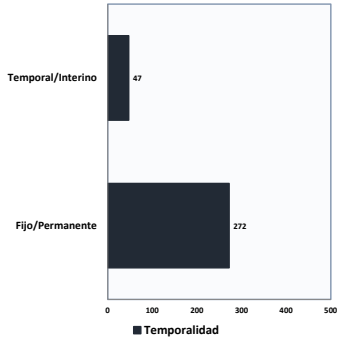
UNIVERSIDAD DE JAÉN
*Servicio de Planificación y Evaluación*

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN . Año 2025**
**INFORME GLOBAL**

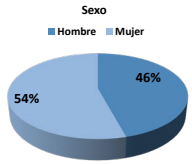
| | |
|---|---|
| **Nº encuestas recibidas** | **319** |
| **Tasa de respuesta** | **58,42%** |

## DATOS DE SEGMENTACIÓN

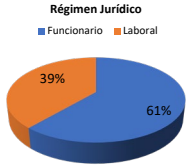
| Temporalidad | |
|---|---|
| Fijo/Permanente | 272 |
| Temporal/Interino | 47 |



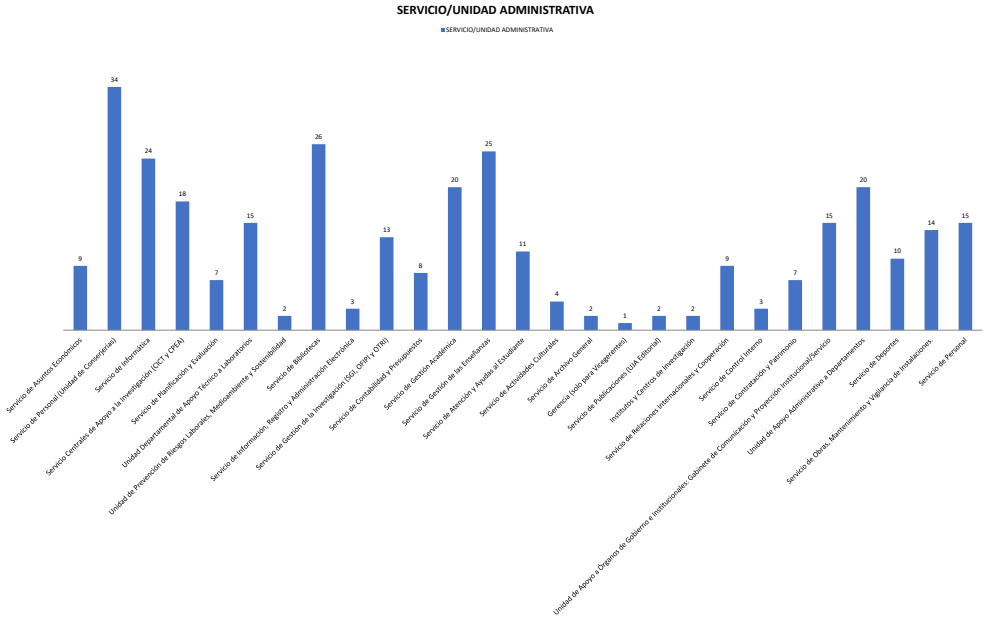

| Sexo | |
|---|---|
| Hombre | 146 |
| Mujer | 173 |




| Régimen Jurídico | |
|---|---|
| Funcionario | 196 |
| Laboral | 123 |




| SERVICIO/UNIDAD ADMINISTRATIVA | nº | SERVICIO/UNIDAD ADMINISTRATIVA | nº |
|---|---|---|---|
| Servicio de Asuntos Económicos | 9 | Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante | 11 |
| Servicio de Personal (Unidad de Conserjerías) | 34 | Servicio de Actividades Culturales | 4 |
| Servicio de Informática | 24 | Servicio de Archivo General | 2 |
| Servicio Centrales de Apoyo a la Investigación (CICT y CPEA) | 18 | Gerencia (solo para Vicegerentes) | 1 |
| Servicio de Planificación y Evaluación | 7 | Servicio de Publicaciones (UJA Editorial) | 2 |
| Unidad Departamental de Apoyo Técnico a Laboratorios | 15 | Institutos y Centros de Investigación | 2 |
| Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Medioambiente y Sostenibilidad | 2 | Servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación | 9 |
| Servicio de Bibliotecas | 26 | Servicio de Control Interno | 3 |
| Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica | 3 | Servicio de Contratación y Patrimonio | 7 |
| Servicio de Gestión de la Investigación (SGI, OFIPI y OTRI) | 13 | Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales: Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional/Servicio | 15 |
| Servicio de Contabilidad y Presupuestos | 8 | Unidad de Apoyo Administrativo a Departamentos | 20 |
| Servicio de Gestión Académica | 20 | Servicio de Deportes | 10 |
| Servicio de Gestión de las Enseñanzas | 25 | Servicio de Obras, Mantenimiento y Vigilancia de Instalaciones. | 14 |
