



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

Año 2011

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD
Universidad Internacional de Andalucía

Noviembre de 2011

Contenido

1.	Introducción	3
2.	La participación en la encuesta	3
3.	Resultados de la encuesta de satisfacción del PAS	5
3.1.	Sobre el puesto de trabajo	5
3.2.	Sobre el responsable directo	7
3.3.	Sobre el entorno laboral	8
3.4.	Sobre comunicación y coordinación.....	9
3.5.	Sobre espacios y recursos	10
3.6.	Sobre formación	11
3.7.	Sobre la implicación en la mejora.....	12
3.8.	Sobre la motivación.....	13
3.9.	Sobre la Universidad.....	14
3.10.	Sobre el liderazgo	15
4.	Apartados destacados de la encuesta	16
5.	Evolución de los resultados de la encuesta de satisfacción del PAS.....	17
6.	Propuestas de mejora	18

1. *Introducción*

En este informe se presentan y analizan los resultados de la encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios de la Universidad Internacional de Andalucía realizada en el año 2011.

A lo largo del informe se presentan los datos globales de los encuestados y se analizan detalladamente cada uno de los diez bloques de preguntas que componen la encuesta. En cada uno de ellos 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, 2010 y 2011. Además se revisarán las propuestas de mejora plasmadas en el informe del año anterior y se planteará un nuevo Plan de Mejora. En el anexo 1 se ofrecen los datos 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 se han 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 2011.

2. *La participación en la encuesta*

El personal de administración y servicios encuestado asciende a 146 personas, de los que han contestado a la encuesta 113, es decir un 77,40%, frente al 67,59% del año pasado, superándolo en casi 10 puntos. La participación ha sufrido un gran avance pues partíamos del 38% del año 2009.

El análisis de la participación por Sedes refleja una participación muy alta en las Sedes de Sevilla y Málaga, con 83,61 y 83,33% respectivamente. Excepto en la sede de Málaga, en el resto se ha producido un aumento de la misma.

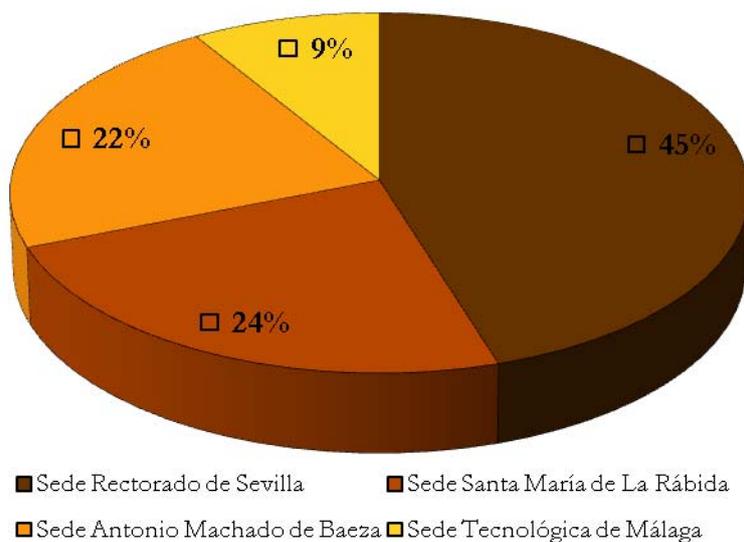
Participación por Sede	
Málaga	83,33%
Sevilla	83,61%
Baeza	75,76%
La Rábida	67,50%

La distribución de las repuestas según la situación laboral refleja que de las 113 personas que han respondido al cuestionario 65 son funcionarios de carrera, 17 interinos, 15 contratados laborales fijos, 14 contratados laborales temporales y dos eventuales.

Tipo de personal	
Funcionario de carrera	65
Funcionario interino	17
Contratado laboral fijo	15
Contratado laboral temporal	14
Eventual	2

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

DISTRIBUCIÓN POR SEDES



En relación con la antigüedad, de todas las respuestas obtenidas 3 corresponde al personal que lleva menos de 2 años en la organización, 48 entre los que llevan entre 2 y 8 años, y 62 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. Por otra parte, estos datos nos ponen de manifiesto la necesidad de cambiar los tramos de edad de la encuesta, ya que al no existir renovación significativa de la plantilla el primer tramo se quedará obsoleto en pocos años y no habrá personal en la UNIA con menos de 2 años de antigüedad.

