



**INFORME DE RESULTADOS DE LA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS**

Año 2012

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD
Universidad Internacional de Andalucía

Febrero de 2013

Contenido

1. Introducción.....	3
2. La participación en la encuesta.....	3
3. Resultados de la encuesta de satisfacción del PAS	6
3.1. Sobre el puesto de trabajo.....	6
3.2. Sobre el responsable directo	7
3.3. Sobre el entorno laboral.....	9
3.4. Sobre comunicación y coordinación	10
3.5. Sobre espacios y recursos.....	11
3.6. Sobre formación.....	12
3.7. Sobre la implicación en la mejora	13
3.8. Sobre la motivación.....	14
3.9. Sobre la Universidad	16
3.10. Sobre el liderazgo.....	17
4. Apartados destacados de la encuesta.....	19
5. Evolución de los resultados de la encuesta.....	20
6. Propuestas de mejora	21

1. *Introducción*

En este tercer informe se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios (PAS) de la Universidad Internacional de Andalucía en el año 2012.

A lo largo del informe se presentan los datos globales de las personas encuestadas y se analizan detalladamente cada uno de los diez bloques de preguntas que componen la encuesta. En cada uno de ellos se presenta el resultado global y se resaltan las diferencias tanto entre los grupos de antigüedad en que se ha dividido al personal, como entre las distintas Sedes y respecto a las diferencias por género. Al final de este análisis pormenorizado se presenta una tabla comparativa, con los resultados por bloques, de los valores obtenidos en los años 2009- 2011. Además, se realizará un análisis de las propuestas de mejora recogidas en el informe del año anterior y se propondrán nuevas acciones de mejora. En el anexo 1 se ofrecen los datos globales y desglosados por sedes, tramos de antigüedad y sexo.

El cuestionario utilizado, diseñado por el Área de Planificación y Calidad y analizado conjuntamente con la Gerencia, consta de diez apartados referidos al puesto de trabajo; al responsable directo; al entorno laboral; a la comunicación y coordinación; a los espacios y recursos; a la formación; a la implicación en la mejora; a la motivación; a la Universidad; y al liderazgo.

Antes de los apartados anteriormente citados hemos preguntado algunos datos sobre el perfil de los encuestados, como el tipo de personal, la sede donde realiza su trabajo, el tiempo que lleva en la universidad, y el sexo.

La encuesta fue realizada de forma electrónica durante el mes de octubre de 2012.

2. *La participación en la encuesta*

El personal de administración y servicios encuestado asciende a 143 personas, de los que han contestado a la encuesta 108, es decir un 75,52%, frente al 77,40% del año pasado, habiendo sufrido un retroceso de casi dos puntos. La participación ha sufrido un gran avance pues partíamos del 38% del año 2009.

A continuación ofrecemos el % de participación sede por sede. El análisis de la participación por Sedes refleja una participación muy alta en todas las sedes, especialmente en La Rábida, donde además se ha producido un aumento en la participación de 10 puntos.

Tabla 1: Participación por Sede

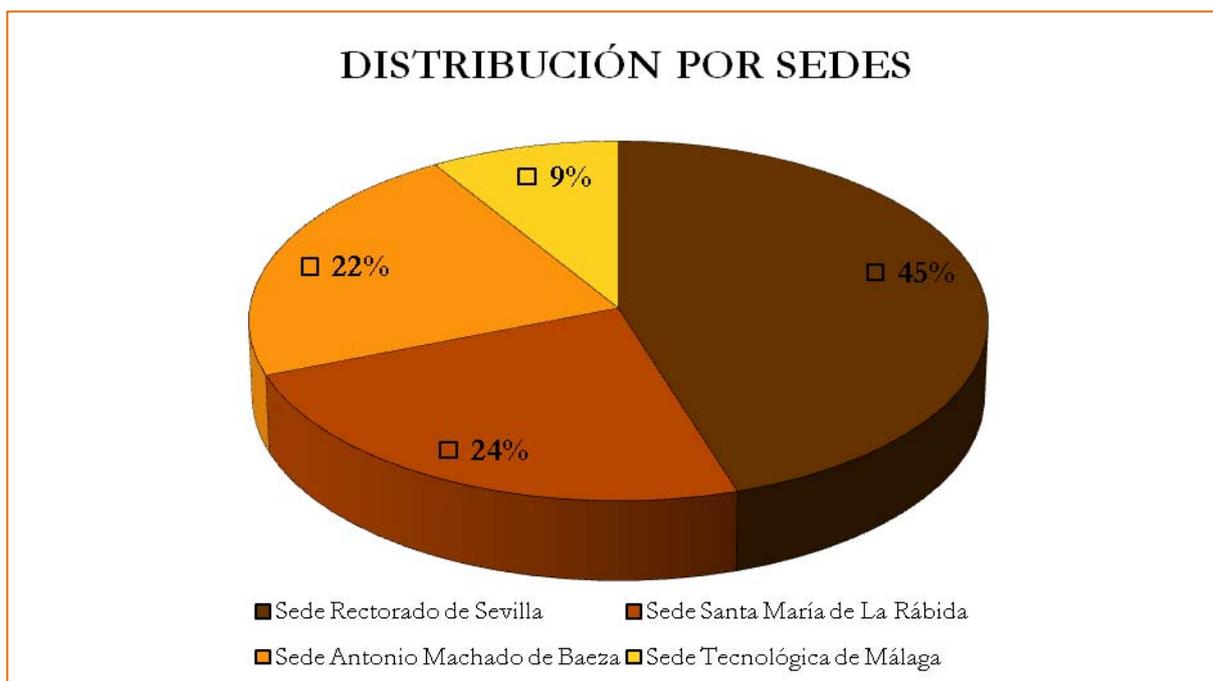
SEDE	SEVILLA	LA RÁBIDA	BAEZA	MÁLAGA
Participación	75,86%	77,5%	72,72%	75%

