



INFORME GLOBAL

	2009	2011	2013	2015	2017	2019
Nº encuestas recibidas	353	398	372	316	307	310
Tasa de respuesta	74.32%	81.56%	77.02%	63.20%	60.55%	58.94%

Datos de segmentación

	2009	2011	2013	2015	2017	2019
Fijo	286	371	344	285	260	255
Temporal/Interino	42	27	26	31	47	55
<i>Médicos modificados</i>	25					

Hombre	188	219	205	173	177	175
Mujer	149	177	165	143	130	135
	16					

Transportation	173	173
Laboral	134	134

1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.		Insatisfacción en %						Satisfacción en %						Media			
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	7,08%	4,08%	2,22%	8,31%	13,79%	14,29%	89,80%	95,92%	97,78%	91,69%	86,21%	85,71%	3,78	4,00	4,21	3,78
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%	11,36%	89,52%	95,14%	96,09%	91,64%	86,76%	88,64%	3,69	3,84	4,05	3,73
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%	13,03%	92,05%	91,94%	95,56%	89,66%	86,97%	86,97%	3,33	3,68	3,80	3,88
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%	16,07%	74,50%	87,37%	84,27%	84,66%	81,10%	83,93%	3,29	3,49	3,51	3,58
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%	13,27%	86,69%	93,04%	91,62%	88,82%	86,30%	86,73%	3,74	3,84	3,83	3,81
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%	86,97%	93,33%	93,82%	92,68%	90,34%	90,88%	3,63	3,86	3,87	3,81
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	22,66%	21,59%	16,19%	15,38%	23,10%	25,00%	73,65%	78,41%	83,81%	84,62%	76,90%	75,00%	3,21	3,23	3,45	3,36
Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO		14,25%	9,24%	8,64%	10,04%	14,68%	14,59%	83,21%	90,76%	91,36%	89,96%	85,32%	85,41%	3,53	3,71	3,82	3,71

2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Insatisfacción en %						Satisfacción en %						Media			
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015
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%	17,61%	64,87%	67,45%	81,64%	81,23%	79,08%	82,39%	2,96	2,98	3,39	3,30
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	34,56%	26,21%	20,06%	23,08%	20,49%	21,29%	64,02%	73,79%	79,94%	76,92%	79,51%	78,71%	3,06	3,27	3,52	3,35
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnologías (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	9,92%	7,38%	10,31%	11,54%	5,54%	5,81%	88,67%	92,62%	89,69%	88,46%	94,66%	94,19%	3,76	3,82	3,85	3,76
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	6,52%	5,63%	5,60%	14,42%	6,27%	9,93%	91,50%	94,37%	94,40%	85,58%	93,73%	90,61%	3,78	3,95	3,92	3,61
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	6,51%	7,42%	19,81%	8,01%	12,81%	5,50%	90,65%	97,58%	87,19%	91,67%	91,67%	94,50%	3,86	3,96	3,84	3,81
Total Itrosu 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		12,95%	15,28%	13,80%	15,16%	11,87%	11,80%	84,32%	89,84%	84,32%	84,36%	84,36%	88,31%	3,95	3,98	3,97	3,87

3. PARTICIPACIÓN.		Insatisfacción en %						Satisfacción en %						Media			
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015
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%	19,00%	72,80%	89,12%	84,64%	85,39%	81,43%	81,00%	3,22	3,49	3,55	3,53
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%	26,14%	73,65%	85,71%	81,48%	79,61%	77,74%	73,86%	3,23	3,46	3,44	3,35
15	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	13,60%	9,11%	10,37%	12,94%	14,08%	13,96%	81,30%	90,89%	89,63%	87,06%	85,92%	86,04%	3,51	3,71	3,73	3,66
Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN		19,36%	11,43%	14,77%	15,98%	18,30%	19,69%	75,92%	88,57%	85,23%	84,02%	81,70%	80,31%	3,32	3,55	3,57	3,51