| | | Servicio de Personal | 15 |
| | | Total | 319 |




| FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS | FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN | MEDIDAS ESTADÍSTICAS |
|---|---|---|---|

| | 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO. | 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 | Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña | 10 | 20 | 48 | 128 | 112 | 1 | 319 | 3,13% | 6,27% | 15,05% | 40,13% | 35,11% | 0,31% | **9,43%** | **90,57%** | 3,98 | 1,02 | 4 | 4 |
| 2 | Asignación de los objetivos que tiene que lograr en el desempeño de su puesto de trabajo. | 6 | 26 | 59 | 129 | 92 | 7 | 319 | 1,88% | 8,15% | 18,50% | 40,44% | 28,84% | 2,19% | **10,26%** | **89,74%** | 3,88 | 0,99 | 4 | 4 |
| 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). | 9 | 19 | 60 | 121 | 108 | 2 | 319 | 2,82% | 5,96% | 18,81% | 37,93% | 33,86% | 0,63% | **8,83%** | **91,17%** | 3,95 | 1,01 | 4 | 4 |
| 4 | Posibilidad de aplicar nuevas ideas en el desempeño de su puesto de trabajo (creatividad e innovación) | 11 | 22 | 58 | 105 | 116 | 7 | 319 | 3,45% | 6,90% | 18,18% | 32,92% | 36,36% | 2,19% | **10,58%** | **89,42%** | 3,94 | 1,08 | 4 | 5 |
| 5 | Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia. | 11 | 13 | 37 | 112 | 144 | 2 | 319 | 3,45% | 4,08% | 11,60% | 35,11% | 45,14% | 0,63% | **7,57%** | **92,43%** | 4,15 | 1,01 | 4 | 5 |
| 6 | Posibilidad de aplicar los conocimientos, capacidades y habilidades requeridas para el desempeño de su puesto de trabajo | 8 | 10 | 43 | 117 | 141 | 0 | 319 | 2,51% | 3,13% | 13,48% | 36,68% | 44,20% | 0,00% | **5,64%** | **94,36%** | 4,17 | 0,95 | 4 | 5 |
| 7 | Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo | 27 | 47 | 78 | 104 | 60 | 3 | 319 | 8,46% | 14,73% | 24,45% | 32,60% | 18,81% | 0,94% | **23,42%** | **76,58%** | 3,39 | 1,20 | 4 | 4 |
| **Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO** | | 82 | 157 | 383 | 816 | 773 | 22 | 2233 | 3,67% | 7,03% | 17,15% | 36,54% | 34,62% | 0,99% | **10,81%** | **89,19%** | 3,92 | | 4 | |