La distribución de las repuestas según la situación laboral refleja que de las 108 personas que han respondido al cuestionario, 69 son funcionarios de carrera, 11 interinos, 19 contratados laborales fijos, 5 contratados laborales temporales y 4 eventuales.

Tabla 2: Tipo de personal

PERSONAL	Nº
Funcionario de carrera	69
Funcionario interino	11
Contratado laboral fijo	19
Contratado laboral temporal	5
Eventual	4

Con respecto a la distribución de las respuestas por sedes, el gráfico muestra el % de respuesta en cada una de ellas respecto al global de la universidad.



En relación con la antigüedad, de todas las respuestas obtenidas 0 corresponde al personal que lleva menos de 2 años en la organización, 39 entre los que llevan entre 2 y 8 años, y 69 del personal que lleva más de 8 años en la misma. Esto nos demuestra que la gran mayoría de las personas que han respondido conocen suficientemente la organización. Tendríamos que plantearnos cambiar los tramos de edad puesto que no existe renovación de plantilla, está cercano el momento en el que no habrá personal en la UNIA con menos de 2 años de antigüedad.

Tabla 3: Tiempo trabajando en la UNIA

TIEMPO	PERSONAS
Menos de 2 años	0
Entre 2 y 8 años	39
Más de 8 años	69

Respecto a la distribución por sexo, es importante resaltar que 45 respuestas pertenecen a hombres frente a las 63 que pertenecen a mujeres. Esta proporción es la misma que la del año anterior, dato coherente que refleja la distribución total por sexo del PAS de la universidad.

Tabla 4: Distribución por sexo

SEXO	PERSONAS
Masculino	41,66%
Femenino	58,33%

3. Resultados de la encuesta de satisfacción del PAS

A continuación se analizan los resultados detallados por cada uno de los bloques de preguntas.

3.1. Sobre el puesto de trabajo

En el primer bloque de preguntas, relacionadas con el puesto de trabajo, la situación continúa como en años anteriores. Las mejores valoradas, al igual que ocurría en la encuesta del año anterior, son las relativas al conocimiento de la misión y los objetivos del área a la que se pertenece (4,5) y la valoración del trabajo propio y de lo que se aporta al área (4,15). Asimismo, se realiza una valoración positiva sobre la organización del trabajo en el área (3,97).

Las valoraciones otorgadas a las preguntas correspondiente a que las tareas realizadas se correspondan con mis funciones (3,65) y a la participación en las decisiones que se toman en mi área (3,44) son la peores valoradas de todo este bloque, al igual que el año anterior, aunque la situación ha mejorado pues de casi el 30% de las respuestas comprendidas entre los valores 1 y 2, este año no llegan al 25%.

Este bloque de preguntas en global ha obtenido una media de 3,87, prácticamente igual que en la encuesta anterior donde el bloque obtuvo un 3,80.

Si realizamos este análisis por grupo de edad en la institución y aunque no nos encontramos diferencias sustanciales respecto a la media global; si destacamos que en el grupo de los que tienen entre dos y ocho años de antigüedad en la organización la media es superior, representando un 3,96, pero las preguntas relativas a las decisiones que se toman en el área y la relación entre puesto de trabajo y funciones se quedan con un 3,58 y 3,65 respectivamente. Destaca como positiva el 4,51 que alcanza la pregunta sobre el conocimiento de la misión y de los objetivos del área. En el grupo de más de 8 años, la media alcanza el 3,82 estando todas las preguntas por encima del 3,5, excepto la relativa a la participación en la toma de decisiones.

Respecto al análisis por género, observamos que no existen diferencias sustanciales entre las valoraciones de los hombres y de las mujeres. Los hombres han valorado el bloque con una media de 3,88 y las mujeres con un 3,87. En ambos casos coinciden la pregunta sobre la misión y los objetivos del área como la más positiva y la correspondiente a la participación en las decisiones del área como la menos positiva.

En cuanto al análisis por Sedes, decir que no existen diferencias sustanciales puesto que el bloque se mueve entre la media más positiva de la sede de Málaga, con un 3,94 y la menos positiva, con un 3,82 de la sede de Sevilla. En todas las sedes la pregunta mejor valorada es la del conocimiento de la misión y de los objetivos del área, mientras las peores valoradas se corresponden con la participación en las decisiones del área y la correspondencia entre tareas y funciones.

