



UNIVERSIDAD DE JAÉN  
Servicio de Estadística e Investigación

DETALLE EVOLUTIVO DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN. PERIODO (2009-2021)  
INFORME GLOBAL.

	Año de referencia						
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
<b>Nº encuestas recibidas</b>	<b>353</b>	<b>398</b>	<b>372</b>	<b>316</b>	<b>307</b>	<b>310</b>	<b>364</b>
<b>Tasa de respuesta</b>	<b>74,32%</b>	<b>81,56%</b>	<b>77,02%</b>	<b>63,20%</b>	<b>60,55%</b>	<b>58,94%</b>	<b>62,01%</b>

Datos de segmentación

Temporalidad	Año de referencia						
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
Fijo	286	371	344	285	260	255	271
Temporal/Interino	42	27	26	31	47	55	93
Valores perdidos	25						

Sexo	Año de referencia						
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
Hombre	188	219	205	173	177	175	187
Mujer	149	177	165	143	130	135	177
Perdidos	16	2	2				

Régimen Jurídico	2017	2019	2021
Funcionario	173	179	208
Laboral	134	131	156

1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.	FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN														MEDIA ESTADÍSTICA							
	Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media							
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	
1	7,08%	4,08%	2,22%	8,31%	13,79%	14,29%	12,47%	89,80%	95,92%	97,78%	91,69%	86,21%	85,71%	87,53%	3,78	4,00	4,21	3,78	3,70	3,72	3,84	
2	7,65%	4,86%	3,91%	8,36%	13,24%	11,36%	13,20%	89,52%	95,14%	96,09%	91,64%	86,76%	88,64%	86,80%	3,69	3,84	4,05	3,73	3,63	3,69	3,78	
3	16,43%	7,95%	8,06%	4,44%	10,34%	13,03%	13,85%	81,30%	92,05%	91,94%	95,50%	89,66%	86,97%	86,15%	3,33	3,68	3,80	3,88	3,77	3,75	3,78	
4	23,51%	12,63%	15,73%	15,34%	18,90%	16,07%	16,02%	74,50%	87,37%	84,27%	84,60%	81,10%	83,93%	83,98%	3,29	3,49	3,51	3,58	3,45	3,63	3,73	
5	11,05%	6,96%	8,38%	11,18%	13,70%	13,27%	11,29%	86,69%	93,04%	91,62%	88,82%	86,30%	86,73%	88,71%	3,74	3,84	3,83	3,81	3,72	3,78	3,97	
6	11,33%	6,67%	6,18%	7,32%	9,66%	9,12%	10,22%	86,97%	93,33%	93,82%	92,68%	90,34%	90,88%	89,78%	3,63	3,86	3,87	3,81	3,80	3,93	3,98	
7	22,66%	21,59%	16,19%	15,38%	23,10%	25,00%	20,44%	73,65%	78,41%	83,81%	84,62%	76,90%	75,00%	79,56%	3,21	3,23	3,45	3,36	3,28	3,29	3,46	
<b>Total Bloque 1. DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>14,25%</b>	<b>9,24%</b>	<b>8,64%</b>	<b>10,04%</b>	<b>14,68%</b>	<b>14,59%</b>	<b>13,93%</b>	<b>82,21%</b>	<b>90,76%</b>	<b>91,36%</b>	<b>89,90%</b>	<b>85,32%</b>	<b>85,00%</b>	<b>86,07%</b>	<b>3,53</b>	<b>3,71</b>	<b>3,82</b>	<b>3,71</b>	<b>3,62</b>	<b>3,68</b>	<b>3,79</b>	
2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media							
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	
	8	31,73%	32,55%	18,36%	18,77%	20,92%	17,61%	25,57%	64,87%	67,45%	81,64%	81,23%	79,08%	82,39%	74,43%	2,96	2,98	3,39	3,30	3,31	3,40	3,34
	9	34,56%	26,21%	20,06%	23,08%	20,49%	21,29%	21,21%	64,02%	73,79%	79,94%	76,92%	79,51%	78,71%	78,79%	3,06	3,27	3,52	3,35	3,47	3,55	3,64
	10	9,92%	7,38%	10,31%	11,54%	5,54%	5,81%	10,16%	88,67%	92,62%	89,69%	88,46%	94,46%	94,19%	84,78%	3,26	3,82	3,85	3,76	3,92	4,04	3,97
	11	6,52%	5,63%	5,60%	14,42%	6,72%	9,39%	9,17%	91,50%	94,71%	94,40%	85,58%	93,73%	90,61%	90,33%	3,87	3,95	3,92	3,61	3,94	3,90	4,04
	12	6,52%	7,42%	12,81%	8,01%	8,33%	5,50%	8,38%	90,65%	92,58%	87,19%	91,99%	91,67%	94,50%	91,62%	3,28	3,86	3,64	3,81	3,97	4,09	4,10
	<b>Total Bloque 2. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO</b>	<b>17,85%</b>	<b>15,78%</b>	<b>13,42%</b>	<b>15,16%</b>	<b>12,27%</b>	<b>11,89%</b>	<b>14,89%</b>	<b>79,94%</b>	<b>84,22%</b>	<b>86,58%</b>	<b>84,84%</b>	<b>87,73%</b>	<b>88,11%</b>	<b>85,11%</b>	<b>3,49</b>	<b>3,58</b>	<b>3,66</b>	<b>3,57</b>	<b>3,72</b>	<b>3,81</b>	<b>3,82</b>
	3. PARTICIPACIÓN.	Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media						
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
		13	21,53%	10,88%	15,36%	14,61%	18,57%	19,00%	17,24%	72,80%	89,12%	84,64%	85,39%	81,43%	81,00%	82,76%	3,22	3,49	3,55	3,53	3,37	3,44
14		22,95%	14,29%	18,52%	20,39%	22,26%	26,14%	20,86%	73,65%	85,31%	81,48%	79,61%	77,24%	74,86%	79,04%	3,23	3,46	3,44	3,35	3,28	3,30	3,53