| | 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO. | 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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. | 15 | 46 | 84 | 101 | 60 | 13 | 319 | 4,70% | 14,42% | 26,33% | 31,66% | 18,81% | 4,08% | **19,93%** | **80,07%** | 3,47 | 1,11 | 4 | 4 |
| 9 | Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc. | 23 | 32 | 68 | 98 | 98 | 0 | 319 | 7,21% | 10,03% | 21,32% | 30,72% | 30,72% | 0,00% | **17,24%** | **82,76%** | 3,68 | 1,21 | 4 | 4 |
| 10 | Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.) | 7 | 10 | 48 | 115 | 139 | 0 | 319 | 2,19% | 3,13% | 15,05% | 36,05% | 43,57% | 0,00% | **5,33%** | **94,67%** | 4,16 | 0,94 | 4 | 5 |
| 11 | Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo. | 10 | 22 | 41 | 109 | 137 | 0 | 319 | 3,13% | 6,90% | 12,85% | 34,17% | 42,95% | 0,00% | **10,03%** | **89,97%** | 4,07 | 1,06 | 4 | 5 |
| 12 | Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza | 8 | 13 | 52 | 108 | 138 | 0 | 319 | 2,51% | 4,08% | 16,30% | 33,86% | 43,26% | 0,00% | **6,58%** | **93,42%** | 4,11 | 0,99 | 4 | 5 |
| **Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO** | | 63 | 123 | 293 | 531 | 572 | 13 | 1595 | 3,95% | 7,71% | 18,37% | 33,29% | 35,86% | 0,82% | **11,76%** | **88,24%** | 3,90 | | 4 | |

| | 3. PARTICIPACIÓN. | 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 | Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo | 14 | 28 | 55 | 108 | 98 | 16 | 319 | 4,39% | 8,78% | 17,24% | 33,86% | 30,72% | 5,02% | **13,86%** | **86,14%** | 3,82 | 1,12 | 4 | 4 |
| 14 | Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo | 17 | 33 | 58 | 107 | 95 | 9 | 319 | 5,33% | 10,34% | 18,18% | 33,54% | 29,78% | 2,82% | **16,13%** | **83,87%** | 3,74 | 1,16 | 4 | 4 |
| 15 | Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad | 12 | 18 | 57 | 97 | 128 | 7 | 319 | 3,76% | 5,64% | 17,87% | 30,41% | 40,13% | 2,19% | **9,62%** | **90,38%** | 4,00 | 1,08 | 4 | 5 |
| **Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN** | | 43 | 79 | 170 | 312 | 321 | 32 | 957 | 4,49% | 8,25% | 17,76% | 32,60% | 33,54% | 3,34% | **13,19%** | **86,81%** | 3,85 | | 4 | |

| | 4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN. | 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo | 20 | 19 | 63 | 120 | 91 | 6 | 319 | 6,27% | 5,96% | 19,75% | 37,62% | 28,53% | 1,88% | **12,46%** | **87,54%** | 3,78 | 1,12 | 4 | 4 |
| 17 | Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas | 28 | 38 | 82 | 104 | 64 | 3 | 319 | 8,78% | 11,91% | 25,71% | 32,60% | 20,06% | 0,94% | **20,89%** | **79,11%** | 3,44 | 1,19 | 4 | 4 |
| 18 | Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional | 46 | 49 | 98 | 83 | 32 | 11 | 319 | 14,42% | 15,36% | 30,72% | 26,02% | 10,03% | 3,45% | **30,84%** | **69,16%** | 3,02 | 1,20 | 3 | 3 |
| 19 | Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo | 44 | 49 | 86 | 88 | 41 | 11 | 319 | 13,79% | 15,36% | 26,96% | 27,59% | 12,85% | 3,45% | **30,19%** | **69,81%** | 3,11 | 1,24 | 3 | 4 |
| 20 | Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado | 11 | 30 | 70 | 130 | 68 | 10 | 319 | 3,45% | 9,40% | 21,94% | 40,75% | 21,32% | 3,13% | **13,27%** | **86,73%** | 3,69 | 1,03 | 4 | 4 |
| 21 | Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo. | 16 | 38 | 69 | 123 | 62 | 11 | 319 | 5,02% | 11,91% | 21,63% | 38,56% | 19,44% | 3,45% | **17,53%** | **82,47%** | 3,57 | 1,10 | 4 | 4 |
| 22 | Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo | 26 | 25 | 76 | 107 | 34 | 51 | 319 | 8,15% | 7,84% | 23,82% | 33,54% | 10,66% | 15,99% | **19,03%** | **80,97%** | 3,37 | 1,12 | 4 | 4 |
| **Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN** | | 191 | 248 | 544 | 755 | 392 | 103 | 2233 | 8,55% | 11,11% | 24,36% | 33,81% | 17,55% | 4,61% | **20,61%** | **79,39%** | 3,43 | | 4 | |

