



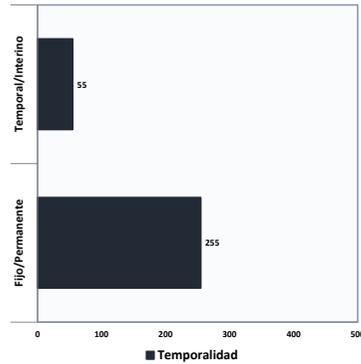
UNIVERSIDAD DE JAÉN
Servicio de Planificación y Evaluación

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN - Año 2019
INFORME GLOBAL

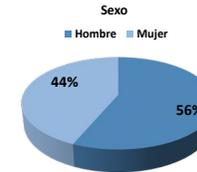
Nº encuestas recibidas	310
Tasa de respuesta	58,94%

DATOS DE SEGMENTACIÓN

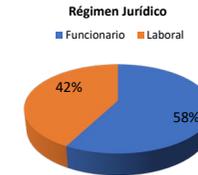
Temporalidad	
Fijo/Permanente	255
Temporal/Interino	55



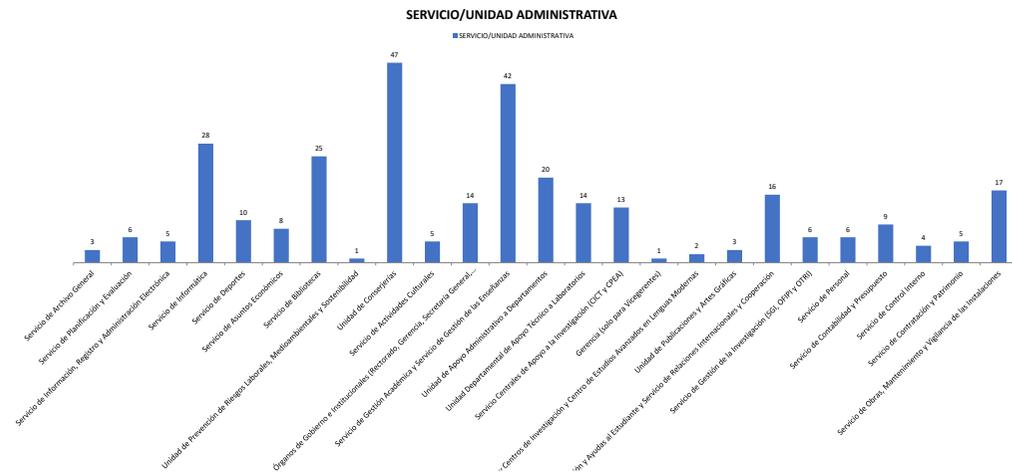
Sexo	
Hombre	175
Mujer	135



Régimen Jurídico	
Funcionario	179
Laboral	131



SERVICIO/UNIDAD ADMINISTRATIVA	nº	SERVICIO/UNIDAD ADMINISTRATIVA	nº
Servicio de Archivo General	3	Unidad Departamental de Apoyo Técnico a	14
Servicio de Planificación y Evaluación	6	Servicio Centrales de Apoyo a la Investigación (CICT y CPEA)	13
Servicio de Información, Registro y Administración	5	Gerencia (solo para Vicegerentes)	1
Servicio de Informática	28	Institutos y Centros de Investigación y Centro de	2
Servicio de Deportes	10	Unidad de Publicaciones y Artes Gráficas	3
Servicio de Asuntos Económicos	8	Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante y	16
Servicio de Bibliotecas	25	Servicio de Gestión de la Investigación (SGI, OFIPI)	6
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales,	1	Servicio de Personal	6
Unidad de Conserjerías	47	Servicio de Contabilidad y Presupuesto	9
Servicio de Actividades Culturales	5	Servicio de Control Interno	4
Unidad de Apoyo a Organos de Gobierno e Institucionales	14	Servicio de Contratación y Patrimonio	5
Servicio de Gestión Académica y Servicio de Gestión de	42	Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de	17
Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos	20		



