



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Vicerrectorado de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación

DETALLE EVOLUTIVO DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN. PERIODO (2009-2015)
INFORME GLOBAL

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

Datos de segmentación

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

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

Régimen Jurídico	2015
Funcionario	186
Laboral	130

1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.		Satisfacción en %				MEDIDA ESTADÍSTICA			
		Media							
		2009	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
1	Conocimiento proporcionado sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeña	89,80%	95,92%	97,78%	91,69%	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.	89,52%	95,14%	96,09%	91,64%	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).	81,30%	92,05%	91,94%	95,56%	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)	74,50%	87,37%	84,27%	84,66%	3,29	3,49	3,51	3,58
5	Posibilidad de desempeñar las funciones del puesto de trabajo con autonomía y responsabilidad propia.	86,69%	93,04%	91,62%	88,82%	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	86,97%	93,33%	93,82%	92,68%	3,63	3,86	3,87	3,81
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo	73,65%	78,41%	83,81%	84,62%	3,21	3,23	3,45	3,36
Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO		83,21%	90,76%	91,36%	89,96%	3,53	3,71	3,82	3,71

2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	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,	64,87%	67,45%	81,64%	81,23%	2,96	2,98	3,39	3,30
9	Condiciones físicas del lugar de trabajo (ventilación, temperatura, luminosidad, espacio para trabajar, etc.	64,02%	73,79%	79,94%	76,92%	3,06	3,27	3,52	3,35
10	Recursos de equipamiento, materiales y tecnológicos (despacho, suministros de oficina, medios para la comunicación, etc.)	88,67%	92,62%	89,69%	88,46%	3,76	3,82	3,85	3,76
11	Recursos informáticos para el desempeño del puesto de trabajo.	91,50%	94,37%	94,40%	85,58%	3,87	3,95	3,92	3,61
12	Organización y distribución horaria de la jornada de trabajo que realiza	90,65%	92,58%	87,19%	91,99%	3,78	3,86	3,64	3,81
Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		79,94%	84,22%	86,58%	84,84%	3,49	3,58	3,66	3,57

3. PARTICIPACIÓN.		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
13	Posibilidad de participar en la asignación de los objetivos que ha de obtener en el puesto de trabajo	72,80%	89,12%	84,64%	85,39%	3,22	3,49	3,55	3,53
14	Posibilidad de participar en las decisiones que afectan al desempeño de su puesto de trabajo	73,65%	85,71%	81,48%	79,61%	3,23	3,46	3,44	3,35
15	Posibilidad para realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad	81,30%	90,89%	89,63%	87,06%	3,51	3,71	3,73	3,66
Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN		75,92%	88,57%	85,23%	84,02%	3,32	3,55	3,57	3,51

4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
SUP	Identificación del nivel competencial (especialmente conocimientos) exigido para el correcto desempeño de su puesto de trabajo.	84,14%	94,97%	94,99%	-	3,45	3,59	3,75	-
16	Posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación para el desempeño del puesto de trabajo	75,07%	88,45%	88,41%	85,25%	3,21	3,57	3,53	3,48
17	Facilidades y recursos proporcionados por la Universidad para participar en acciones formativas	71,39%	86,38%	86,29%	82,58%	3,14	3,52	3,50	3,32
18	Adecuación de la oferta formativa para el desarrollo y la promoción profesional	47,03%	73,08%	69,94%	65,36%	2,54	3,12	3,09	2,88
19	Adecuación de la oferta formativa específica para el desempeño del puesto de trabajo	38,53%	72,94%	71,68%	68,73%	2,33	3,13	3,16	3,01
20	Aprendizaje obtenido en las acciones formativas en las que ha participado	76,49%	88,86%	87,07%	87,25%	3,16	3,49	3,52	3,47
21	Utilidad de la formación recibida para el desempeño del puesto de trabajo.	73,37%	85,68%	85,13%	82,51%	3,07	3,38	3,38	3,33
22	Los métodos aplicados para evaluar el nivel de desempeño y de competencias en el puesto de trabajo	61,76%	81,34%	79,94%	77,03%	2,91	3,16	3,15	3,08
Total Bloque 4. FORMACIÓN / EVALUACIÓN		65,97%	83,86%	82,93%	78,40%	2,98	3,37	3,39	3,22

5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
23	Grado de cooperación, apoyo y desarrollo del trabajo en equipo en su Unidad.	83,57%	91,99%	89,30%	90,29%	3,72	3,80	3,78	3,76
24	Grado en el que se comparte los conocimientos entre las personas de la Unidad.	81,87%	88,89%	90,14%	91,23%	3,64	3,74	3,76	3,78
Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO		82,72%	90,44%	89,72%	90,76%	3,68	3,77	3,77	3,77

6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
25	Adecuación de la comunicación interna a las necesidades y estructura de la Unidad	80,74%	87,01%	89,46%	90,07%	3,40	3,52	3,60	3,61
26	Eficacia de los canales, medios y métodos utilizados para la comunicación en la Unidad	85,55%	88,08%	89,77%	92,48%	3,50	3,60	3,63	3,67
27	Fluidez de la comunicación con los responsables de la Unidad	77,34%	85,79%	85,23%	87,54%	3,46	3,64	3,59	3,71
28	Fluidez de la comunicación entre las personas que trabajan en la Unidad	85,84%	92,75%	91,71%	93,14%	3,72	3,84	3,84	3,86
29	Adecuación de la información institucional que le proporciona la Universidad	75,07%	84,90%	83,76%	86,05%	3,18	3,37	3,42	3,39
Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO		80,91%	87,71%	87,98%	89,89%	3,45	3,59	3,62	3,65