Tiempo trabajando en la UNIA	
Menos de 2 años	3
Entre 2 y 8 años	48
Más de 8 años	62

Respecto a la distribución por sexo, es importante resaltar que 43 respuestas pertenecen a hombres frente a las 70 que pertenecen a mujeres. Esta proporción es la misma que la del año anterior, dato coherente con la distribución total por sexo del PAS de la Universidad.

Sexo	
Masculino	43
Femenino	70

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. La media global del bloque de preguntas ha sido de **3,80**, ligeramente superior al resultado obtenido en la encuesta del año anterior donde el bloque obtuvo un 3,69.

Las preguntas mejor valoradas, al igual que ocurría en la encuesta del año anterior, son las relativas al **conocimiento de la misión y de los objetivos del área** a la que se pertenece (4,4) y la **autonomía** con la que se cuenta para desempeñar el trabajo (4). Asimismo, se realiza una autovaloración muy positiva del **trabajo propio y de lo que se aporta al área** (4,1).

Por otra parte, las valoraciones otorgadas a las preguntas correspondiente al reparto de las cargas de trabajo en el área (3,4) y a la participación en las decisiones que se toman en mi área (3,4) son las peor valoradas de todo esto 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%.

Si realizamos el análisis por grupos de edad en la institución y aunque no encontramos diferencias sustanciales respecto a la media global; si destacamos que en el grupo de los que tienen menos de dos años de antigüedad en la organización la media es superior, representando un 3,96 pero las preguntas relativas a las cargas de trabajo y a la definición de las funciones y responsabilidades se quedan en un 3,3. Destaca como positiva el 5 que alcanza la pregunta sobre el conocimiento de la misión y de los objetivos del área. En el grupo de personas que tiene una antigüedad entre 2 y 8 años, con una media de 3,63 también existen preguntas que sólo llegan 3, como es el reparto de las cargas de trabajo en el área. En el grupo de más de 8 años, la media alcanza el 3,92 estando todas las preguntas por encima del 3,5. Podemos concluir que, en general, el PAS con un antigüedad inferior a 8 años no se encuentra satisfecho con el reparto de las cargas de trabajo.

Respecto al análisis por género, observamos que los hombres han valorado más positivamente

este bloque de preguntas “sobre tu puesto de trabajo”. Los hombres han valorado el bloque con una media de 3,84 frente al 3,77 de las mujeres, donde destacamos que el ítem sobre el reparto de las cargas de trabajo sólo llega al 3,3.

En cuanto a las diferencias por Sedes, destacamos el 3,92 de media en Baeza, donde además no existe ningún ítem por debajo del 3,7. Frente a esta Sede, La Rábida obtiene un 3,64 de media, mientras Sevilla (3,80) y Málaga (3,89) se quedan alrededor de la media.. En Sevilla el personal no está muy de acuerdo con el reparto de las cargas de trabajo y con su participación en las decisiones del área, mientras en La Rábida además han valorado menos positivamente la realización de las tareas respecto a las funciones del puesto y la participación en la propuesta de acciones de mejora de la misma. En la sede de Málaga, tan sólo un ítem está mal valorado. Se trata de la pregunta sobre si las tareas que realizan se corresponden con las de mi puesto de trabajo, que tan sólo ha alcanzado un 2,9.

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Conozco la misión y los objetivos de mi área	2	0	1	10	41	59	4.4	0.7	0.90	90.09
El trabajo en mi área está bien organizado	1	1	7	20	53	31	3.9	0.9	7.14	75.00
Mis funciones y responsabilidades están bien definidas	1	2	10	32	44	24	3.7	1.0	10.71	60.71
En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	3	7	17	33	33	20	3.4	1.1	21.82	48.18
Las tareas que realizo se corresponden con mis funciones	3	5	11	32	34	28	3.6	1.1	14.55	56.36
Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo	2	2	6	23	42	38	4.0	1.0	7.21	72.07
Participo en las decisiones que se toman en mi área	3	11	16	27	33	23	3.4	1.2	24.55	50.91
Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora relativas al funcionamiento de mi área	3	6	11	27	37	29	3.7	1.1	15.45	60.00
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	5	1	2	13	61	31	4.1	0.7	2.78	85.19
	Media global		3.80			Varianza global		1.05		

3.2. Sobre el responsable directo

En este bloque de preguntas se analiza 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.

