3,12	3,09	2,88	2,93	2,84	3,13	3,10	3,02			
20. Adquisición de la oferta formativa específica para el desempeño de su puesto de trabajo	58,36%	77,00%	28,52%	31,27%	27,07%	32,42%	25,92%	28,34%	56,19%	38,33%	72,84%	73,68%	68,73%	72,00%	67,28%	74,88%	71,08%	68,81%	2,13	3,13	3,18	3,03	3,06	3,03	3,15	3,14	3,11			
21. Formación obtenida en las actividades formativas que ha participado	20,40%	11,46%	12,33%	12,73%	15,52%	16,10%	16,33%	11,30%	13,27%	76,69%	88,68%	87,07%	88,38%	88,38%	88,38%	88,38%	88,38%	88,38%	3,47	3,48	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47			
22. Nivel de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo	22,95%	14,34%	14,82%	17,49%	14,53%	14,33%	14,69%	17,51%	14,33%	84,51%	94,94%	84,51%	84,51%	84,51%	84,51%	84,51%	84,51%	84,51%	3,27	3,38	3,38	3,31	3,31	3,31	3,41	3,41	3,42	3,47		
23. Las medidas adoptadas para evaluar el nivel de desarrollo y de competencias en el puesto de trabajo	24,08%	18,66%	20,66%	22,07%	25,05%	23,52%	24,16%	25,43%	15,03%	81,76%	83,84%	79,84%	77,03%	73,95%	75,65%	75,84%	74,57%	80,97%	2,91	3,16	3,15	3,08	2,98	3,12	3,27	3,21	3,37			
Total Grupo 4. FORMACIÓN/DEVELOCIÓN	29,50%	16,81%	17,07%	21,60%	20,95%	22,63%	19,39%	19,53%	20,81%	65,37%	81,68%	82,33%	84,46%	79,65%	77,67%	80,81%	80,47%	79,39%	2,88	3,27	3,38	3,27	3,26	3,31	3,44	3,46	3,43			
5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO	Insatisfacción en %										Satisfacción en %										Medio									
24. Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad	11,90%	8,01%	10,70%	9,71%	11,07%	14,20%	11,45%	12,46%	9,21%	83,37%	92,99%	89,30%	89,29%	88,93%	85,71%	88,51%	89,79%	90,79%	3,22	3,40	3,74	3,76	3,70	3,70	3,77	3,98	3,93	4,18		
25. Grado en el que se comparte las competencias entre las personas de la Unidad	13,88%	11,11%	9,86%	8,77%	10,00%	13,03%	13,32%	13,20%	9,15%	81,87%	88,88%	89,14%	85,33%	80,00%	86,97%	87,88%	87,84%	90,85%	3,64	3,74	3,76	3,78	3,74	3,82	3,97	3,92	4,07			
Total Grupo 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO	13,89%	9,56%	10,38%	9,24%	10,54%	13,69%	13,49%	13,26%	9,18%	82,76%	90,74%	90,76%	89,46%	86,24%	86,11%	87,94%	89,61%	90,81%	3,68	3,77	3,77	3,77	3,74	3,82	3,98	3,98	4,08			
6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO	Insatisfacción en %										Satisfacción en %										Medio									
26. Adquisición de la comunicación interna y las necesidades y actividades de la Unidad	11,01%	12,09%	10,14%	9,93%	11,07%	14,42%	10,11%	12,86%	11,01%	80,14%	87,01%	87,01%	85,68%	80,07%	80,27%	85,00%	89,89													

7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		Satisfacción en %												Medio														
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
31	Posibilidad que ofrece la Universidad para la promoción a un grado de Maestría o posgrado de trabajo	53.26%	46.48%	58.96%	48.04%	59.86%	43.24%	37.93%	43.27%	53.67%	40.23%	53.2%	43.85%	53.6%	43.4%	58.58%	58.78%	66.33%	2.36	3.85	2.32	2.53	2.39	2.67	2.91	2.76	3.05	
32	Posibilidad que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña	61.19%	54.60%	65.51%	48.28%	65.88%	43.62%	39.70%	42.80%	52.91%	31.44%	39.04%	34.69%	53.72%	57.24%	60.90%	57.20%	67.99%	2.16	2.21	2.11	2.53	2.47	2.68	2.85	2.72	2.96	
