

	Año de referencia					
	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

Temporalidad	Año de referencia					
	2009	2011	2013	2015	2017	2019
Fija	286	371	344	285	260	255
Temporal/Interino	42	27	26	31	47	55
Valores perdidos	25					

Sexo	Año de referencia					
	2009	2011	2013	2015	2017	2019
Hombre	188	219	205	173	177	175
Mujer	149	177	165	143	130	135
Perdidos	16	2	2			

Régimen Jurídico	2017	2019
	173	179
Laboral	134	131

							FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN												MEDIDA ESTADÍSTICA							
							Insatisfacción en %					Satisfacción en %					Media									
							2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019		
1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.																										
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	3,70	3,72		
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	3,63	3,69		
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%	81,30%	92,05%	91,94%	95,56%	89,66%	86,97%	3,33	3,68	3,80	3,88	3,77	3,75		
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	3,45	3,63		
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	3,72	3,78		
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	3,80	3,93		
7	Ajuste entre el volumen de trabajo asignado y el tiempo disponible para realizarlo						22,66%	21,59%	16,19%	15,38%	21,10%	25,00%	73,65%	78,41%	83,81%	84,62%	76,90%	75,00%	3,21	3,23	3,45	3,16	3,28	3,29		
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	3,62	3,68		

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	2017	2019
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	2,39	2,67
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	2,42	2,68
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	2,75	2,88
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	48,73%	38,03%	45,21%	49,13%	53,18%	49,95%	46,76%	61,97%	54,79%	50,87%	46,82%	50,91%	2,46	2,88	2,70	2,60	2,46	2,57
34	Garantías de equidad e igualdad de oportunidades en los procesos selectivos internos en los que ha participado.	39,09%	20,72%	20,80%	20,83%	23,46%	20,47%	52,69%	79,27%	70,54%	70,19%	76,54%	79,17%	2,71	3,42	3,39	3,36	3,30	3,45
<b>Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA</b>		<b>47,48%</b>	<b>39,50%</b>	<b>44,89%</b>	<b>41,29%</b>	<b>47,01%</b>	<b>38,49%</b>	<b>46,29%</b>	<b>60,50%</b>	<b>55,11%</b>	<b>58,71%</b>	<b>52,99%</b>	<b>61,51%</b>	<b>2,51</b>	<b>2,87</b>	<b>2,71</b>	<b>2,77</b>	<b>2,66</b>	<b>2,85</b>

E.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	2017	2019		
35	Rebucciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	21.81%	25.65%	30.01%	38.35%	48.35%	60.21%	18.35%	21.18%	23.04%	24.03%	69.21%	78.93%	81.65%	87.21%	88.82%	3.17	3.09	3.21	3.31	3.56
	Rebucciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las rebucciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad	14.45%	19.42%	25.80%	31.54%	31.03%	23.16%	71.39%	80.58%	74.30%	68.46%	68.97%	76.84%	78.41%	84.43	81.11	2.95	3.01	3.11	3.19	
36	Rebucciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las rebucciones de puestos similares de otras administraciones públicas	29.75%	32.35%	34.50%	19.20%	22.69%	22.13%	65.44%	67.15%	65.50%	80.71%	77.31%	77.87%	2.97	2.94	2.83	3.29	3.31	3.41		
	Rebucciones no recibidas en su puesto de trabajo (Rebucciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.)	40.51%	36.87%	11.93%	31.51%	30.04%	30.69%	52.69%	63.13%	68.07%	68.49%	69.96%	69.31%	2.98	2.87	2.95	2.99	3.01	3.06		
	Rebucciones no recibidas recibidas por la Universidad (reconocimientos de los servicios prestados, felicitaciones, menciones, elogios, compensaciones no monetarias, etc.)	36.37%	34.15%	32.13%	36.83%	40.47%	28.78%	41.35%	42.85%	42.63%	58.87%	62.73%	62.77	3.44	3.29	3.28	3.27	3.27	3.26		
	Beneficios sociales establecidos por la Universidad (Plan de acción social, atención sanitaria, guarderías, premios por jubilación, fomento actividades deportivas y culturales, fondo de pensiones, conciertos con empresas para obtener beneficios, otras atenciones sociales.)	22.66%	22.95%	27.00%	22.70%	22.68%	13.95%	73.17%	77.05%	72.94%	77.21%	77.32%	86.05%	3.08	3.19	3.05	3.21	3.28	3.51		
41	Premios, 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%	95.38%	95.38%	96.42%	97.71%	3.97	4.25	3.20	3.98	4.18	4.28		
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	4.02	4.16		
Total Bloque E. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		27.02%	25.59%	30.96%	28.04%	21.90%	17.86%	66.22%	74.41%	69.04%	77.20%	78.10%	82.14%	3.06	3.23	2.98	3.26	3.36	3.49		