El bloque ha obtenido una media global de **3,89**, siendo las afirmaciones mejor valoradas las relativas a los **conocimientos técnicos de los responsables** (4,2), la **eficacia de éstos para resolver los problemas** (4,1), y la **comunicación fluida con su personal** (3,9). Todos estos ítems han sufrido una ligera subida respecto al año anterior. Este bloque de preguntas que había sufrido un retroceso el año anterior, puesto que pasó del 3,94 al 3,75, ha vuelto a situarse en valores cercanos a los del año 2009.

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones	6	3	3	17	31	53	4.2	1.0	5.61	78.50
El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz	5	3	4	21	36	44	4.1	1.0	6.48	74.07
El/la responsable delega eficazmente funciones de responsabilidad	6	6	9	27	35	30	3.7	1.1	14.02	60.75
El/la responsable toma decisiones con la participación del personal del área	6	8	8	24	30	37	3.7	1.2	14.95	62.62
Entre el/la responsable y el personal existe una comunicación fluida	6	5	11	21	24	46	3.9	1.2	14.95	65.42
El/la responsable me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	6	3	15	20	34	35	3.8	1.1	16.82	64.49
	Media global		3.89			Varianza global		1.13		

Respecto al análisis de los datos por tramos de edad, mientras los grupos de los que tienen más de 8 años y entre 2 y 8 años de antigüedad siguen la tónica de la media, hay que destacar la media elevada del grupo de menos de 2 años con un 5 de media. Hay que tener en cuenta que las personas que han respondido y tienen menos de 2 años en la institución tan sólo han sido 3 y todas han respondido a todas las preguntas del bloque con un 5.

Respecto al análisis de género, no hemos detectado diferencias significativas.

En cuanto a las respuestas por Sedes, tendríamos que hacer dos grupos. Por un lado, Málaga (4,15) y Sevilla (4,08), donde se ha superado la media del global y ningún ítem está por debajo del 3,9; y por otro lado, Baeza (3,72) y La Rábida (3,63). En el caso de Baeza no existen preguntas

por debajo del 3,5. El ítem peor valorado es la pregunta relativa a la delegación de funciones del responsable. En el caso de La Rábida dos de las seis preguntas que contiene el bloque están peor valoradas. La relativa a la delegación de funciones se ha quedado en un 3,4 pero la relativa a la participación del personal en las decisiones del área está en un 3,2 y con un 1,4 de varianza puesto que el 30,77% de las respuestas están entre los valores 1 y 2.

3.3. Sobre el entorno laboral

Este bloque de preguntas relativas al ambiente laboral ha pasado a denominarse “Entorno Laboral”. Con relación a las valoraciones, este bloque ha mejorado ligeramente respecto al año anterior, pasando del 3,78 al **3,87**. La pregunta mejor valorada sigue siendo la relativa a la **relación con los compañeros**, que alcanza un 4,3 de media. Las cifras más bajas la alcanzan las preguntas relativas al trabajo en equipo (3,6), y al sentimiento de pertenencia a un proyecto colectivo (3,7). Además hay que resaltar que de las cinco preguntas que contiene el bloque, tres de ellas tienen más del 70% de respuestas en la escala de 4 y 5.

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena	1	1	1	13	42	55	4.3	0.8	1.79	86.61
El trabajo en equipo es una práctica habitual	3	7	9	31	34	29	3.6	1.1	14.55	57.27
Me siento parte de un proyecto colectivo	3	5	10	24	40	31	3.7	1.1	13.64	64.55
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	3	8	8	16	46	32	3.8	1.2	14.55	70.91
Se vela por la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes	8	7	6	16	41	35	3.9	1.1	12.38	72.38
	Media global			3.87		Varianza global			1.10	

En el análisis por tramos de edad, nos encontramos que el personal que tiene entre 2 y 8 años, y los que tiene más de 8 años de antigüedad, están alrededor de la media, siendo también la pregunta relativa a la relación con los compañeros la mejor valorada. Destacamos por abajo la media obtenida en la pregunta relativa al trabajo en equipo en el tramo de antigüedad comprendido entre 2 y 8 años, donde ha obtenido una media de 3,5.