15		13,60%	9,11%	10,37%	12,94%	14,08%	13,96%	13,48%	81,30%	90,87%	89,63%	87,06%	85,92%	86,04%	86,52%	3,51	3,71	3,64	3,67	3,75	3,85	3,85
<b>Total Bloque 3. PARTICIPACIÓN</b>	<b>19,36%</b>	<b>11,43%</b>	<b>14,77%</b>	<b>15,98%</b>	<b>18,30%</b>	<b>19,69%</b>	<b>17,22%</b>	<b>75,92%</b>	<b>88,57%</b>	<b>85,23%</b>	<b>84,02%</b>	<b>81,70%</b>	<b>80,31%</b>	<b>82,78%</b>	<b>3,32</b>	<b>3,55</b>	<b>3,57</b>	<b>3,51</b>	<b>3,44</b>	<b>3,50</b>	<b>3,66</b>	
4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN.	Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media							
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	
	16	11,90%	5,03%	5,01%					84,14%	94,97%	94,99%					3,45	3,59	3,75				
	17	22,38%	11,55%	11,59%	14,75%	15,19%	14,57%	17,13%	75,07%	88,45%	88,41%	85,71%	84,81%	85,43%	82,87%	3,21	3,57	3,53	3,48	3,54	3,64	3,66
	18	25,21%	13,62%	13,71%	17,42%	17,19%	19,02%	16,48%	73,39%	86,88%	86,39%	85,58%	82,81%	80,98%	83,92%	3,14	3,52	3,50	3,32	3,41	3,51	3,56
	19	50,71%	26,92%	30,06%	34,64%	33,10%	33,89%	27,22%	47,03%	73,08%	69,94%	65,30%	66,90%	66,11%	72,78%	2,54	3,12	3,09	2,88	2,93	2,94	3,13
	20	58,36%	27,06%	28,32%	31,27%	27,97%	32,24%	38,53%	38,53%	72,94%	71,68%	68,73%	72,03%	67,26%	74,68%	2,33	3,13	3,16	3,01	3,06	3,01	3,15
	21	20,40%	11,14%	12,93%	12,79%	10,18%	14,67%	10,53%	76,49%	88,66%	87,07%	89,82%	89,33%	89,67%	89,67%	3,16	3,49	3,52	3,47	3,52	3,57	3,73
	22	22,95%	14,32%	14,87%	17,49%	15,52%	19,27%	13,33%	73,37%	85,68%	85,13%	87,51%	84,48%	80,73%	86,67%	3,07	3,38	3,38	3,33	3,39	3,41	3,61
	23	24,08%	18,66%	20,06%	22,97%	28,05%	23,55%	24,16%	61,76%	81,34%	79,54%	77,03%	71,95%	76,45%	75,84%	2,91	3,16	3,15	3,08	2,98	3,12	3,27
	<b>Total Bloque 4. FORMACIÓN/EVALUACIÓN</b>	<b>29,50%</b>	<b>16,14%</b>	<b>17,07%</b>	<b>21,80%</b>	<b>20,95%</b>	<b>22,43%</b>	<b>19,19%</b>	<b>65,97%</b>	<b>83,86%</b>	<b>82,99%</b>	<b>78,40%</b>	<b>79,05%</b>	<b>77,57%</b>	<b>80,81%</b>	<b>2,98</b>	<b>3,27</b>	<b>3,39</b>	<b>3,22</b>	<b>3,26</b>	<b>3,31</b>	<b>3,44</b>
	5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO.	Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media						
2009		2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	
23		11,90%	8,01%	10,70%	9,71%	11,07%	14,29%	11,45%	83,57%	91,99%	89,30%	90,29%	88,93%	85,71%	88,55%	3,72	3,80	3,78	3,76	3,70	3,77	3,99
24		13,88%	11,11%	9,86%	8,77%	10,00%	13,03%	12,32%	81,87%	88,89%	90,14%	91,23%	90,00%	86,97%	87,68%	3,64	3,74	3,76	3,78	3,74	3,82	3,97
<b>Total Bloque 5. RELACIONES INTERNAS DE TRABAJO</b>	<b>12,89%</b>	<b>9,56%</b>	<b>10,28%</b>	<b>9,24%</b>	<b>10,54%</b>	<b>13,66%</b>	<b>11,89%</b>	<b>82,72%</b>	<b>90,44%</b>	<b>89,72%</b>	<b>90,76%</b>	<b>89,46%</b>	<b>86,34%</b>	<b>88,11%</b>	<b>3,68</b>	<b>3,77</b>	<b>3,77</b>	<b>3,77</b>	<b>3,72</b>	<b>3,80</b>	<b>3,98</b>	
6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.	Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media							
	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	
	25	15,01%	12,99%	10,54%	9,93%	11,03%	14,10%	10,11%	80,74%	87,01%	89,46%	90,07%	88,97%	85,90%	89,89%	3,40	3,52	3,60	3,61	3,57	3,64	3,68
	26	11,05%	11,92%	10,23%	7,52%	9,57%	12,70%	10,34%	85,55%	88,68%	89,77%	92,48%	90,43%	87,30%	89,66%	3,50	3,60	3,61	3,67	3,65	3,73	3,72
	27	16,43%	14,21%	14,77%	12,46%	11,43%	13,40%	9,42%	77,34%	85,79%	85,21%	87,54%	88,57%	86,60%	90,58%	3,46	3,64	3,59	3,71	3,74	3,83	3,81
	28	9,35%	7,25%	8,29%	6,86%	8,83%	10,42%	9,19%	85,84%	92,75%	91,21%	93,14%	91,17%	89,58%	90,81%	3,72	3,84	3,84	3,86	3,86	3,91	3,82
	29	21,81%	15,10%	16,24%	13,95%	12,32%	16,27%	7,42%	75,07%	86,90%	83,76%	86,05%	87,68%	83,73%	92,33%	3,18	3,37	3,47	3,39	3,41	3,53	3,72
	<b>Total Bloque 6. COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO</b>	<b>14,73%</b>	<b>12,29%</b>	<b>12,40%</b>	<b>10,11%</b>	<b>10,63%</b>	<b>13,66%</b>	<b>9,36%</b>	<b>80,91%</b>	<b>87,71%</b>	<b>87,88%</b>	<b>89,89%</b>	<b>89,37%</b>	<b>86,64%</b>	<b>90,64%</b>	<b>3,45</b>	<b>3,59</b>	<b>3,62</b>	<b>3,65</b>	<b>3,65</b>		