Tabla 5. Sobre el puesto de trabajo.

	NS/NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%	
Conozco la misión y los objetivos de mi área	3	0	1	5	39	60	4.50	0.63	0.95	94.29	
El trabajo en mi área está bien organizado	3	3	5	16	49	32	3.97	0.95	7.62	77.14	
Mis funciones y responsabilidades están bien definidas	2	3	10	21	44	28	3.79	1.03	12.26	67.92	
En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	4	5	13	17	42	27	3.70	1.13	17.31	66.35	
Las tareas que realizo se corresponden con mis funciones	3	4	8	31	40	22	3.65	1.01	11.43	59.05	
Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo	2	3	7	17	52	27	3.88	0.96	9.43	74.53	
Participo en las decisiones que se toman en mi área	4	10	14	20	40	20	3.44	1.22	23.08	57.69	
.Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora relativas al funcionamiento de mi área	4	6	5	27	36	30	3.76	1.10	10.58	63.46	
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	4	0	1	12	61	30	4.15	0.65	0.96	87.50	
	Media global			3.87			Varianza global			1.02	

3.2. Sobre el responsable directo

En este bloque de preguntas vamos a analizar la opinión del personal de administración y servicios respecto a su responsable directo; se valoran desde los conocimientos técnicos hasta la comunicación con el personal, pasando por la delegación de funciones.

El bloque ha obtenido una media de 3,87, prácticamente igual que el año anterior (3,86). Igualmente las afirmaciones mejores valoradas son las relativas a los conocimientos técnicos de los responsables (4,14), la eficacia de éstos para resolver los problemas (3,93) y la comunicación fluida con su personal (3,93).

Respecto al análisis de los datos por tramos de edad, encontramos una gran diferencia entre

los grupos de más de 8 años, que valoran este bloque con un 3,75, y los que tienen entre 2 y 8 años de antigüedad, donde la media alcanza el 4,04. Los dos grupos coinciden en puntuar con la media más alta la pregunta relativa a los conocimientos técnicos de los responsables, pero mientras el grupo comprendido entre los 2 y 8 años de antigüedad consideran que si existen una buena comunicación entre el personal y su responsable. También coinciden respecto al ítem menos valorado, el referente a la toma de decisiones con la participación del personal.

Respecto al análisis de género, existen diferencias entre los hombres y las mujeres, los primeros han valorado este bloque de preguntas con un 3,77, mientras las mujeres lo han hecho más positivamente, con un 3,91. Coinciden en la pregunta mejor valorada, que es la correspondiente a los conocimientos técnicos del responsable.

En cuanto a las respuestas por Sedes, las medias del bloque se mueven entre el 3,97 de la sede de Sevilla y el 3,70 de la de Baeza, pasando por el 3,91 de Málaga y el 3,80 de La Rábida. En las cuatro sedes la pregunta mejor valorada sigue siendo la correspondiente a los conocimientos técnicos del responsable. En la sede de Sevilla y La Rábida, el ítem peor valorado es el correspondiente a la delegación de responsabilidades, en Málaga el relacionado con la información sobre los asuntos de trabajo, mientras en Baeza el referido a la toma de decisiones con la participación del personal.

Tabla 6. Sobre el responsable directo

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones	6	5	3	10	39	45	4.14	1.04	7.84	82.35
El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz	6	5	7	12	44	34	3.93	1.08	11.76	76.47
El/la responsable delega eficazmente funciones de responsabilidad	7	9	11	17	38	26	3.60	1.23	19.80	63.37
El/la responsable toma decisiones con la participación del personal del área	6	8	9	19	34	32	3.72	1.22	16.67	64.71
Entre el/la responsable y el personal existe una comunicación fluida	6	7	6	19	25	45	3.93	1.21	12.75	68.63
El/la responsable me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	7	5	11	16	35	34	3.81	1.16	15.84	68.32
	Media global		3.86			Varianza global			1.17	

3.3. Sobre el entorno laboral

Este bloque, que contiene preguntas relativas al ambiente laboral, ha sufrido un pequeño repunte sobre los datos alcanzados del año pasado, pasando del 3,87 al 3,95.

La pregunta mejor valorada sigue siendo la relativa a la relación con los compañeros, que alcanza un 4,31 de media. Las cifras más bajas la alcanzan las preguntas relativas al sentimiento de pertenencia a un proyecto colectivo (3,86) y a que el trabajo en equipo es una práctica habitual (3,64).

Además hay que resaltar que de las cinco preguntas que contiene el bloque, cuatro de ellas tienen más del 70% de respuestas en la escala de 4 y 5.

En el análisis por tramos de edad, nos encontramos que el personal de entre 2 y 8 años de antigüedad valora más positivamente este bloque de preguntas, con un 4,06 de media, que el de los de más de 8 años de antigüedad, con un 3,89. En ambos casos la pregunta mejor valorada es la relativa a la relación con los compañeros, y la menos positiva es la dedicada a la práctica del trabajo en equipo, con un 3,85 y un 3,52 respectivamente.