4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.		Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media			
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015		
SUP	Identificación del nivel competencial (especialmente conocimientos) exigido para el correcto desempeño de su puesto trabajo.	11.90%	5.03%	5.01%				84.16%	94.97%	94.99%				3.45	3.59	3.75			
16	Possibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	12.38%	11.55%	11.59%	14.75%	15.19%	14.57%	88.45%	88.41%	88.41%	85.25%	84.81%	85.43%	3.21	3.57	3.53	3.48		
17	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	25.21%	13.62%	13.71%	17.42%	17.19%	19.02%	71.39%	86.38%	86.29%	82.58%	82.81%	80.98%	3.14	3.52	3.50	3.32		
18	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	50.71%	26.92%	30.06%	34.64%	33.10%	33.89%	47.03%	73.08%	69.94%	65.36%	66.90%	66.11%	2.54	3.12	3.09	2.88		
19	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	58.36%	27.06%	28.32%	31.27%	27.97%	32.24%	38.53%	72.94%	71.68%	68.73%	72.03%	67.76%	2.33	3.13	3.16	3.01		
20	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	20.40%	11.14%	12.93%	12.75%	10.18%	14.67%	76.49%	88.86%	87.07%	87.25%	89.82%	85.33%	3.16	3.49	3.52	3.47		
21	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo	27.95%	14.32%	14.87%	17.49%	15.52%	19.27%	73.37%	85.68%	85.13%	82.51%	84.48%	80.73%	2.97	3.38	3.48	3.33		
22	Utilidad de la formación recibida para el desarrollo personal	28.08%	20.06%	20.06%	22.78%	28.05%	20.92%	71.72%	81.34%	81.34%	79.94%	81.15%	77.03%	3.15	3.17	3.15	3.08		
23	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desarrollo y de competencias en el puesto de trabajo	78.59%	16.34%	12.02%	21.09%	20.95%	22.43%	65.92%	87.86%	89.13%	78.40%	79.95%	72.52%	2.98	3.37	3.38	3.32		
Total Bloque 4. FORMACIÓN /EVALUACIÓN																			

5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.		Insatisfacción en %						Satisfacción en %						Media					
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019
23	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.	11.90%	8.01%	10.70%	9.71%	11.07%	14.29%	83.57%	91.99%	89.30%	90.29%	88.93%	85.71%	3.72	3.80	3.78	3.78	3.76	3.78
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%	13.03%	81.87%	88.89%	90.14%	91.23%	90.00%	86.97%	3.64	3.74	3.76	3.78	3.77	3.78
Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		12.89%	9.56%	10.28%	9.24%	10.54%	13.66%	82.72%	90.44%	89.72%	90.76%	89.46%	86.34%	3.68	3.77	3.77	3.77	3.78	3.78

6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Insatisfacción en %						Satisfacción en %						Media				
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	
25	Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad	15.01%	12.99%	10.54%	9.93%	11.03%	14.10%	80.74%	87.01%	89.46%	90.07%	88.97%	85.90%	3.40	3.52	3.60	3.61	

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%	12,70%	85,55%	88,08%	89,77%	92,48%	90,43%	87,30%	3,50	3,60	3,63	3,67
27	Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad	16,43%	14,21%	14,77%	12,46%	11,43%	13,40%	87,34%	85,79%	85,23%	87,54%	88,57%	86,60%	3,46	3,64	3,59	3,71
28	Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad	9,35%	7,25%	8,29%	6,86%	8,83%	10,42%	85,84%	92,75%	91,71%	93,14%	91,17%	89,58%	3,72	3,84	3,84	3,86
29	Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad	21,81%	15,10%	16,24%	13,95%	12,32%	16,27%	84,90%	83,76%	86,05%	87,68%	83,73%	3,18	3,37	3,42	3,39	
Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		14,73%	12,29%	12,02%	10,11%	10,63%	13,36%	80,91%	87,71%	87,98%	89,89%	89,37%	86,64%	3,45	3,59	3,62	3,65

7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.		Insatisfacción en %						Satisfacción en %						Media			
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015
30	Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo	53,26%	46,48%	58,95%	48,40%	57,36%	43,42%	40,23%	53,52%	41,05%	51,60%	42,64%	56,58%	2,36	2,65	2,32	2,53
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%	42,66%	31,44%	35,04%	34,69%	51,72%	44,32%	57,34%	2,16	2,21	2,11	2,53
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	35,13%	26,26%	34,85%	38,28%	43,17%	35,23%	60,34%	73,74%	65,15%	61,72%	56,83%	64,77%	2,86	3,20	3,04	2,84
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	48,73%	38,03%	45,21%	49,13%	53,18%	49,09%	46,74%	61,97%	54,79%	50,87%	46,82%	50,91%	2,46	2,88	2,70	2,60
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%	20,47%	52,69%	79,27%	79,20%	79,17%	76,54%	79,53%	2,71	3,42	3,35	3,36
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		47,48%	39,50%	44,89%	41,29%	47,01%	38,49%	46,29%	60,50%	55,11%	58,71%	52,99%	61,51%	2,51	2,87	2,71	2,77