S VALORACION GENERAL		Insatisfacción en %						Satisfacción en %						Media					
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019
43	Nivel general de satisfacción.	11.05%	6.54%	10.83%	9.24%	11.15%	10.11%	75.64%	93.46%	89.17%	90.76%	88.85%	89.69%	3.30	3.57	3.44	3.50	3.47	3.70
44	Unión general por motivación: ¿se motivaría en el proceso que implica a una persona a la acción de una determinada actividad o por un fin común, tanto un profesional como un compañero en específico; ¿se practican con generalidad que incluyan en la motivación de sus personas	18.70%	8.92%	14.69%	16.89%	17.20%	11.88%	78.75%	91.08%	85.31%	81.11%	82.80%	88.12%	3.28	3.64	3.49	3.37	3.34	3.58
45	Grado de implicación personal con la Universidad. (Relaciona su compromiso con la actuación en términos del grado en el que usted se identifica con la Universidad y desea seguir participando activamente en ella).	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	3.99	3.47
46	Grado de implicación personal con los Servicios/Unidad o puesto de trabajo. (Grado en el que usted se implica en sus tareas e invierte tiempo y energías en ellas).	3.68%	2.91%	2.86%	6.62%	3.57%	7.47%	94.62%	97.09%	97.14%	95.43%	95.38%	94.14	4.26	4.21	4.10	4.15	4.01	
47	Se identifica con la actual misión, visión, valores y estrategias de la Universidad				7.64%	11.44%				92.36%	88.56%	92.21%						3.61	3.49
Total Bloque 9. VALORACION GENERAL		10.62%	5.58%	8.42%	9.35%	10.62%	84.49%	91.58%	90.65%	89.06%	89.38%	86.23	3.62	3.94	3.86	3.84	3.87	3.73	

16. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZO 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	2017	2019							
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%	14.15%	16.37%	66.86%	90.63%	85.17%	85.71%	85.65%	83.63%	3.41	3.62	3.50	3.53	3.39	3.49							
49	Referente como modelos de actitud y comportamientos en la implementación e impulso de la cultura de la calidad y excelencia en el Servicio/Unidad	13.60%	13.21%	15.28%	15.42%	15.28%	15.42%	65.37%	88.21%	84.69%	84.69%	84.69%	84.69%	3.39	3.58	3.53	3.48	3.54	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	3.31	3.45							
51	Actitudes en la comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias/propuestas, capacidad operativa, generación de confianza/perseverancia, transmisión de conocimiento)	12.46%	9.34%	15.30%	15.72%	14.95%	15.45%	65.77%	90.66%	84.28%	84.28%	84.28%	84.28%	3.55	3.70	3.57	3.56	3.55	3.64							
52	Actitudes y acciones para delegar y facilitar la autonomía y responsabilidad en el desarrollo del trabajo	9.33%	9.06%	12.83%	13.60%	12.86%	13.56%	68.56%	90.49%	87.17%	86.40%	87.14%	86.75%	3.62	3.73	3.61	3.60	3.60	3.67							
53	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%	17.91%	13.60%	18.06%	13.33%	64.31%	89.94%	83.94%	86.67%	83.94%	86.67%	3.45	3.58	3.48	3.48	3.54	3.52							
54	Actitudes y acciones para impulsar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	13.03%	13.68%	10.72%	10.32%	14.87%	17.24%	64.87%	80.75%	85.21%	84.21%	82.70%	84.21%	3.47	3.53	3.43	3.48	3.44	3.50							
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	3.44	3.40	3.34	3.50							
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	3.41	3.40	3.49	3.57							
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por la mejora del Servicio/Unidad	20.40%	19.01%	27.76%	18.50%	19.52%	16.52%	55.81%	80.99%	77.24%	81.50%	80.48%	78.55%	3.20	3.38	3.31	3.45	3.35	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	12.28%	12.28%	15.38%	15.38%	15.38%	15.38%	67.29%	84.59%	84.59%	84.59%	84.59%	84.59%	3.29	3.42	3.38	3.45	3.38	3.48							
Total Bloque 16. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO / UNIDAD		14.38%	12.01%	22.73%	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	3.45	3.54							

16. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD		Insatisfacción en %					Satisfacción en %					Medio							
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019
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%	10.00%	15.12%	5.88%	94.37%	93.65%	90.00%	84.78%	94.12%	3.90	3.79	3.80	3.73	3.53	3.80		
60	Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implementación 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%	94.00%	3.84	3.80	3.70	3.74	3.68			
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%	5.84%	8.33%	6.38%	5.88%	94.44%	90.16%	91.67%	93.62%	94.12%	3.82	3.66	3.77	3.64	3.75			
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%	8.04%	10.20%	10.47%	7.69%	94.44%	91.94%	89.80%	93.13%	92.31%	3.86	3.76	3.73	3.63	3.81			
63	Actitudes y acciones para salvaguardar y facilitar la salud y el bienestar en el desarrollo del trabajo	5.71%	11.43%	9.09%	11.25%	6.00%	94.29%	93.44%	85.42%	93.62%	94.00%	3.90	3.72	3.71	3.68	3.75			
64	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%	9.13%	6.12%	12.77%	5.88%	92.56%	88.71%	93.88%	87.23%	94.12%	3.71	3.70	3.84	3.55	3.71			
Total Bloque 16. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD		5.87%	6.92%	9.84%	10.30%	6.27%	94.13%	91.08%	90.16%	92.70%	93.73%	3.85	3.74	3.77	3.64	3.79			

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	2017	2019
64	Considera que los objetivos de su Servicio/Unidad están alineados con la misión, visión, valores y Plan Estratégico de la Universidad.	4.25%	1.13%	2.70%	4.12%	5.93%	7.67%	86.69%	98.67%	97.30%	95.68%	94.07%	92.13%	3.81	4.14	4.07	3.91	3.88	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%	1.81%	3.48%	5.80%	4.85%	7.21%	88.17%	94.54%	94.20%	95.15%	92.79%	3.93	4.26	4.10	4.10	4.08	4.00	
SUP	Considera que la comunicación e información a los usuarios es un objetivo esencial en su Servicio/Unidad	3.12%	1.59%	3.76%				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 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	3.76	3.68
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.				7.06%	13.36%	12.86%				92.94%	86.64%	87.14%			3.67	3.56	3.63	
68	Considera que en la Universidad se promueve la calidad y la excelencia como objetivo institucional.				4.88%	9.93%	7.43%				95.12%	90.07%	92.57%			3.75	3.76	3.84	
69	Considera que en la Universidad se fomentan valores de comportamiento ético y de transparencia y se actualiza conforme a estos.				10.23%	16.67%	12.76%				95.77%	93.37%				3.52	3.53	3.60	
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).				5.57%	7.41%	6.73%				94.43%	92.59%	93.27%			3.79	3.76	3.92	
Total Bloque 11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/ UNIDAD		8.17%	4.64%	6.80%	6.67%	9.56%	84.94%	95.36%	93.20%	93.43%	90.33%	90.44%	3.80	4.00	3.95	3.70	3.75	3.81	

12. OPINIÓN GENERAL SOBRE LA ENCUESTA		Insatisfacción en %					Satisfacción en %					Media						
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2009	2011	2013	2015	2017
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").		6,61%	12,02%	8,13%	10,61%	9,00%	91,39%	87,98%	91,87%	89,39%	91,00%		3,60	3,41	3,48	3,43	3,60