En el análisis por género sí encontramos diferencias entre hombres y mujeres. Nuevamente los hombres valoran más positivamente los bloques de preguntas que las mujeres. En este caso los varones han valorado este apartado con un 4,07, y donde cuatro de las cinco preguntas tienen sus respuestas por encima del 75% en los tramos de 4 y 5. Destacamos las preguntas correspondientes a las relaciones con los compañeros, a la facilidad para expresar sus opiniones y a la vigilancia de la no existencia de prácticas y conductas discriminatorias.

Respecto a las respuestas por Sedes, existe una gran diferencia entre las cuatro sedes. La respuesta más positiva es la de la sede de Málaga, con un 4,33 de media y con las cinco preguntas que componen el bloque por encima del cuatro y con tres de las cinco preguntas con el 100% de las respuestas en los valores 4 y 5. Las preguntas mejor puntuadas son las correspondientes a la relación con los compañeros y la relacionada con la facilidad de expresar las opiniones.

La siguiente respuesta más positiva corresponde a la sede de La Rábida, con un 4,09 de media, y donde las preguntas más positivas corresponden a la relación con los compañeros y a la vigilancia de conductas no discriminatorias.

La sede de Baeza le adjudica a este bloque una media de 4,04 y donde las preguntas más positivas, al igual que en Málaga, son las correspondientes a la relación con los compañeros y la relacionada con la facilidad de expresar las opiniones.

La sede de Sevilla, obtiene la media menos positiva de todas, con un 3,73, tan solo la pregunta correspondiente a la relación con los compañeros está por encima del 4, estando la correspondiente al trabajo en equipo en tan solo un 3,38 y más del 26% de las respuestas entre los valores 1 y 2.

Tabla 7. Sobre el entorno laboral

	NS/NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena	4	1	5	8	37	53	4.31	0.88	5.77	86.54
El trabajo en equipo es una práctica habitual	5	8	12	14	44	25	3.64	1.19	19.42	66.99
Me siento parte de un proyecto colectivo	5	6	6	18	39	34	3.86	1.12	11.65	70.87
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	4	4	6	17	40	37	3.96	1.05	9.62	74.04
Se vela por la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes	9	4	7	17	29	42	3.99	1.11	11.11	71.72
	Media global		3.95			Varianza global			1.09	

3.4. Sobre comunicación y coordinación

Este bloque de preguntas ha pasado del 3,62 del año anterior al 3,70 de este año, siendo la pregunta mejor valorada la relativa a la comunicación con el responsable directo (4,14) y donde casi el 80% de las respuestas se encuentran en los valores 4 y 5. En el extremo opuesto sigue encontrándose la pregunta relativa a la coordinación de las áreas de la Universidad con un 3,27 de media.

En el análisis por edad, existen grandes diferencias entre los dos grupos que analizamos, mientras los de más de 8 años de antigüedad se quedan en el 3,57 de media, el grupo de entre 2 y 8 alcanzan el 3,92. En lo que sí coinciden es en valorar como más positiva la pregunta relativa a la comunicación con el responsable directo, y como menos positiva la relativa a la coordinación con entre las áreas de la universidad.

Respecto al análisis de género, aunque no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres, destacamos la respuesta dada por las mujeres respecto a la comunicación con sus responsables, donde el 80% de ellas han valorado esta pregunta entre 4 y 5.

En el análisis por sedes, nos movemos entre la media de La Rábida (3,87), Málaga (3,67), Baeza (3,65), y Sevilla (3,60). Destacamos la valoración muy positiva de la sede de Málaga a la respuesta sobre la comunicación con el responsable directo, con un 4,44 y casi el 89% de las respuestas entre los valores 4 y 5. En el lado menos positivo, destacamos el valor de 2,90 alcanzado en la sede de Sevilla en la pregunta relativa a la coordinación entre las distintas áreas de la universidad.

Tabla 8. Sobre comunicación y coordinación

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
La información y comunicación interna dentro del área es adecuada	6	6	9	23	45	19	3.61	1.07	14.71	62.75
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	6	4	6	11	32	49	4.14	1.08	9.80	79.41
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo	5	2	10	25	40	26	3.76	1.00	11.65	64.08
Conozco los servicios que prestan otras áreas de la universidad	3	2	9	30	41	23	3.70	0.97	10.48	60.95
Existe una adecuada coordinación con otras áreas de la universidad	5	4	11	50	29	9	3.27	0.91	14.56	36.89
	Media global		3.70			Varianza global			1.04	

3.5. Sobre espacios y recursos

Este bloque de preguntas relativas a los espacios y recursos de los que dispone el personal ha experimentado, aún siendo muy positiva, un retroceso respecto al año pasado, pasando del 4,15 del año 2011 al 3,96 de este año. Sin embargo, podemos añadir que igual que ocurría el año anterior, todas las preguntas que componen el bloque tienen más del 70% de las respuestas entre los valores 4 y 5.. Tan solo destacamos la pregunta sobre las condiciones ambientales del puesto que se queda en un 3,81.