Unidad de Apoyo A

Instancia Y

Servicio de Apoyo

	FRECUENCIAS ABSOLUTAS							FRECUENCIAS RELATIVAS							FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS				
	1	2	3	4	5	ns/nc	TOTAL	1	2	3	4	5	ns/nc	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desv. Típica	Mediana	Moda		
1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.																					
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	15	29	57	133	74	2	310	4,84%	9,35%	18,39%	42,90%	23,87%	0,65%	14,29%	85,71%	3,72	4,00	4	1	
2	Asignación de los objetivos que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo.	13	22	72	142	59	2	310	4,19%	7,10%	23,23%	45,81%	19,03%	0,65%	11,36%	88,64%	3,69	4,00	4	1	
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).	15	25	64	122	81	3	310	4,84%	8,06%	20,65%	39,35%	26,13%	0,97%	13,03%	86,97%	3,75	4,00	4	1	
4	Possibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación)	18	31	66	121	69	5	310	5,81%	10,00%	21,29%	39,03%	22,26%	1,61%	16,07%	83,93%	3,63	4,00	4	1	
5	Possibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia.	16	25	59	119	90	1	310	5,16%	8,06%	19,03%	38,39%	29,03%	0,32%	13,27%	86,73%	3,78	4,00	4	1	
6	Possibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo	11	17	46	143	90	3	310	3,55%	5,48%	14,84%	46,13%	29,03%	0,97%	9,12%	90,88%	3,93	4,00	4	1	
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	28	49	84	99	48	2	310	9,03%	15,81%	27,10%	31,94%	15,48%	0,65%	25,00%	75,00%	3,29	3,00	4	1	
Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO		116	198	448	879	511	18	2170	5,35%	9,12%	20,65%	40,51%	23,55%	0,83%	14,59%	85,41%	3,68		4		
Acceso a las opiniones y sugerencias																					
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.	18	35	99	108	41	9	310	5,81%	11,29%	31,94%	34,84%	13,23%	2,90%	17,61%	82,39%	3,40	3,00	4	1	
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	23	43	61	108	75	0	310	7,42%	13,87%	19,68%	34,84%	24,19%	0,00%	21,29%	78,71%	3,55	4,00	4	1	
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	5	13	52	135	105	0	310	1,61%	4,19%	16,77%	43,55%	33,87%	0,00%	5,81%	94,19%	4,04	4,00	4	1	
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	9	20	40	136	104	1	310	2,90%	6,45%	12,90%	43,87%	33,55%	0,32%	9,39%	90,61%	3,99	4,00	4	1	
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	5	12	47	130	115	1	310	1,61%	3,87%	15,16%	41,94%	37,10%	0,32%	5,50%	94,50%	4,09	4,00	4	1	
Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		60	123	299	617	440	11	1550	3,87%	7,94%	19,29%	39,81%	28,39%	0,71%	11,89%	88,11%	3,81		4		
Acceso a las opiniones y sugerencias																					
3. PARTICIPACIÓN.																					
13	Possibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo	27	30	76	117	50	10	310	8,71%	9,68%	24,52%	37,74%	16,13%	3,23%	19,00%	81,00%	3,44	4,00	4	1	
14	Possibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	28	52	74	103	49	4	310	9,03%	16,77%	23,87%	33,23%	15,81%	1,29%	26,14%	73,86%	3,30	3,00	4	1	
15	Possibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	15	28	62	118	85	2	310	4,84%	9,03%	20,00%	38,06%	27,42%	0,65%	13,96%	86,04%	3,75	4,00	4	1	
Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN		70	110	212	338	184	16	930	7,53%	11,83%	22,80%	36,34%	19,78%	1,72%	15,69%	80,31%	3,50		4		
Acceso a las opiniones y sugerencias																					
4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.																					
16	Possibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	14	30	70	126	62	8	310	4,52%	9,68%	22,58%	40,65%	20,00%	2,58%	14,57%	85,43%	3,64	4,00	4	1	
17	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	17	41	76	111	60	5	310	5,48%	13,23%	24,52%	35,81%	19,35%	1,61%	19,50%	80,50%	3,51	4,00	4	1	
18	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	46	55	95	75	27	12	310	14,84%	17,74%	30,65%	24,19%	8,71%	3,87%	33,89%	66,11%	2,94	3,00	3	1	
19	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	41	57	93	84	29	6	310	13,23%	18,39%	30,00%	27,10%	9,35%	1,94%	32,24%	67,76%	3,01	3,00	3	1	
20	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	9	35	82	124	50	10	310	2,90%	11,29%	26,45%	40,00%	16,13%	3,23%	14,67%	85,33%	3,57	4,00	4	1	
21	Unidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	15	43	91	107	45	9	310	4,84%	13,87%	29,35%	34,52%	14,52%	2,90%	19,27%	80,73%	3,41	4,00	4	1	
22	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo	22	39	98	86	14	51	310	7,10%	12,58%	31,61%	27,74%	4,52%	16,45%	23,55%	76,45%	3,12	3,00	3	1	
Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN		164	300	605	713	287	101	2170	7,56%	13,82%	27,89%	32,86%	13,23%	4,65%	22,43%	77,57%	3,31		4		
Acceso a las opiniones y sugerencias																					
5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.																					
23	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad	16	28	51	129	84	2	310	5,16%	9,03%	16,45%	41,61%	27,10%	0,65%	14,29%	85,71%	3,77	4,00	4	1	
24	Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad.	15	25	51	125	91	3	310	4,84%	8,06%	16,45%	40,32%	29,35%	0,97%	13,03%	86,97%	3,82	4,00	4	1	
Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		31	53	102	254	175	5	620	5,00%	8,55%	16,45%	40,97%	28,23%	0,81%	13,66%	86,34%	3,80		4		
Acceso a las opiniones y sugerencias																					
6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.																					
25	Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad	16	27	68	133	61	5	310	5,16%	8,71%	21,94%	42,90%	19,68%	1,61%	14,19%	85,80%	3,64	4,00	4	1	
26	Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad	14	25	61	138	69	3	310	4,52%	8,06%	19,68%	44,52%	22,26%	0,97%	12,70%	87,30%	3,73	4,00	4	1	
27	Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad	16	25	45	130	90	4	310	5,16%	8,06%	14,52%	41,94%	29,03%	1,29%	13,40%	86,60%	3,83	4,00	4	1	
28	Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad	10	22	48	134	93	3	310	3,23%	7,10%	15,48%	43,23%	30,00%	0,97%	10,42%	89,58%	3,91	4,00	4	1	
29	Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad	17	31	74	124	49	15	310	5,48%	10,00%	23,87%	40,00%	15,81%	4,84%	16,27%	83,73%	3,53	4,00	4	1	
Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		73	130	296	659	362	30	1550	4,71%	8,39%	19,10%	42,52%	23,35%	1,94%	13,36%	86,64%	3,73		4		
Acceso a las opiniones y sugerencias																					
7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.																					
30	Possibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo	55	67	93	48	18	29	310	17,74%	21,61%	30,00%	15,48%	30,00%	15,48%	9,35%	43,42%	56,58%	2,67	3,00	3	1
31	Possibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña	59	63	92	55	17	24	310	19,03%	20,32%	29,68%	17,74%	5,48%	7,74%	42,66%	57,34%	2,68	3,00	3	1	
32	Possibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	46	53	93	67	22	29	310	14,84%	17,10%	30,00%	21,61%	7,10%	9,35%	35,23%	64,77%	2,88	3,00	3	1	
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	65	70	75	49	16	35	310	20,97%	22,58%	24,19%	15,81%	5,16%	11,29%	49,09%	50,91%	2,57	3,00	3	1	
34	Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado.	23	29	68	79	55	36	310	7,42%	9,35%	21,94%	25,48%	17,74%	18,06%	20,47%	79,53%	3,45	4,00	4	1	
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		248	282	421	298	128	173	1550	16,00%	18,19%	27,16%	19,23%	8,26%	11,16%	38,49%	61,51%	2,85		3		
Acceso a las opiniones y sugerencias																					
8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS																					
35	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	15	19	97	127	46	6	310	4,84%	6,13%	31,29%	40,97%	14,84%	1,94%	11,18%	88,82%	3,56	4,00	4	1	
36	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad	18	45	98	90	21	38	310	5,81%	14,52%	31,61%	29,03%	6,77%	12,26%	23,16%	76,84%	3,19	3,00	3	1	
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	15	39	59	94	37	66	310	4,84%	12,58%	19,03%	30,32%	11,94%	21,29%	22,13%	77,87%	3,41	4,00	4	1	
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones).	42	47	86	81	34	20	310	13,55%	15,16%	27,74%	26,13%	10,97%	6,45%	30,69%	69,31%	3,06	3,00	3	1	
39	Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.)	49	59	95	54	18	35	310	15,81%	19,03%	30,65%	17,42%	5,81%	11,29%	39,27%	60,73%	2,76	3,00	3	1	
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.)	17	24	90	119	44	16	310	5,48%	7,74%	29,03%	38,39%	14,19%	5,16%	13,95%	86,05%	3,51	4,00	4	1	
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	3	4	28	139	132	4	310	0,97%	1,29%	9,03%	44,84%	42,58%	1,29%	2,29%	97,71%	4,28	4,00	4	1	
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).	3	9	43	127	118	10	310	0,97%	2,90%	13,87%	40,97%	38,06%	3,23%	4,00%	96,00%	4,16	4,00	4	1	
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		162	246	596	831	450	195	2480	6,53%	9,92%	24,03%	33,51%	18,15%	7,86%	17,86%	82,14%	3,49		4		
Acceso a las opiniones y sugerencias																					
9. VALORACIÓN GENERAL.																					
		1	2	3	4	5	ns/nc	TOTAL	1	2	3	4	5	ns/nc	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desv. Típica	Mediana	Moda	