| | 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO. | 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad | 9 | 20 | 41 | 111 | 134 | 4 | 319 | 2,82% | 6,27% | 12,85% | 34,80% | 42,01% | 1,25% | **9,21%** | **90,79%** | 4,08 | 1,03 | 4 | 5 |
| 24 | Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad. | 9 | 20 | 44 | 110 | 134 | 2 | 319 | 2,82% | 6,27% | 13,79% | 34,48% | 42,01% | 0,63% | **9,15%** | **90,85%** | 4,07 | 1,03 | 4 | 5 |
| **Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO** | | 18 | 40 | 85 | 221 | 268 | 6 | 638 | 2,82% | 6,27% | 13,32% | 34,64% | 42,01% | 0,94% | **9,18%** | **90,82%** | 4,08 | | 4 | |

| | 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO. | 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad | 13 | 23 | 63 | 122 | 92 | 6 | 319 | 4,08% | 7,21% | 19,75% | 38,24% | 28,84% | 1,88% | **11,50%** | **88,50%** | 3,82 | 1,07 | 4 | 4 |
| 26 | Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad | 9 | 16 | 56 | 120 | 111 | 7 | 319 | 2,82% | 5,02% | 17,55% | 37,62% | 34,80% | 2,19% | **8,01%** | **91,99%** | 3,99 | 1,00 | 4 | 4 |
| 27 | Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad | 10 | 17 | 35 | 113 | 141 | 3 | 319 | 3,13% | 5,33% | 10,97% | 35,42% | 44,20% | 0,94% | **8,54%** | **91,46%** | 4,13 | 1,02 | 4 | 5 |
| 28 | Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad | 9 | 15 | 38 | 104 | 150 | 3 | 319 | 2,82% | 4,70% | 11,91% | 32,60% | 47,02% | 0,94% | **7,59%** | **92,41%** | 4,17 | 1,01 | 4 | 5 |
| 29 | Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad | 16 | 33 | 83 | 110 | 63 | 14 | 319 | 5,02% | 10,34% | 26,02% | 34,48% | 19,75% | 4,39% | **16,07%** | **83,93%** | 3,56 | 1,09 | 4 | 4 |
| **Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO** | | 57 | 104 | 275 | 569 | 557 | 33 | 1595 | 3,57% | 6,52% | 17,24% | 35,67% | 34,92% | 2,07% | **10,31%** | **89,69%** | 3,93 | | 4 | |

| | 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA. | 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo | 55 | 46 | 96 | 64 | 39 | 19 | 319 | 17,24% | 14,42% | 30,09% | 20,06% | 12,23% | 5,96% | **33,67%** | **66,33%** | 2,95 | 1,27 | 3 | 3 |
| 31 | Posibilidades que ofrece la Universidad para el desarrollo y mejora profesional en el puesto de trabajo que desempeña | 53 | 50 | 104 | 69 | 37 | 6 | 319 | 16,61% | 15,67% | 32,60% | 21,63% | 11,60% | 1,88% | **32,91%** | **67,09%** | 2,96 | 1,24 | 3 | 3 |
| 32 | Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad. | 42 | 44 | 102 | 66 | 49 | 16 | 319 | 13,17% | 13,79% | 31,97% | 20,69% | 15,36% | 5,02% | **28,38%** | **71,62%** | 3,12 | 1,25 | 3 | 3 |
| 33 | Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional | 62 | 61 | 82 | 65 | 33 | 16 | 319 | 19,44% | 19,12% | 25,71% | 20,38% | 10,34% | 5,02% | **40,59%** | **59,41%** | 2,82 | 1,28 | 3 | 3 |
| 34 | Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado. | 27 | 24 | 74 | 65 | 87 | 42 | 319 | 8,46% | 7,52% | 23,20% | 20,38% | 27,27% | 13,17% | **18,41%** | **81,59%** | 3,58 | 1,28 | 4 | 5 |
| **Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA** | | 239 | 225 | 458 | 329 | 245 | 99 | 1595 | 14,98% | 14,11% | 28,71% | 20,63% | 15,36% | 6,21% | **31,02%** | **68,98%** | 3,09 | | 3 | |