En cuanto a las respuestas por tramos de antigüedad, destacamos la respuesta más positiva del personal comprendido entre el tramo de entre 2 y 8 años de antigüedad, con un 4,12 de media y la pregunta relativa al espacio físico con un 4,44 y más del 89% de las respuestas entre los valores 4 y 5. De las cuatro preguntas que componen el bloque, tan solo una queda por debajo del 4. Respecto al grupo de más de 8 años de antigüedad, con un 3,87, destacamos la pregunta relativa al espacio físico, con un 4,01, y que es la única del bloque que está por encima del 4.

Respecto al análisis por género, destacar que no existen diferencias significativas.

En el análisis de las sedes, mientras en las sede de Baeza (4,32), La Rábida (4,29) y Málaga (4,11) todas las preguntas del bloque se encuentran con un 4 y por encima del mismo, en la sede de Sevilla (3,49) ninguna respuesta alcanza el cuatro, destacando como muy poco positiva la relativa a las condiciones ambientales, que alcanza tan solo un 3,09.

Tabla 9. Sobre espacios y recursos

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente	2	2	9	7	39	49	4.17	1.00	10.38	83.02
Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc) de mi puesto son buenas	2	7	11	13	39	36	3.81	1.20	16.98	70.75
Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo	2	2	10	18	40	36	3.92	1.03	11.32	71.70
Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto	5	3	8	15	44	33	3.93	1.02	10.68	74.76
	Media global		3.96			Varianza global			1.07	

3.6. Sobre formación

Este bloque de preguntas relativas a la formación a ha pasado del 3,67 de año 2011 al 3,35 de este año. Destacamos como más positiva la respuesta a la pregunta sobre si el trabajo permite una formación continua (3,59), mientras la menos positiva es la referente a la adecuación de la oferta de formación a los puestos de trabajo (3,07).

Respecto al análisis por tramos de antigüedad, nos muestra poca diferencia entre los dos grupos de edad sobre los que poseemos respuestas, decir que no hay casi diferencias sustanciales, pues mientras el grupo de más de 8 años de antigüedad ha obtenido una media de 3,29, el comprendido entre los 2 y 8 años lo superan un poco, llegando al 3,47. La pregunta mejor valorada para el grupo de más de 8 años es la correspondiente a si el trabajo permite una formación continua, mientras que para el grupo de 2-8 lo es la relativa a la facilidad por parte de la UNIA para participara en las actividades formativas. Para los dos grupos si es coincidente la pregunta menos valorada, que es la relativa a si la formación ofertada es adecuada a los puestos de trabajo.

En cuanto al análisis de género, en este bloque de preguntas sobre formación, las mujeres lo valoran más positivamente que los hombres, el 3,47 frente al 3,19.

Respecto al análisis por sedes, mientras Málaga (3,68), Baeza (3,66) y La Rábida (3,66) superan la media global, la media de la sede de Sevilla se queda en un 2,91, siendo la pregunta mejor valorada la referente a si el trabajo permite una formación continua, mientras la peor valorada es la relativa a la adecuación a los puestos de trabajo.

Tabla 10. Sobre formación

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Mi trabajo me permite una formación continua	3	7	6	28	46	18	3.59	1.05	12.38	60.95
La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo	3	14	18	31	31	11	3.07	1.19	30.48	40.00
Cuando es necesario la UNIA me facilita la participación en actividades formativas	4	10	8	23	43	20	3.53	1.17	17.31	60.58
La formación recibida para implantar nuevas aplicaciones, procedimientos, etc., es adecuada	8	6	14	31	32	17	3.40	1.10	20.00	49.00
La formación que imparte la UNIA facilita los conocimientos necesarios para la promoción profesional	8	11	17	31	25	16	3.18	1.21	28.00	41.00
	Media global			3.35		Varianza global			1.16	

3.7. Sobre la implicación en la mejora

Este bloque de preguntas relativas a la implicación del personal en la mejora permanece igual que el año anterior, del 3,60 del año 2011 al 3,59 de año actual. Igualmente las preguntas relativas a la participación y la toma de decisiones de los objetivos de la UNIA (2,77) y sobre la consulta sobre las iniciativas de mejora (3,4) siguen estando muy bajas. Como ítems más positivos destacamos los relativos a sobre si en su área es prioritaria la mejora y sobre la identificación diaria de aspectos susceptibles de mejora, tienen más del 75% de las respuestas entre los intervalos 4 y 5.

En cuanto al análisis por tramos de antigüedad, aunque es más positiva la respuesta de los pertenecientes al grupo de entre 2 y 8 años (3,77) frente al 3,48 de los de más de 8 años de antigüedad, en general siguen el criterio global en relación a los ítems mejor y peor valorados.

No hay diferencias significativas en el análisis de género

En cuanto a las sedes, destacar la valoración más positiva de la sede de Málaga, que alcanza una media de 3,76 y donde 3 de las 7 preguntas tienen más del 75% entre los valores 4 y 5. La Rábida se queda con una media de 3,65, por encima de la media, mientras Baeza (3,55) y Sevilla(3,53) no llegan a la misma. En las cuatro sedes es coincidente las preguntas mejor y peor valoradas.