7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA		Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media						
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
30	Posibilidades que ofrece la Universidad para la promoción en un grupo de titulación o puesto de trabajo	53,26%	46,48%	58,95%	48,40%	57,36%	43,42%	37,92%	40,23%	53,52%	41,05%	51,60%	42,64%	56,58%	62,08%	2,36	2,65	2,32	2,53	2,39	2,67	2,91
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%	39,70%	31,44%	35,04%	34,60%	51,72%	44,32%	57,34%	60,90%	2,16	2,21	2,11	2,53	2,42	2,68	2,85
32	Posibilidades de promoción profesional desde su incorporación a la Universidad	35,13%	26,26%	34,85%	38,28%	43,17%	35,23%	33,85%	60,34%	73,24%	65,15%	61,72%	56,83%	64,77%	66,15%	2,86	3,20	3,04	2,84	2,75	2,88	3,01
33	Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad para la promoción profesional	48,72%	38,03%	45,21%	49,13%	53,18%	49,09%	38,15%	46,74%	61,97%	54,79%	50,87%	46,82%	50,91%	61,85%	2,46	2,88	2,70	2,60	2,46	2,57	2,83
34	Condiciones 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%	20,55%	52,69%	79,73%	79,20%	75,17%	76,54%	79,53%	79,45%	2,71	3,47	3,35	3,36	3,30	3,45	3,53
<b>Total Bloque 7. PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA</b>		47,48%	39,02%	49,82%	41,29%	47,01%	38,49%	34,30%	60,29%	55,11%	58,71%	59,89%	61,53%	65,69%	2,51	2,87	2,71	2,77	2,66	2,85	3,03	