33	Posibilidad de promoción profesional dentro de la Universidad	53.13%	36.20%	54.65%	38.28%	49.17%	32.33%	33.65%	38.20%	58.38%	60.94%	73.74%	65.15%	69.22%	54.83%	64.73%	66.15%	69.80%	73.62%	2.86	3.20	3.08	2.84	2.75	2.88	3.01	3.12	
34	Facilidad y apoyo proporcionado por la Universidad para la promoción profesional	48.73%	38.03%	45.21%	49.13%	53.18%	49.09%	38.15%	47.33%	60.50%	46.74%	61.97%	54.79%	60.87%	50.91%	61.85%	52.67%	59.41%	2.46	2.88	2.70	2.60	2.44	2.57	2.83	2.60	2.82	
35	Existencia de un sistema de gestión de carrera que permita a los docentes involucrarse en los que los motivan	39.09%	20.73%	20.80%	20.83%	21.86%	20.47%	20.55%	21.10%	48.41%	52.40%	59.27%	70.30%	59.17%	76.46%	79.34%	79.45%	78.61%	59.99%	2.71	1.92	1.41	1.38	1.20	1.45	1.58	1.47	1.56
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		47.48%	39.50%	44.80%	41.26%	47.93%	38.64%	39.35%	39.50%	51.60%	46.30%	51.15%	52.71%	52.69%	61.61%	61.00%	69.08%	61.00%	2.61	2.87	2.71	2.67	2.66	2.85	3.01	2.87	3.09	

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Satisfacción en %												Medio														
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
36	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	23.83%	20.67%	30.93%	21.07%	18.35%	11.14%	12.39%	18.85%	21.29%	21.84%	24.03%	69.07%	68.97%	81.60%	88.62%	83.93%	82.80%	3.17	1.09	2.51	3.72	3.11	3.56	3.67	3.46	3.61	
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad	14.45%	19.42%	21.80%	31.54%	11.03%	23.14%	22.58%	28.11%	24.72%	31.29%	40.58%	74.20%	68.46%	68.97%	76.84%	77.42%	70.89%	78.28%	3.41	1.43	3.11	2.95	1.01	3.19	3.36	3.13	3.30
38	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras universidades públicas	20.75%	33.33%	34.50%	19.29%	22.09%	22.13%	20.20%	23.58%	33.51%	65.44%	67.65%	69.50%	69.21%	77.31%	77.37%	79.71%	74.42%	78.49%	2.97	2.94	2.81	3.29	3.31	3.41	3.48	3.32	3.35
39	Reconocimiento en retribuciones recibidas en la Unidad (dedicaciones, merecimientos, asignos, compensaciones no monetarias, etc.)	40.51%	36.27%	31.93%	31.51%	30.04%	16.69%	29.00%	30.22%	33.55%	52.69%	63.13%	68.07%	68.49%	69.90%	69.13%	71.00%	69.78%	66.45%	2.88	2.87	2.95	2.69	3.01	3.06	3.25	3.11	3.08
40	Reconocimiento en retribuciones recibidas por la Universidad (merecimientos de los servicios prestados, merecimientos, asignos, compensaciones no monetarias, etc.)	54.37%	54.14%	57.43%	44.83%	44.11%	39.47%	37.72%	40.78%	42.46%	39.43%	54.85%	47.47%	43.17%	48.92%	60.23%	62.43%	59.22%	52.45%	2.77	2.44	2.47	2.58	2.72	2.76	2.91	2.68	2.81
41	Reconocimiento en retribuciones recibidas por la Universidad (Plan de acción social, acciones sociales, guarderías, pensiones por jubilación, fondos de pensiones, acciones de empresas para obtener beneficios, otros descuentos sociales)	22.66%	22.99%	27.60%	22.79%	20.48%	11.67%	14.44%	14.50%	16.12%	73.74%	77.02%	72.94%	77.21%	77.31%	86.05%	95.46%	85.00%	83.88%	1.08	1.19	1.05	1.21	1.28	1.51	1.61	1.59	1.68
42	Pensiones, bonificaciones y partidas de desamortización de los que pueda disfrutar	1.70%	1.31%	24.72%	4.62%	7.53%	2.29%	4.18%	2.88%	1.90%	95.73%	98.69%	75.58%	95.38%	96.47%	97.71%	95.92%	97.12%	98.10%	3.97	4.25	3.20	3.98	4.18	4.28	4.25	4.16	4.31