Tabla 11. Sobre la implicación en la mejora

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Entre los objetivos del área es prioritario el de la mejora de la calidad del servicio	7	3	1	19	48	30	4.00	0.89	3.96	77.23
El responsable del área pone en marcha iniciativas de mejora	6	8	6	19	45	24	3.70	1.13	13.73	67.65
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	8	2	4	18	58	18	3.86	0.82	6.00	76.00
Soy consultado sobre las iniciativas para la mejora	9	8	12	28	34	17	3.40	1.15	20.20	51.52
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área	5	7	2	27	42	25	3.74	1.06	8.74	65.05
En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar mi área	5	6	7	26	43	21	3.64	1.06	12.62	62.14
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	8	22	16	30	27	5	2.77	1.21	38.00	32.00
	Media global	3.59			Varianza global			1.12		

3.8. Sobre la motivación

En general, este bloque de preguntas ha sufrido un ligero retroceso, volviendo a los valores de 2010; ha pasado de 3,66 de 2011 a 3,48 del 2012.

De este bloque de preguntas sobre la motivación, las condiciones laborales, el orgullo de pertenencia, etc. seguimos destacando como respuestas más positivas las correspondientes al orgullo de pertenencia a la institución (4,17) y con más del 79% de las respuestas en los tramos 4 y 5, y la motivación para la realización del trabajo (3,89). Las preguntas menos positivas son las relativas a las oportunidades que la UNIA me proporciona para avanzar en mi carrera profesional (2,74) y donde más del 38% de las respuestas se encuentran entre los valores 1 y 2, y a las condiciones laborales (3,12).

Respecto a la valoración por grupo de antigüedad destacamos la valoración más positiva del bloque del grupo comprendido entre los 2 y 8 años(3,62) frente al 3,40 de los de más de 8 años. También existe una pequeña diferencia en el primer grupo analizado pues aunque el ítem mejor valorado sigue siendo el del orgullo de pertenencia a la institución, destacamos

también como muy positivo el relativo a la motivación para la realización del trabajo, con un 4,13 de media y más del 84% de las respuestas entre los valores 4 y 5.

Respecto a las diferencias entre hombres y mujeres, solo destacar la mejor valoración realizada a este bloque por las mujeres, 3,56 frente al 3,38 de los hombres, los que además también ha valorado muy negativamente no solo las oportunidades de avance en la carrera profesional sino además las condiciones laborales, que se queda con un 2,89 y con más del 40% de las respuestas entre los valores 1 y 2.

En cuanto a las sedes, y siguiendo la tónica del año anterior, la valoración más positiva corresponde a la sede de Baeza (3,79), y donde la pregunta relativa al orgullo de pertenencia destaca con un 4,82 de media y el 100% de las preguntas entre los valores 4 y 5. La Rábida, con un 3,69 de media, sigue la misma tendencia que la sede de Baeza.

Málaga (3,50) no se separa de la media global, mientras Sevilla es la sede donde este bloque de preguntas ha obtenido la valoración menos positiva (3,18).

Tabla 12. Sobre la motivación

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Estoy motivado/a para realizar mi trabajo	4	4	7	16	46	31	3.89	1.03	10.58	74.04
Cuando realizo bien mi trabajo obtengo un reconocimiento adecuado por parte de mis responsables	6	9	15	21	41	16	3.39	1.17	23.53	55.88
Cuando el trabajo no está bien hecho recibo críticas por parte de mis responsables	14	5	8	27	46	8	3.47	0.95	13.83	57.45
La universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional	13	13	24	35	21	2	2.74	1.02	38.95	24.21
En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones....) son adecuadas	3	12	19	31	30	13	3.12	1.18	29.52	40.95
Me siento orgulloso de pertenecer a esta Institución	5	4	5	12	30	52	4.17	1.07	8.74	79.61
Mi trabajo en la UNIA me proporciona prestigio social ante la comunidad	9	6	13	24	34	22	3.54	1.15	19.19	56.57
Estoy satisfecho con las ayudas de Acción Social	12	6	8	29	39	14	3.49	1.04	14.58	55.21
	Media global		3.48			Varianza global		1.16		

3.9. Sobre la Universidad

La valoración de este bloque de preguntas ha mejorado respecto al año anterior, pasando del 3,57 al 3,69 de media. Al igual que el año anterior, destacamos la pregunta correspondiente al conocimiento de los valores, misión y política global de la UNIA (4,28), y que además tiene el 87,38% de las respuestas encuadradas entre los valores 4 y 5.

En el análisis por tramos de antigüedad, solo destacar las valoraciones más positivas del personal encuadrado entre los 2 y 8 años (3,89), respecto a los que llevan más de 8 años en la institución.