8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS		Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media						
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
35	Retribuciones percibidas por las funciones realizadas en su puesto de trabajo	21,81%	25,97%	30,93%	21,07%	18,35%	11,18%	14,29%	73,94%	74,03%	69,07%	78,93%	81,65%	88,82%	85,71%	3,17	3,09	2,91	3,22	3,31	3,56	3,67
36	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones del resto de puestos de trabajo de la Universidad	14,45%	19,42%	25,80%	31,54%	31,03%	23,16%	22,58%	71,39%	80,58%	74,20%	68,40%	68,97%	76,84%	77,42%	3,41	3,43	3,11	2,95	3,01	3,19	3,36
37	Retribuciones percibidas en su puesto de trabajo comparadas con las retribuciones de puestos similares de otras administraciones públicas	29,75%	32,35%	34,50%	19,20%	22,69%	22,13%	20,29%	65,44%	67,63%	65,50%	80,71%	77,31%	77,87%	79,71%	2,97	2,98	2,81	3,29	3,31	3,41	3,48
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%	29,00%	52,69%	63,13%	68,07%	68,49%	69,96%	69,31%	71,00%	2,68	2,87	2,95	2,99	3,01	3,06	3,25
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%	37,77%	36,83%	45,85%	47,47%	53,17%	58,87%	60,73%	62,23%	2,77	2,44	2,47	2,58	2,72	2,76	2,91
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%	14,84%	73,37%	77,05%	72,94%	77,21%	77,32%	86,05%	85,16%	3,08	3,19	3,05	3,21	3,28	3,51	3,61
41	Permisos, licencias, vacaciones y períodos de descanso de los que puede disfrutar	1,70%	1,31%	24,72%	4,62%	5,33%	2,29%	4,18%	95,75%	98,69%	75,28%	95,38%	96,42%	97,71%	95,82%	3,97	4,25	3,20	3,98	4,18	4,28	4,25
42	Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral que aplica la Universidad (permisos de maternidad o paternidad, lactancia, reducciones de jornada por conciliación, permisos y reducciones de jornada por situaciones excepcionales)	28,90%	13,39%	21,47%	6,62%	7,53%	4,00%	7,58%	60,34%	86,61%	78,53%	93,38%	92,47%	96,00%	92,42%	2,93	3,62	3,30	3,89	4,02	4,16	4,16
<b>Total Bloque 8. RECOMPENSAS, RECONOCIMIENTOS Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS</b>		27,02%	25,59%	30,96%	22,80%	21,90%	17,86%	18,44%	66,22%	74,41%	69,04%	77,20%	78,10%	82,14%	81,56%	3,06	3,21	2,98	3,26	3,36	3,49	3,59