43	Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral que aplica la Universidad (permisos de maternidad o adopción lactancia, reducciones de jornada por conciliación, permisos y reducciones de jornada por situaciones excepcionales)	28.90%	13.99%	21.47%	6.62%	7.53%	4.00%	7.58%	5.84%	4.28%	60.34%	86.61%	71.83%	91.38%	92.47%	96.00%	92.42%	94.16%	95.72%	3.93	1.62	3.10	3.89	4.02	4.16	4.16	4.14	4.21
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		27.02%	25.59%	30.96%	22.80%	21.80%	17.80%	18.44%	20.19%	30.04%	66.22%	74.41%	69.04%	77.20%	78.10%	87.14%	81.96%	79.81%	3.06	3.21	2.98	3.28	3.16	3.49	3.19	3.48	3.55	

9. VALORACIÓN GENERAL		Satisfacción en %												Medio														
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
44	Grado general de satisfacción con el momento en el que se vive en la Universidad	11.65%	6.54%	10.93%	9.24%	11.51%	10.31%	12.17%	9.89%	13.61%	75.44%	93.46%	88.17%	80.76%	88.83%	80.69%	87.89%	80.11%	88.39%	3.18	3.57	3.44	3.50	3.47	3.70	3.69	3.73	3.69
45	Grado general de satisfacción con el momento en el que se vive en la Universidad (según el nivel de estudios)	18.70%	8.92%	14.69%	16.89%	17.20%	11.88%	17.18%	20.28%	20.63%	71.75%	91.08%	85.31%	81.11%	82.80%	88.12%	82.22%	79.72%	79.37%	3.28	3.64	3.49	3.37	3.34	3.58	3.47	3.45	3.50
46	Grado de implicación personal con la Universidad (participación en actividades con la organización en términos de grado en el que usted se identifica con la Universidad y desea seguir participando activamente en ella)	8.97%	3.46%	5.42%	6.22%	4.43%	15.62%	7.48%	6.01%	5.40%	88.05%	96.06%	88.81%	87.33%	83.37%	84.31%	93.32%	93.99%	88.50%	3.74	3.38	3.48	3.69	3.69	3.47	3.41	4.27	3.42
47	Grado de implicación personal con la Universidad (según el nivel de estudios)	1.65%	2.92%	7.85%	6.62%	3.87%	7.47%	6.35%	4.23%	3.77%	94.36%	97.09%	97.44%	93.38%	95.43%	92.33%	93.65%	95.75%	96.23%	4.14	4.26	4.21	4.10	4.15	4.01	4.35	4.43	4.46
48	Se identifica con la actual misión, visión, valores y estrategias de la Universidad	7.44%	7.44%	11.44%	7.99%	11.11%	11.15%	11.58%	10.77%	7.44%	92.36%	88.54%	92.21%	88.89%	88.42%	88.89%	88.42%	88.89%	88.42%	3.61	3.59	4.19	3.91	3.85	3.91	3.85	3.90	3.90
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL		10.62%	5.58%	8.42%	9.95%	9.94%	10.62%	10.96%	10.36%	10.83%	84.69%	94.42%	91.58%	86.65%	90.06%	89.38%	89.64%	89.64%	89.17%	3.62	3.94	3.86	3.84	3.87	3.73	4.06	4.14	4.13

10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD		Satisfacción en %												Medio														
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025
49	Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias (Entendimiento) y objetivos del Servicio/Unidad, equipo o puesto de trabajo	12.75%	9.38%	14.83%	14.29%	14.35%	16.37%	16.41%	18.23%	16.55%	66.86%	90.63%	85.17%	85.71%	85.65%	83.63%	83.93%	81.77%	84.45%	3.41	3.62	3.50	3.53	3.39	3.49	3.54	3.57	3.69
50	Definición clara misión de acción y comportamiento en la representación o imagen de la cultura de la Unidad o Servicio/Unidad	13.60%	9.47%	14.72%	15.37%	15.33%	15.32%	15.42%	17.49%	17.66%	65.38%	90.93%	85.28%	83.63%	84.69%	84.68%	85.38%	82.48%	87.49%	3.39	3.66	3.55	3.57	3.54	3.57	3.65	3.65	3.82