7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA.		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
30	Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción a un grupo de titulación o puesto de trabajo	40,23%	53,52%	41,05%	51,60%	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	31,44%	35,04%	34,69%	51,72%	2,16	2,21	2,11	2,53
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad.	60,34%	73,74%	65,15%	61,72%	2,86	3,20	3,04	2,84
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	46,74%	61,97%	54,79%	50,87%	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.	52,69%	79,27%	79,20%	79,17%	2,71	3,42	3,35	3,36
Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		46,29%	60,50%	55,11%	58,71%	2,51	2,87	2,71	2,77

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
35	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	73,94%	74,03%	69,07%	78,93%	3,17	3,09	2,91	3,22
36	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad.	71,39%	80,58%	74,20%	68,46%	3,41	3,43	3,11	2,95
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	65,44%	67,65%	65,50%	80,71%	2,97	2,94	2,83	3,29
38	Reconocimientos no retributivos recibidos en la Unidad (felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.).	52,69%	63,13%	68,07%	68,49%	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.).	36,83%	45,85%	47,47%	53,17%	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,	73,37%	77,05%	72,94%	77,21%	3,08	3,19	3,05	3,21
41	Permisos, licencias, vacaciones y periodos de descanso de los que puede disfrutar.	95,75%	98,69%	75,28%	95,38%	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	60,34%	86,61%	78,53%	93,38%	2,93	3,62	3,30	3,89
Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		66,22%	74,41%	69,04%	77,20%	3,06	3,23	2,98	3,26

9. VALORACIÓN GENERAL		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
43	Nivel general de satisfacción.	75,64%	93,46%	89,17%	90,76%	3,30	3,57	3,44	3,50
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	78,75%	91,08%	85,31%	83,11%	3,28	3,64	3,49	3,37
45	Grado de implicación personal con la Universidad.	88,95%	96,06%	94,81%	93,73%	3,74	3,98	3,94	3,93
46	Grado de implicación personal con su Servicio/Unidad y puesto de trabajo.	94,62%	97,09%	97,14%	93,38%	4,14	4,26	4,21	4,10
47	Se identifica con la actual misión, misión, valores y estrategias de la Universidad	-	-	-	92,36%	-	-	-	3,61
Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL		84,49%	94,42%	91,58%	90,65%	3,62	3,94	3,86	3,84

10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD.		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	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	66,86%	90,63%	85,17%	85,71%	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	65,16%	90,53%	85,28%	83,63%	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	62,89%	87,59%	80,45%	82,89%	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).	66,57%	90,66%	84,70%	84,28%	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	68,56%	90,94%	87,17%	86,40%	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.	64,31%	87,93%	82,09%	81,94%	3,45	3,58	3,46	3,48
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	64,87%	86,32%	80,75%	79,91%	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	64,31%	84,86%	81,68%	81,70%	3,33	3,48	3,44	3,40
56	Prácticas y acciones para impulsar, apoyar y facilitar la participación de las personas en la formación	60,91%	87,76%	83,14%	80,18%	3,32	3,56	3,41	3,40
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad	55,81%	80,99%	77,24%	81,50%	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	57,79%	84,95%	80,62%	81,36%	3,29	3,49	3,35	3,42
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZGO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD		63,57%	87,58%	82,57%	82,69%	3,39	3,57	3,46	3,48

10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD.		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
59	Prácticas de comunicación al personal de la Unidad en materia de calidad (sobre desarrollo de programas, proyectos, instrucciones de la Dirección).		94,37%	93,65%	90,00%		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.		94,29%	93,44%	85,42%		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).		94,44%	90,16%	91,67%		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).		94,44%	91,94%	89,80%		3,86	3,76	3,73
SUP	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo.		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,		92,96%	88,71%	93,88%		3,77	3,71	3,84
Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD			94,13%	91,08%	90,16%		3,85	3,74	3,77

11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD.		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	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.	86,69%	98,67%	97,30%	95,68%	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).	88,39%	98,17%	94,54%	94,20%	3,93	4,26	4,13	4,10
SUP	Considera que la comunicación e información a los usuarios es un objetivo esencial en su Servicio/Unidad	91,78%	98,41%	96,24%		4,20	4,33	4,25	
SUP	Considera que su Servicio/Unidad tiene establecidos sistemas de cooperación fluidos y eficaces, tanto formales como informales, con otros Servicios/Unidades para la consecución de objetivos	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.	84,42%	91,69%	90,00%	90,00%	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.).	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, misión, valores y las estrategias.				92,94%				3,67
68	Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional.				95,12%				3,75
69	Considera que en la Universidad se fomentan valores de comportamiento ético y de transparencia y se actúa conforme a estos.				89,57%				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).				94,43%				3,79
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO / UNIDAD		84,94%	95,36%	93,20%	93,14%	3,80	4,00	3,95	3,70

12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA.		Satisfacción en %				Media			
		2009	2011	2013	2015	2009	2011	2013	2015
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").		93,39%	87,98%	91,87%		3,60	3,41	3,48