9. VALORACIÓN GENERAL		Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media						
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
43	Nivel general de satisfacción	11,05%	6,54%	10,83%	9,24%	11,15%	10,31%	12,12%	75,64%	93,46%	89,12%	90,76%	88,85%	89,69%	87,88%	3,30	3,57	3,44	3,50	3,47	3,70	3,69
44	Grado de implicación personal en la incorporación en el proceso que implica a una persona o a un grupo de personas a realizar un proyecto o actividad	18,70%	8,92%	14,69%	16,89%	17,20%	11,88%	17,78%	78,75%	91,08%	85,11%	81,11%	82,80%	88,12%	82,22%	3,28	3,64	3,49	3,37	3,34	3,58	3,47
45	Grado de implicación personal en la incorporación (Referente 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)	9,07%	3,94%	5,19%	6,27%	6,43%	15,69%	7,48%	88,95%	96,00%	94,81%	93,73%	93,57%	84,31%	92,52%	3,74	3,98	3,64	3,93	3,99	3,47	4,13
46	Grado de implicación personal en su Servicio/Unidad y puesto de trabajo (Grado en el que usted se implica en sus tareas e invierte tiempo y energía en ellas)	3,68%	2,91%	2,86%	6,62%	3,57%	7,47%	6,35%	94,62%	97,09%	97,14%	93,38%	96,43%	92,53%	93,65%	4,14	4,26	4,21	4,10	4,15	4,01	4,35
47	Se identifica con la acción, misión, visión, valores y estrategias de la Universidad	10,62%	5,58%	8,42%	9,93%	9,94%	10,62%	10,86%	84,49%	94,42%	91,58%	90,60%	90,06%	89,38%	89,44%	3,62	3,94	3,86	3,84	3,87	3,79	4,06
<b>Total Bloque 9. VALORACIÓN GENERAL</b>		10,62%	5,58%	8,42%	9,93%	9,94%	10,62%	10,86%	84,49%	94,42%	91,58%	90,60%	90,06%	89,38%	89,44%	3,62	3,94	3,86	3,84	3,87	3,79	4,06