| | 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS | 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo | 21 | 33 | 57 | 139 | 64 | 5 | 319 | 6,58% | 10,34% | 17,87% | 43,57% | 20,06% | 1,57% | **17,20%** | **82,80%** | 3,61 | 1,12 | 4 | 4 |
| 36 | Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad. | 28 | 39 | 65 | 103 | 36 | 48 | 319 | 8,78% | 12,23% | 20,38% | 32,29% | 11,29% | 15,05% | **24,72%** | **75,28%** | 3,30 | 1,18 | 4 | 4 |
| 37 | Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas | 25 | 34 | 63 | 85 | 44 | 68 | 319 | 7,84% | 10,66% | 19,75% | 26,65% | 13,79% | 21,32% | **23,51%** | **76,49%** | 3,35 | 1,21 | 4 | 4 |
| 38 | Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, otras compensaciones). | 57 | 44 | 71 | 75 | 54 | 18 | 319 | 17,87% | 13,79% | 22,26% | 23,51% | 16,93% | 5,64% | **33,55%** | **66,45%** | 3,08 | 1,37 | 3 | 4 |
| 39 | Reconocimientos no retributivos recibidos por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.). | 65 | 56 | 68 | 61 | 35 | 34 | 319 | 20,38% | 17,55% | 21,32% | 19,12% | 10,97% | 10,66% | **42,46%** | **57,54%** | 2,81 | 1,34 | 3 | 3 |
| 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.). | 15 | 34 | 68 | 109 | 78 | 15 | 319 | 4,70% | 10,66% | 21,32% | 34,17% | 24,45% | 4,70% | **16,12%** | **83,88%** | 3,66 | 1,12 | 4 | 4 |
| 41 | Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar. | 3 | 3 | 44 | 100 | 165 | 4 | 319 | 0,94% | 0,94% | 13,79% | 31,35% | 51,72% | 1,25% | **1,90%** | **98,10%** | 4,34 | 0,82 | 5 | 5 |
| 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). | 5 | 8 | 50 | 96 | 145 | 15 | 319 | 1,57% | 2,51% | 15,67% | 30,09% | 45,45% | 4,70% | **4,28%** | **95,72%** | 4,21 | 0,92 | 4 | 5 |
| **Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS** | | 219 | 251 | 486 | 768 | 621 | 207 | 2552 | 8,58% | 9,84% | 19,04% | 30,09% | 24,33% | 8,11% | **20,04%** | **79,96%** | 3,55 | | 4 | |

| | 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 | 32 | 55 | 163 | 55 | 3 | 319 | 3,45% | 10,03% | 17,24% | 51,10% | 17,24% | 0,94% | **13,61%** | **86,39%** | 3,69 | 0,99 | 4 | 4 |
| 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). | 24 | 41 | 63 | 129 | 58 | 4 | 319 | 7,52% | 12,85% | 19,75% | 40,44% | 18,18% | 1,25% | **20,63%** | **79,37%** | 3,50 | 1,16 | 4 | 4 |
| 45 | Grado de implicación personal con la Universidad. | 5 | 12 | 39 | 108 | 151 | 4 | 319 | 1,57% | 3,76% | 12,23% | 33,86% | 47,34% | 1,25% | **5,40%** | **94,60%** | 4,23 | 0,92 | 4 | 5 |
| 46 | Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo. | 5 | 7 | 16 | 98 | 192 | 1 | 319 | 1,57% | 2,19% | 5,02% | 30,72% | 60,19% | 0,31% | **3,77%** | **96,23%** | 4,46 | 0,82 | 5 | 5 |
| 47 | Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad | 13 | 19 | 52 | 115 | 98 | 22 | 319 | 4,08% | 5,96% | 16,30% | 36,05% | 30,72% | 6,90% | **10,77%** | **89,23%** | 3,90 | 1,07 | 4 | 4 |
| **Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL** | | 58 | 111 | 225 | 613 | 554 | 34 | 1595 | 3,64% | 6,96% | 14,11% | 38,43% | 34,73% | 2,13% | **10,83%** | **89,17%** | 4,13 | | 4 | |