En cuanto al análisis por género, destacar la valoración mucho más positiva de las mujeres, que valoran el bloque de preguntas con un 3,78 frente al 3,58 de los hombres, donde además la pregunta correspondiente al reconocimiento social de la UNIA ha sido valorada con solo un 3,08.

En el análisis por sedes, destacar la gran disparidad de puntuación respecto a este bloque de preguntas, frente al 4,28 de media obtenido en la sede de Baeza y donde además todas las preguntas tienen más del 82% en las puntuaciones 1 y 2, tenemos la sede de Sevilla, con solo un 3,22 de media y donde las preguntas relativas a la función social de la unia y a su reconocimiento social no solo tiene una media baja sino que aglutinan más del 32% de respuestas en los valores 1 y 2.

La sede de La Rábida obtiene una media de 3,94 y la de Málaga un 3,67.

Tabla 13. Sobre la Universidad

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Conozco los valores, misión y política global de la Universidad	5	2	0	11	44	46	4.28	0.81	1.94	87.38
La UNIA cumple una función social relevante	5	5	11	26	32	29	3.67	1.14	15.53	59.22
La UNIA está bien considerada y es reconocida socialmente	6	9	16	27	28	22	3.37	1.23	24.51	49.02
La UNIA se adapta eficazmente a todo tipo de cambios	7	7	10	36	27	21	3.45	1.13	16.83	47.52
	Media global		3.69			Varianza global		1.14		

3.10. Sobre el liderazgo

Este bloque de preguntas, aunque ha mejorado respecto al año anterior, sigue siendo el que ha recibido las respuestas menos positivas. Del 2,82 del año 2011 hemos pasado al 2,95. Se ha producido una pequeña subida en la media pero que también se ve reflejada en que ya no todas las preguntas tienen más del 30% entre los valores 1 y 2. Las preguntas relativas a las relaciones fluidas entre los responsables máximos y la referida a la comunicación entre éstos y el personal, ya han sobrepasado el 3 de media y el % de preguntas encuadradas en los tramos 1 y 2 ha disminuido.

Respecto a las valoraciones por tramos de antigüedad, precisar que existe una gran diferencia entre el grupo de los que tienen más de 8 años en la institución, que valoran el bloque con un 2,82 y donde todas las preguntas tienen más del 33% en los valores 1 y 2, y los comprendidos entre los 2 y 8 años de antigüedad, con un 3,20 de media y donde tan solo las preguntas relativas a las reuniones periódicas y a las vías para hacer llegar las sugerencias tiene un % muy alta de respuestas en los valores 1 y 2.

Respecto al análisis por género, existen una gran diferencia entre la opinión de hombres y mujeres; los primeros son menos positivos, quedando su media del bloque de preguntas en un 2,80 y donde todas las preguntas tienen más del 35% en los valores 1 y 2. Las mujeres, mucho más positivas, otorgan al bloque un 3,07 y tan solo dos de sus cinco preguntas tienen las respuestas en los valores 1 y 2.

En cuanto a la diferencia por sedes destacar las valoraciones más positivas sobre los líderes de la sede de Baeza (3,26), y donde las preguntas sobre las reuniones y la vía para hacer llegar las quejas tienen un alto % de respuestas en los valores 1 y 2. En La Rábida (3,19), superando el 2,79 del año anterior, tan solo una pregunta llama la atención por el % de respuestas en los valores más bajos. En Málaga (3,17), todas las preguntas han superado el 3 de media y ninguna pregunta con valores muy negativos. En Sevilla (2,59), todas las preguntas tienen más del 40% en los valores 1 y 2.

Tabla 14. Sobre el liderazgo

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Existen relaciones fluidas y de coordinación entre los responsables máximos de la universidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales	18	6	18	32	24	10	3.16	1.07	26.67	37.78
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	12	10	18	32	28	8	3.06	1.11	29.17	37.50
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	8	17	24	30	27	2	2.73	1.09	41.00	29.00

Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal a los responsables máximos son adecuadas	11	14	22	30	26	5	2.86	1.12	37.11	31.96
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	16	15	13	31	25	8	2.98	1.19	30.43	35.87
	Media global		2.95		Varianza global		1.13			

4. *Apartados destacados de la encuesta*

Se exponen en este apartado por una parte, los aspectos puntuales que han recibido una valoración más positiva, y por otra, los que han recibido una valoración más negativa.

Respuestas más positivas (valores medios)	
Conozco la misión y los objetivos de mi área	4.50
La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena	4.31
Conozco los valores, misión y política global de la Universidad	4.28
Me siento orgulloso de pertenecer a esta Institución	4.17
Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente	4.17
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	4.15
El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones	4.14
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	4.14
Entre los objetivos del área es prioritario el de la mejora de la calidad del servicio	4.00
Se vela por la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes	3.99
El trabajo en mi área está bien organizado	3.97
Respuestas más negativas (valores medios)	
La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo	3.07
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	3.06
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	2.98
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal los responsables máximos son adecuadas	2.86
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	2.77
La Universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional	2.74
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	2.73

5. Evolución de los resultados de la encuesta

Se presenta en este apartado la comparativa global entre los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PAS en el año 2010 y el año 2011.