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Insatisfacción en %					Satisfacción en %					Media					
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015
35	Rebtribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	21,81%	25,97%	30,93%	21,07%	18,35%	11,18%	73,94%	74,03%	69,07%	78,93%	81,65%	88,82%	3,17	3,09	2,91	3,22
36	Rebtribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las rebtribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad.	14,45%	19,42%	25,80%	31,34%	31,03%	23,16%	71,39%	80,58%	74,20%	68,46%	68,97%	76,84%	3,41	3,43	3,11	2,95
37	Rebtribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las rebtribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	29,75%	32,35%	34,50%	19,20%	22,69%	22,11%	65,44%	67,65%	65,50%	80,71%	77,31%	77,87%	2,97	2,94	2,83	3,29
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%	30,69%	52,69%	63,13%	68,07%	68,49%	69,96%	69,31%	2,68	2,87	2,95	2,99
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%	39,27%	36,83%	45,85%	47,47%	53,17%	58,87%	60,73%	2,27	2,44	2,47	2,58
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%	13,95%	73,37%	77,05%	72,94%	77,21%	77,32%	86,05%	3,08	3,19	3,05	3,21
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	1,70%	1,31%	24,72%	4,62%	3,58%	2,29%	95,75%	98,69%	75,28%	95,38%	96,42%	97,71%	3,97	4,25	3,20	3,98
42	Medidas de conciliación 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%	13,39%	21,47%	6,62%	7,53%	4,00%	60,34%	86,61%	78,53%	93,38%	92,47%	96,00%	2,93	3,62	3,30	3,89
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		27,02%	25,59%	30,96%	22,80%	21,90%	17,86%	66,22%	74,41%	69,04%	77,20%	78,10%	82,14%	3,06	3,23	2,98	3,26

9. VALORACIÓN GENERAL		Insatisfacción en %						Satisfacción en %						Media			
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015
43	Nivel general de satisfacción.	11,05%	6,54%	10,83%	9,24%	11,15%	10,31%	75,64%	93,46%	89,17%	90,76%	88,85%	89,69%	3,30	3,57	3,44	3,50
44	Unión general de valoración: La motivación es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos, origina una propensión hacia un comportamiento específico. Las prácticas de gestión que inciden en la motivación de las personas	18,70%	8,92%	14,69%	16,89%	17,20%	11,88%	78,75%	91,08%	85,31%	83,11%	82,80%	88,12%	3,28	3,64	3,49	3,37
45	Indicadores de: formación, capacitación, desarrollo de competencias, actualización e innovación, comunicación, competencias, reconocimientos e atenciones sociales.	9,07%	3,94%	5,19%	6,27%	6,43%	15,69%	88,95%	96,06%	94,81%	93,73%	93,57%	84,31%	3,74	3,98	3,94	3,93
46	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).	3,68%	2,91%	2,86%	6,62%	3,57%	7,47%	94,62%	97,09%	97,14%	93,38%	96,43%	92,53%	4,14	4,26	4,21	4,10
47	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo. (Grado en que usted se implica en sus tareas e invierte tiempo y energías en ellas).	13,02%	13,68%	19,25%	20,09%	15,79%	17,24%	64,87%	86,32%	80,75%	79,91%	84,21%	82,76%	3,47	3,53	3,43	3,48
Se identifica con la actual misión, visión, valores y estrategias de la Universidad		10,62%	5,58%	8,42%	9,35%	9,94%	10,30%	84,49%	94,42%	91,58%	90,65%	90,06%	89,38%	3,62	3,94	3,86	3,84
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL																	

10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		Insatisfacción en %						Satisfacción en %						Media			
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015
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%	16,37%	66,86%	90,63%	85,17%	85,71%	85,65%	83,63%	3,41	3,62	3,50	3,53
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%	15,32%	65,16%	90,53%	85,28%	83,63%	84,69%	84,68%	3,39	3,66	3,55	3,57
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%	18,45%	62,89%	87,59%	80,45%	82,89%	79,05%	81,55%	3,34	3,56	3,45	3,42
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%	14,95%	15,45%	66,57%	90,66%	84,70%	84,28%	85,05%	84,55%	3,55	3,70	3,57	3,56
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	9,35%	9,06%	12,83%	13,60%	12,86%	13,25%	68,56%	90,94%	87,17%	86,40%	87,14%	86,75%	3,62	3,73	3,61	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%	16,31%	64,31%	87,93%	82,09%	81,94%	86,67%	83,69%	3,45	3,58	3,46	3,48
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	13,03%	13,68%	19,25%	20,09%	15,79%	17,24%	64,87%	86,32%	80,75%	79,91%	84,21%	82,76%	3,47	3,53	3,43	3,48
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%	16,52%	64,31%	84,86%	81,68%	81,70%	82,30%	83,48%	3,33	3,48	3,41	3,40
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%	15,52%	60,91%	87,76%	83,14%	80,18%	85,65%	84,48%	3,32	3,56	3,44	3,40
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%	21,65%	55,81%	80,99%	77,24%	81,50%	80,48%	78,35%	3,20	3,38	3,31	3,45
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%	19,55%	57,79%	84,95%	80,62%	81,36%	80,58%	80,45%	3,29	3,49	3,35	3,42
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%	16,86%	63,57%	87,58%	82,57%	82,69%	83,77%	83,14%	3,39	3,57	3,46	3,48