| | 10. 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 | 50 | 88 | 63 | 26 | 264 | 4,92% | 9,09% | 18,94% | 33,33% | 23,86% | 9,85% | **15,55%** | **84,45%** | 3,69 | 1,13 | 4 | 4 |
| 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 | 12 | 18 | 46 | 85 | 76 | 27 | 264 | 4,55% | 6,82% | 17,42% | 32,20% | 28,79% | 10,23% | **12,66%** | **87,34%** | 3,82 | 1,12 | 4 | 4 |
| 50 | Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar la eficacia en la prestación del servicio | 16 | 20 | 52 | 84 | 75 | 17 | 264 | 6,06% | 7,58% | 19,70% | 31,82% | 28,41% | 6,44% | **14,57%** | **85,43%** | 3,74 | 1,17 | 4 | 4 |
| 51 | Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad expositiva, generación de confianza persuasiva, transmisión de conocimiento). | 10 | 16 | 52 | 80 | 89 | 17 | 264 | 3,79% | 6,06% | 19,70% | 30,30% | 33,71% | 6,44% | **10,53%** | **89,47%** | 3,90 | 1,09 | 4 | 5 |
| 52 | Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo | 8 | 15 | 44 | 88 | 88 | 21 | 264 | 3,03% | 5,68% | 16,67% | 33,33% | 33,33% | 7,95% | **9,47%** | **90,53%** | 3,96 | 1,04 | 4 | 4 |
| 53 | Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades de mejora de los equipos y de las personas. | 12 | 20 | 44 | 79 | 85 | 24 | 264 | 4,55% | 7,58% | 16,67% | 29,92% | 32,20% | 9,09% | **13,33%** | **86,67%** | 3,85 | 1,14 | 4 | 5 |
| 54 | Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad | 12 | 24 | 41 | 83 | 82 | 22 | 264 | 4,55% | 9,09% | 15,53% | 31,44% | 31,06% | 8,33% | **14,88%** | **85,12%** | 3,82 | 1,15 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 55 | Actitudes y acciones para impulsar la creatividad y la innovación en los procesos y en los servicios prestados | 14 | 22 | 52 | 77 | 73 | 26 | 264 | 5,30% | 8,33% | 19,70% | 29,17% | 27,65% | 9,85% | **15,13%** | **84,87%** | 3,73 | 1,16 | 4 | 4 |
| 56 | Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación | 15 | 21 | 52 | 79 | 75 | 22 | 264 | 5,68% | 7,95% | 19,70% | 29,92% | 28,41% | 8,33% | **14,88%** | **85,12%** | 3,74 | 1,17 | 4 | 4 |
| 57 | Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad | 23 | 23 | 48 | 67 | 81 | 22 | 264 | 8,71% | 8,71% | 18,18% | 25,38% | 30,68% | 8,33% | **19,01%** | **80,99%** | 3,66 | 1,29 | 4 | 5 |
| 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 | 11 | 21 | 57 | 64 | 78 | 33 | 264 | 4,17% | 7,95% | 21,59% | 24,24% | 29,55% | 12,50% | **13,85%** | **86,15%** | 3,77 | 1,15 | 4 | 5 |
| **Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD** | | 146 | 224 | 538 | 874 | 865 | 257 | 2904 | 5,03% | 7,71% | 18,53% | 30,10% | 29,79% | 8,85% | **13,98%** | **86,02%** | 3,79 | | 4 | |