El perfil de las respuestas es similar. Han mejorado cinco de los apartados, los relativos al puesto de trabajo, al entorno laboral, sobre comunicación y coordinación, sobre la universidad y sobre el liderazgo. Se han obtenido peores resultados en tres de los apartados, concretamente en los relativos a los espacios y recursos, a la formación, y a la motivación. Y hay otros dos apartados que se mantienen prácticamente igual, los relativos al responsable directo y a la implicación en la mejora.

Tabla 15. Evolución de los resultados de la encuesta

	Media 2012	Media 2011	Media 2010	Media 2009
SOBRE TU PUESTO DE TRABAJO	3,87	3,80	3,76	3,69
SOBRE TU RESPONSABLE DIRECTO	3,86	3,89	3,75	3,94
SOBRE TU ENTORNO LABORAL	3,95	3,87	3,78	3,92
SOBRE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	3,70	3,62	3,46	3,59
SOBRE ESPACIOS Y RECURSOS	3,96	4,15	3,90	3,94
SOBRE FORMACION	3,35	3,67	3,23	3,71
SOBRE LA IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	3,59	3,60	3,45	3,62
SOBRE TU MOTIVACION	3,48	3,66	3,48	3,75
SOBRE LA UNIVERSIDAD	3,69	3,57	3,43	3,50
SOBRE EL LIDERAZGO	2,95	2,82	2,69	2,90

6. *Propuestas de mejora*

Las propuestas de mejora planteadas en el informe del año 2011 siguen teniendo, en general, vigencia y es necesario seguir actuando en las direcciones marcadas. A continuación se analiza la situación de cada una de ellas.

- **Fomentar las reuniones por áreas de trabajo para la organización del trabajo y para involucrar al personal en la toma de decisiones del área.** No se ha conseguido que el personal de administración y servicios perciba que la información y comunicación interna dentro del área haya mejorado. Desde el año 2010 esta pregunta continua con una media de 3,6. Es necesario que desde las Jefaturas de área se mejore la información, la comunicación y la organización del trabajo a través de reuniones internas.
- **Propiciar el trabajo en equipo y mejorar los mecanismos de comunicación interna dentro de las áreas.** Al igual que en la acción de mejora anterior, no se ha conseguido ningún avance significativo.
- **Establecer mecanismos de coordinación entre las distintas áreas de la universidad.** Se ha mejorado en este aspecto, pasando en esta acción concreta de un 3,1 de media a un 3,27, si se ha logrado que el % de respuestas incluidas entre los valores 1 y 2 disminuyan del 25,69 del año 2011 al 14,56 de este año.
- **Mejorar la difusión interna de las actividades de las distintas áreas de la universidad.** Tampoco en esa acción se ha percibido ningún cambio sustancial respecto al año anterior. Deben fortalecerse los mecanismos de comunicación interna y el papel de la página web y del Campus Virtual como herramientas de comunicación y de difusión de las actividades de las áreas.
- **Mantener el Plan de Formación para adecuarlo a las necesidades de los puestos de trabajo y para facilitar la participación del personal en sus actividades.** Se ha producido un retroceso en el bloque de formación, pasando del 3,67 al 3,35., y además la pregunta sobre la adecuación de la oferta a los puestos de trabajo se ha quedado en un 3,07 y con más del 30% de respuestas entre los valores 1 y 2. Debe reforzarse el Plan de Formación, adecuándolo a las necesidades de los puestos de trabajo.
- **Implicar al personal en la planificación estratégica de la universidad, los procesos de mejora y en la toma de decisiones.** Esta acción ha quedado igual que el año anterior, en 2,7. Deben fortalecerse las acciones de sensibilización y la implicación del personal con la planificación estratégica y con los procesos de mejora.
- **Establecer mecanismos de reconocimiento al personal.** Aunque la respuesta en la encuestas ha permanecido prácticamente igual que el año anterior, si que ha mejorado tanto el % de respuestas entre los valores 4 y 5 como ha descendido el de los valores 1 y 2. Se aprobó en el curso 2011-12, tanto el Plan de Innovación como el Modelo de Evaluación del Desempeño, que hará que el personal tenga establecido un mecanismo por el que se reconozca el trabajo realizado.

- **Mejorar la comunicación entre el Equipo de Gobierno y el personal de la universidad, estableciendo mecanismos fluidos de interrelación.** Esta pregunta ha sufrido un pequeño avance no solo en su media, pasando del 2,9 al 3,06 sino también en los % de respuesta en los valores extremo. Deben mantenerse y reforzarse los mecanismos de comunicación establecidos desde el Equipo de Gobierno hacia el personal como la información sobre los contenidos de los Consejos de Gobierno, recién implantada, o la difusión y explicación de los acuerdos y decisiones tomadas.
- **Mejorar la implicación del personal en la consecución de los objetivos institucionales a través de la comunicación y la participación.** Ha mejorado la valoración de este ítem, pero todavía se debe hacer un esfuerzo para mejorar la implicación del personal con los objetivos institucionales.