43	Nivel general de satisfacción.										11	19	67	142	52	19	310	3,55%	6,13%	21,61%	45,81%	16,77%	6,13%	10,31%	89,69%	3,70	4,00	4	1
44	Grado general de motivación. (En función de las prácticas de gestión que desarrolla la Universidad y que inciden en su motivación: formación y capacitación, promoción, delegación de responsabilidades, participación, comunicación, retribuciones, reconocimientos y atenciones sociales).										9	27	88	136	43	7	310	2,90%	8,71%	28,39%	43,87%	13,87%	2,26%	11,88%	88,12%	3,58	4,00	4	1
45	Grado de implicación personal con la Universidad.										12	36	101	110	47	4	310	3,87%	11,61%	32,58%	35,48%	15,16%	1,29%	15,69%	84,31%	3,47	4,00	4	1
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.										7	16	62	106	117	2	310	2,26%	5,16%	20,00%	34,19%	37,74%	0,65%	7,47%	92,53%	4,01	4,00	5	1
47	Se identifica con la actual misión, visión, valores y estrategias de la Universidad										11	13	27	113	144	2	310	3,55%	4,19%	8,71%	36,45%	46,45%	0,65%	7,79%	92,21%	4,19	4,00	5	1
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL											50	111	345	607	403	34	1550	3,23%	7,16%	22,26%	39,16%	26,00%	2,19%	10,62%	89,38%	3,73	4,00	4	1
Acceso a las opiniones y sugerencias																													
9. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.											1	2	3	4	5	ns/nc	TOTAL	1	2	3	4	5	ns/nc	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desv. Típica	Mediana	Moda
48	Prácticas de comunicación personal de la misión, visión, valores, estrategias (Universidad/Unidad) y objetivos del Servicio/Unidad, equipos o puestos de trabajo										13	24	65	88	86	24	250	5,20%	9,60%	26,00%	35,20%	14,40%	9,60%	16,37%	83,63%	3,49	4,00	4	1
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										14	20	58	86	44	28	250	5,60%	8,00%	23,20%	34,40%	17,60%	11,20%	15,32%	84,68%	3,57	4,00	4	1
50	Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar la eficacia en la prestación del servicio										18	25	65	85	40	17	250	7,20%	10,00%	26,00%	34,00%	16,00%	6,80%	18,45%	81,55%	3,45	4,00	4	1
51	Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento).										13	23	55	85	57	17	250	5,20%	9,20%	22,00%	34,00%	22,80%	6,80%	15,45%	84,55%	3,64	4,00	4	1
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo										14	17	62	80	61	16	250	5,60%	6,80%	24,80%	32,00%	24,40%	6,40%	13,25%	86,75%	3,67	4,00	4	1
53	Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas.										15	23	71	74	50	17	250	6,00%	9,20%	28,40%	29,60%	20,00%	6,80%	16,31%	83,69%	3,52	4,00	4	1
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad										13	27	55	94	43	18	250	5,20%	10,80%	22,00%	37,60%	17,20%	7,20%	17,24%	82,76%	3,55	4,00	4	1
55	Actitudes y acciones para impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y en los servicios prestados										16	22	63	88	41	20	250	6,40%	8,80%	25,20%	35,20%	16,40%	8,00%	16,52%	83,48%	3,50	4,00	4	1
56	Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación										17	19	63	80	53	18	250	6,80%	7,60%	25,20%	32,00%	21,20%	7,20%	15,32%	84,68%	3,57	4,00	4	1
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad										20	30	53	82	46	19	250	8,00%	12,00%	21,20%	32,80%	18,40%	7,60%	21,65%	78,35%	3,45	4,00	4	1
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										14	29	57	77	43	30	250	5,60%	11,60%	22,80%	30,80%	17,20%	12,00%	19,55%	80,45%	3,48	4,00	4	1
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD											167	259	667	919	514	224	2750	6,07%	9,42%	24,25%	33,42%	18,69%	8,15%	16,86%	83,14%	3,54	4,00	4	1
Acceso a las opiniones y sugerencias																													