51	Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar su eficacia en la prestación del servicio	15.58%	12.41%	19.55%	17.11%	20.95%	18.42%	18.28%	18.14%	14.57%	62.89%	87.59%	80.45%	82.89%	79.05%	81.55%	81.88%	81.86%	85.43%	3.34	3.56	3.45	3.42	3.31	3.45	3.38	3.35	3.74
52	Definición de la comunicación (comunicación, acciones básicas, valoración de los logros, reconocimiento, capacidad, acciones, valoración de conductas positivas, reconocimiento de conductas)	12.46%	9.38%	14.30%	14.72%	14.49%	14.44%	17.58%	16.13%	16.53%	66.37%	90.66%	86.20%	86.28%	85.60%	84.54%	84.20%	84.97%	86.47%	3.55	3.70	3.57	3.54	3.54	3.64	3.66	3.74	3.90
53	Misión y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	6.35%	9.06%	12.83%	11.60%	12.85%	13.25%	14.76%	15.89%	9.47%	67.66%	90.84%	87.17%	86.40%	86.75%	85.34%	84.11%	86.53%	84.34	3.32	3.73	3.63	3.46	3.40	3.47	3.49	3.74	3.96
54	Actitudes y acciones para mejorar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas	15.01%	12.07%	17.61%	16.05%	18.33%	16.32%	19.03%	18.10%	13.33%	64.31%	87.93%	82.09%	81.94%	86.87%	83.69%	80.97%	81.90%	86.67%	3.45	3.59	3.46	3.48	3.54	3.52	3.63	3.60	3.85
55	Actitudes y acciones para mejorar la comunicación y la interacción en los procesos y en las servicios prestados	13.03%	11.69%	19.33%	20.09%	20.79%	17.24%	18.15%	17.29%	14.88%	64.87%	86.37%	80.79%	79.93%	84.23%	84.76%	81.87%	82.13%	85.12%	3.47	3.53	3.45	3.48	3.44	3.55	3.62	3.61	3.82
56	Actitudes y acciones para mejorar la comunicación y la interacción en los procesos y en las servicios prestados	13.88%	15.14%	18.12%	18.30%	17.20%	16.22%	19.92%	18.87%	15.13%	64.31%	84.86%	81.68%	81.30%	82.30%	83.88%	80.98%	81.13%	84.87%	3.33	3.48	3.44	3.40	3.34	3.50	3.37	3.37	3.73
57	Prácticas y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	11.30%	12.42%	16.46%	19.29%	14.30%	15.52%	17.44%	15.76%	14.88%	60.81%	87.26%	81.14%	81.80%	85.68%	84.44%	82.14%	82.44%	85.12%	3.19	3.29	3.44	3.48	3.49	3.37	3.54	3.74	3.74
58	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y las actuaciones por el mérito del Servicio/Unidad	20.40%	19.03%	22.56%	18.56%	15.62%	21.46%	21.93%	21.29%	10.61%	55.41%	80.69%	77.24%	81.20%	80.44%	78.55%	78.67%	78.79%	80.99%	3.20	3.38	3.31	3.45	3.35	3.45	3.54	3.47	3.66
59	Prácticas y acciones para fomentar y promover la capacidad de coordinación, la seguridad y el trabajo en equipo con las personas del Servicio/Unidad	17.28%	15.02%	19.38%	18.64%	14.42%	19.52%	19.38%	19.27%	11.85%	57.72%	84.95%	80.67%	81.36%	80.45%	80.62%	84.73%	86.15%	82.19	3.49	3.19	3.15	3.47	3.31	3.48	3.60	3.67	3.77
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD		14.38%	12.42%	17.83%	17.33%	16.23%	16.86%	18.00%	17.44%	13.08%	61.37%	87.58%	82.57%	82.69%	83.77%	81.14%	81.95%	82.36%	86.02%	3.39	3.57	3.46	3.48	3.46	3.54	3.61	3.61	3.97

11. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD		Satisfacción en %												Medio												
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2023	2025	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
60	Prácticas de comunicación al personal de la Unidad en materia de calidad (entre desarrollo de programas, proyectos, innovaciones de la Dirección)	5.63%	6.31%	10.20%	10.20%	12.27%	5.88%</																			