| **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). | 3 | 3 | 13 | 18 | 9 | 4 | 50 | 6,00% | 6,00% | 26,00% | 36,00% | 18,00% | 8,00% | **13,04%** | **86,96%** | 3,59 | 1,09 | 4 | 4 |
| 60 | Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación de la cultura de la calidad y excelencia en la Unidad. | 3 | 3 | 14 | 17 | 10 | 3 | 50 | 6,00% | 6,00% | 28,00% | 34,00% | 20,00% | 6,00% | **12,77%** | **87,23%** | 3,60 | 1,10 | 4 | 4 |
| 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). | 4 | 5 | 13 | 17 | 9 | 2 | 50 | 8,00% | 10,00% | 26,00% | 34,00% | 18,00% | 4,00% | **18,75%** | **81,25%** | 3,46 | 1,17 | 4 | 4 |
| 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). | 6 | 3 | 14 | 16 | 9 | 2 | 50 | 12,00% | 6,00% | 28,00% | 32,00% | 18,00% | 4,00% | **18,75%** | **81,25%** | 3,40 | 1,23 | 4 | 4 |
| 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). | 2 | 3 | 15 | 17 | 10 | 3 | 50 | 4,00% | 6,00% | 30,00% | 34,00% | 20,00% | 6,00% | **10,64%** | **89,36%** | 3,64 | 1,03 | 4 | 4 |
| **Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD** | | 18 | 17 | 69 | 85 | 47 | 14 | 250 | 7,20% | 6,80% | 27,60% | 34,00% | 18,80% | 5,60% | **14,83%** | **85,17%** | 3,54 | | 4 | |

| | **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. | 6 | 11 | 60 | 106 | 104 | 31 | 318 | 1,89% | 3,46% | 18,87% | 33,33% | 32,70% | 9,75% | **5,92%** | **94,08%** | 4,01 | 0,96 | 4 | 4 |
| 65 | Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (prestar un servicio de calidad a los usuarios). | 5 | 15 | 41 | 99 | 147 | 11 | 318 | 1,57% | 4,72% | 12,89% | 31,13% | 46,23% | 3,46% | **6,51%** | **93,49%** | 4,20 | 0,96 | 4 | 5 |
| 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. | 16 | 25 | 60 | 103 | 100 | 14 | 318 | 5,03% | 7,86% | 18,87% | 32,39% | 31,45% | 4,40% | **13,49%** | **86,51%** | 3,81 | 1,14 | 4 | 4 |
| 67 | Considera que el Gobierno y la Dirección de la Universidad impulsa la consecución de la misión, misión, valores y las estrategias. | 17 | 38 | 66 | 105 | 51 | 42 | 319 | 5,33% | 11,91% | 20,69% | 32,92% | 15,99% | 13,17% | **19,86%** | **80,14%** | 3,49 | 1,12 | 4 | 4 |
| 68 | Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional. | 17 | 31 | 73 | 112 | 68 | 18 | 319 | 5,33% | 9,72% | 22,88% | 35,11% | 21,32% | 5,64% | **15,95%** | **84,05%** | 3,61 | 1,11 | 4 | 4 |
| 69 | Considera que en la Universidad se fomentan valores de comportamiento ético y de transparencia y se actua conforme a estos. | 21 | 27 | 75 | 108 | 64 | 24 | 319 | 6,58% | 8,46% | 23,51% | 33,86% | 20,06% | 7,52% | **16,27%** | **83,73%** | 3,57 | 1,14 | 4 | 4 |
| 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). | 10 | 26 | 58 | 129 | 80 | 16 | 319 | 3,13% | 8,15% | 18,18% | 40,44% | 25,08% | 5,02% | **11,88%** | **88,12%** | 3,80 | 1,03 | 4 | 4 |
| **Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA INSTITUCIÓN Y EL SERVICIO / UNIDAD** | | 92 | 173 | 433 | 762 | 614 | 156 | 2230 | 4,13% | 7,76% | 19,42% | 34,17% | 27,53% | 7,00% | **12,78%** | **87,22%** | 3,78 | | 4 | |

| | **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"). | 14 | 28 | 81 | 127 | 49 | 20 | 319 | 4,39% | 8,78% | 25,39% | 39,81% | 15,36% | 6,27% | **14,05%** | **85,95%** | 3,57 | 1,02 | 4 | 4 |