10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD.											1	2	3	4	5	ns/nc	TOTAL	1	2	3	4	5	ns/nc	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desv. Típica	Mediana	Moda
59	Prácticas de comunicación al personal de la Unidad en materia de calidad (sobre desarrollo de programas, proyectos, instrucciones de la Dirección).										2	1	13	24	11	2	53	3,77%	1,89%	24,53%	45,28%	20,75%	3,77%	5,88%	94,12%	3,80	4,00	4	1
60	Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación de la cultura de la calidad y excelencia en la Unidad.										1	2	12	22	13	3	53	1,89%	3,77%	22,64%	41,51%	24,53%	5,66%	6,00%	94,00%	3,88	4,00	4	1
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).										1	2	17	20	11	2	53	1,89%	3,77%	32,08%	37,74%	20,75%	3,77%	5,88%	94,12%	3,75	4,00	4	1
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).										1	3	13	23	12	1	53	1,89%	5,66%	24,53%	43,40%	22,64%	1,89%	7,69%	92,31%	3,81	4,00	4	1
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).										1	2	17	22	9	2	53	1,89%	3,77%	32,08%	41,51%	16,98%	3,77%	5,88%	94,12%	3,71	4,00	4	1
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD											6	10	72	111	56	10	265	2,26%	3,77%	27,17%	41,89%	21,13%	3,77%	6,27%	93,73%	3,79	4,00	4	1
Acceso a las opiniones y sugerencias																													
11. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA INSTITUCIÓN Y EL SERVICIO/UNIDAD.											1	2	3	4	5	ns/nc	TOTAL	1	2	3	4	5	ns/nc	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desv. Típica	Mediana	Moda
64	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.										5	17	54	134	77	22	309	1,62%	5,50%	17,48%	43,37%	24,92%	7,12%	7,67%	92,33%	3,91	4,00	4	1
65	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios).										10	12	49	131	103	4	309	3,24%	3,88%	15,86%	42,39%	33,33%	1,29%	7,21%	92,79%	4,00	4,00	4	1
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.										12	25	82	102	74	14	309	3,88%	8,09%	25,54%	33,01%	23,95%	4,53%	12,54%	87,46%	3,68	4,00	4	1
67	Considera que el Gobierno y la Dirección de la Universidad impulsa la consecución de la misión, visión, valores y las estrategias.										12	24	69	127	48	30	310	3,87%	7,74%	22,26%	40,97%	15,48%	9,68%	12,86%	87,14%	3,63	4,00	4	1
68	Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional.										5	17	65	143	66	14	310	1,61%	5,48%	20,97%	46,13%	21,29%	4,52%	7,43%	92,57%	3,84	4,00	4	1
69	Considera que en la Universidad se fomentan valores de comportamiento ético y de transparencia y se actúa conforme a estos.										12	25	66	130	57	20	310	3,87%	8,06%	21,29%	41,94%	18,39%	6,45%	12,76%	87,24%	3,67	4,00	4	1
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).										4	16	54	148	75	13	310	1,29%	5,16%	17,42%	47,74%	24,19%	4,19%	6,73%	93,27%	3,92	4,00	4	1
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA INSTITUCIÓN Y EL SERVICIO / UNIDAD											60	136	439	915	500	117	2167	2,77%	6,28%	20,26%	42,22%	23,07%	5,40%	9,56%	90,44%	3,81	4,00	4	1
Acceso a las opiniones y sugerencias																													
12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.											1	2	3	4	5	ns/nc	TOTAL	1	2	3	4	5	ns/nc	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desv. Típica	Mediana	Moda
71	Considera que las preguntas de la encuesta son adecuadas para conocer la percepción de la satisfacción de las personas (respecto al apartado 1 "Cuestionario de satisfacción").										4	22	89	146	28	21	310	1,29%	7,10%	28,71%	47,10%	9,03%	6,77%	9,00%	91,00%	3,60	4,00	4	1
Acceso a las opiniones y sugerencias																													