10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD.																
		Insatisfacción en %						Satisfacción en %						Media		
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013
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%	6,35%	10,00%	15,22%	5,88%	94,37%	93,65%	90,00%	84,78%			3,90	3,79	3,80
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%	6,00%		94,29%	93,44%	85,42%	93,62%			3,84	3,80	3,73
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%	5,88%		94,44%	90,16%	91,67%	93,62%			3,82	3,66	3,77
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%	7,69%		94,44%	91,94%	89,80%	89,13%			3,86	3,76	3,73
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%	6,17%	12,77%	5,88%		92,96%	88,71%	93,88%	87,23%			3,77	3,71	3,84
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD		5,87%	8,92%	9,84%	10,30%	6,27%		93,13%	91,08%	90,16%	89,70%			3,85	3,74	3,77

11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Insatisfacción en %						Satisfacción en %						Media			
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015
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%	5,83%	7,67%	86,69%	98,67%	97,30%	95,88%	94,07%	92,33%	3,81	4,14	4,07	3,91
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%	7,21%	88,39%	98,17%	94,54%	94,20%	95,15%	92,79%	3,93	4,26	4,13	4,10
SUP	Considera que la comunicación e información a los usuarios es un objetivo esencial en el desarrollo de su Servicio/Unidad	3,12%	1,59%	3,76%				91,78%	98,41%	96,24%				4,20	4,33	4,25	
SUP	Considera que en 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	
66	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%	12,54%	84,42%	91,69%	90,00%	90,00%	90,49%	87,46%	3,76	3,84	3,79	3,79
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.).	13,88%	9,76%	9,14%				79,32%	90,24%	90,86%				3,54	3,73	3,77	
67	Considera que el Gobierno y la Dirección de la Universidad impulsa la consecución de la misión, visión, valores y las estrategias.	13,36%			7,06%	13,36%	12,86%				92,94%	86,64%	87,14%				3,67
68	Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional.	4,88%			8,89%	9,93%	7,43%				95,12%	90,07%	92,57%				3,75
69	Considera que en la Universidad se fomentan actitudes y valores de comportamiento ético y de transparencia y se actúa conforme a ellos.	10,43%			16,67%	12,76%					83,33%	81,34%					3,52
70	Considera que en la Universidad se desarrollan actitudes, valores y actuaciones de responsabilidad social (protección del medio ambiente, seguridad y prevención, accesibilidad e igualdad).	7,41%			7,41%	6,73%					94,43%	92,59%	93,27%				3,70
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD		8,17%	4,64%	6,80%	6,86%	9,67%	9,56%	84,94%	95,36%	93,20%	93,14%	90,33%	90,44%	3,80	4,00	3,95	3,70

3,65	3,73
3,74	3,83
3,86	3,91
3,41	3,53
3,65	3,73

2017	2019
2,39	2,67
2,42	2,68
2,75	2,88
2,46	2,57
3,30	3,45
2,66	2,85

2017	2019
3,31	3,56
3,01	3,19
3,31	3,41
3,01	3,06
2,72	2,76
3,28	3,51
4,18	4,28
4,02	4,16
3,36	3,49

2017	2019
3,47	3,70
3,34	3,58
3,99	3,47
4,15	4,01
3,59	4,19
3,87	3,73

2017	2019
3,39	3,49
3,54	3,57
3,31	3,45
3,56	3,64
3,60	3,67
3,54	3,52
3,44	3,55
3,34	3,50
3,49	3,57
3,35	3,45
3,38	3,48
3,45	3,54

2017	2019
3,63	3,80
3,74	3,88
3,64	3,75
3,63	3,81
3,55	3,71
3,64	3,79

2017	2019
3,88	3,91
4,08	4,00
3,76	3,68
3,56	3,63
3,76	3,84
3,45	3,67
3,76	3,92
3,75	3,81

2017	2019
3,43	3,60