10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD		Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media						
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
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%	16,41%	66,86%	90,63%	85,17%	85,71%	85,65%	83,63%	83,59%	3,49	3,41	3,62	3,50	3,53	3,39	3,49
49	Referente como modelo de actitud y comportamiento en la implantación de la cultura de la calidad y excelencia en el Servicio/Unidad	13,60%	9,47%	14,72%	16,37%	15,31%	15,32%	16,62%	65,16%	90,53%	85,28%	83,63%	84,69%	84,68%	85,38%	3,39	3,66	3,55	3,57	3,54	3,57	3,65
50	Prácticas y métodos de organización y distribución del trabajo en el Servicio/Unidad para garantizar su eficacia en la prestación del servicio	15,58%	12,41%	19,55%	17,11%	20,95%	18,46%	18,88%	62,89%	87,59%	80,45%	81,89%	79,05%	81,55%	81,88%	3,24	3,56	3,45	3,42	3,31	3,45	3,59
51	Actitudes en comunicación (accesibilidad, escucha activa, valoración de las sugerencias propuestas, capacidad asertiva, generación de confianza persuasiva, transferencia de conocimiento)	12,45%	9,34%	15,30%	15,72%	14,95%	15,45%	17,58%	66,57%	90,66%	84,70%	84,20%	85,05%	82,42%	85,57%	3,55	3,70	3,57	3,56	3,56	3,64	3,68
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%	14,76%	68,56%	90,94%	87,17%	86,40%	87,14%	86,75%	85,24%	3,62	3,73	3,61	3,60	3,60	3,67	3,79
53	Actitudes y acciones para motivar y facilitar la participación en las actividades del mejora de los equipos y de las personas	15,01%	12,07%	17,91%	18,09%	13,49%	16,31%	19,03%	64,31%	87,49%	82,09%	83,94%	86,07%	83,69%	80,97%	3,45	3,58	3,46	3,48	3,54	3,52	3,63
54	Actitudes y acciones para motivar el trabajo en equipo en el Servicio/Unidad	13,03%	13,68%	19,35%	20,05%	15,79%	17,24%	18,15%	64,87%	86,33%	80,75%	79,91%	82,76%	83,83%	83,67%	3,47	3,53	3,43	3,48	3,44	3,55	3,62
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%	19,92%	64,31%	84,86%	81,68%	81,70%	82,30%	83,48%	80,88%	3,33	3,48	3,44	3,40	3,34	3,50	3,57
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%	17,84%	60,91%	87,76%	83,14%	80,18%	85,65%	84,48%	82,16%	3,32	3,56	3,41	3,40	3,49	3,57	3,54
57	Acciones de reconocimiento interno por el trabajo realizado y los esfuerzos por el mejora del Servicio/Unidad	20,40%	19,01%	22,76%	18,50%	19,52%	21,65%	21,93%	55,81%	80,99%	77,24%	81,50%	80,48%	78,55%	78,07%	3,20	3,38	3,31	3,45	3,35	3,45	3,54
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%	19,38%	57,79%	84,95%	80,62%	83,36%	80,58%	80,45%	80,62%	3,29	3,49	3,35	3,42	3,38	3,48	3,60
<b>Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DEL LIDERAZO DEL MÁXIMO RESPONSABLE DEL SERVICIO/UNIDAD</b>		14,38%	12,42%	17,43%	17,31%	16,23%	16,86%	18,05%	63,57%	87,58%	82,57%	82,69%	83,77%	83,14%	81,95%	3,29	3,57	3,46	3,48	3,45	3,54	3,61

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	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
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%	15,22%	5,88%	7,02%	7,02%	94,37%	93,65%	90,00%	84,78%	94,12%	92,98%	3,90	3,79	3,80	3,63	3,80	3,67	3,67	
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%	13,21%	13,21%	94,29%	93,44%	85,42%	93,62%	94,00%	86,79%	3,84	3,80	3,73	3,74	3,88	3,74	3,74	
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%	16,98%	16,98%	94,44%	90,16%	91,67%	93,62%	94,12%	83,02%	3,82	3,66	3,77	3,64	3,75	3,57	3,57	
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%	8,00%	10,20%	10,87%	7,09%	16,67%	16,67%	94,44%	91,84%	89,89%	89,13%	92,31%	83,33%	3,86	3,76	3,73	3,61	3,81	3,54	3,54	
63	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	3,77	-	-	-	-	-
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%	11,29%	6,12%	12,77%	5,88%	14,81%	14,81%	92,96%	88,71%	91,88%	87,23%	94,12%	85,19%	3,77	3,71	3,84	3,55	3,71	3,56	3,56	
<b>Total Bloque 10. EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE LA CALIDAD EN SU UNIDAD</b>		5,87%	8,92%	9,84%	10,80%	6,27%	13,65%	13,65%	94,13%	91,08%	90,16%	89,70%	93,73%	86,65%	3,85	3,74	3,77	3,64	3,79	3,62	3,62	

11. OPINIÓN GENERAL SOBRE EL SERVICIO/UNIDAD		Insatisfacción en %							Satisfacción en %							Media						
		2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2009	2011	2013	2015	2017	2019	2021
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%	5,93%	7,67%	8,21%	86,69%	98,67%	97,30%	95,68%	94,07%	92,93%	91,79%	3,81	4,14	4,07	3,91	3,88	3,91	3,95
65	Considera que en su Servicio/Unidad está implantada la orientación al cliente (gestión un servicio de calidad a los usuarios)	7,08%	1,83%	5,46%	5,80%	4,85%	7,21%	8,75%	88,39%	98,17%	94,54%	94,20%	95,15%	92,79%	91,25%	3,93	4,26	4,13	4,10	4,08	4,00	4,09
66	Consider																					