Por el contrario, los que llevan menos de 2 años en la institución han vuelto a valorar este bloque de preguntas, al igual que ocurrió el año anterior, con un 4,40, muy por encima de la media, destacando con un 4,7 la pregunta relativa a la relación con los compañeros.

En el análisis por género sí encontramos diferencias significativas 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 3,96, y donde cuatro de las cinco preguntas tienen sus respuestas por encima del 80% en los tramos de 4 y 5. Destacamos las preguntas correspondientes a la facilidad para expresar sus opiniones y a la vigilancia de la no

existencia de prácticas y conductas discriminatorias, que están medio punto por encima las valoradas por hombres (4,1) frente al 3,6 y 3,7 respectivamente en las mujeres.

Respecto a las respuestas por Sedes, solo la Sede de La Rábida se queda por debajo de la media, con un 3,53. En esta Sede tan solo la pregunta correspondiente a la relación con los compañeros supera el 4, obteniendo un 4,2 de media, y donde además más del 80% de las respuestas están encuadradas entre los valores 4 y 5. Por el contrario se valora con un 3,3 de media las preguntas relativas al trabajo en equipo, el sentimiento de pertenencia a un proyecto colectivo y la facilidad para expresar las opiniones. En este último caso también destacamos que casi el 30% de las respuestas están encuadradas entre los valores 1 y 2.

El resto de las sedes han obtenido medias en este apartado por encima del global de la Universidad. Destacamos el caso de Málaga con un 4,29 de media y donde tienen el 100% de las respuestas entre los valores 4 y 5. En Baeza la media es de 3,98 y en Sevilla del 3,92.

3.4. Sobre comunicación y coordinación

Este bloque de preguntas ha pasado del 3,46 de año anterior al **3,62** de este año, siendo la pregunta mejor valorada la relativa a la **comunicación con mi responsable directo** (4,1) y donde el 75% 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 3,1 de media.

	NS/ NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
La información y comunicación interna dentro del área es adecuada	3	5	10	32	36	27	3.6	1.1	13.64	57.27
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	5	3	5	19	35	46	4.1	1.0	7.41	75.00
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo	3	5	16	24	31	34	3.7	1.2	19.09	59.09
Conozco los servicios que prestan otras áreas de la universidad	1	3	10	33	46	20	3.6	1.0	11.61	58.93
Existe una adecuada coordinación con otras áreas de la universidad	4	11	17	43	28	10	3.1	1.1	25.69	34.86
	Media global			3.62		Varianza global			1.11	

En el análisis por edad, el personal con menos de 2 años de antigüedad es más positivo otorgando una media de 4,27, mientras los que tienen más de 8 años de antigüedad se quedan en torno a la media, destacando la pregunta sobre la comunicación con el responsable directo, donde el 79% de las respuestas se encuentran entre los valores 4 y 5. Por debajo de la media

están los que poseen una antigüedad de entre 2 y 8 años, con un 3,49, y donde destaca por menos positiva la pregunta relativa a la coordinación entre las áreas, que se queda en un 3 de media y donde más del 30% de las respuestas están en los intervalos entre 1 y 2.

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

En el análisis por sedes, sobresale positivamente Baeza con un 3,81 de media, y donde ningún ítem baja del 3,6. Sevilla (3,59), La Rábida (3,52) y Málaga (3,50) se encuentran por debajo de la media. Es también resaltable la pobre valoración (2,8) de las Sedes de Sevilla y Málaga en lo relativo a la coordinación entre áreas.

3.5. Sobre espacios y recursos

Este bloque de preguntas relativas a los espacios y recursos de los que dispone el personal ha experimentado un gran avance respecto al año pasando del 3,90 del año 2010 al **4,15** de este año. A esto hay que añadirle que todas las preguntas que componen el bloque tienen más del 75% 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 3,9.

	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	7	10	37	55	4.2	1.0	8.11	82.88
Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc) de mi puesto son buenas	1	8	10	14	29	51	3.9	1.3	16.07	71.43
Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo	1	1	3	19	39	50	4.2	0.9	3.57	79.46
Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto	4	1	4	11	44	49	4.2	0.8	4.59	85.32
	Media global			4,15		Varianza global			1.01	

En cuanto a las respuestas por tramos de antigüedad no existen diferencias significativas., al igual que ocurre en el análisis de género.

En el análisis de las sedes, destacamos la media de Baeza (4,61), La Rábida (4,42), y Málaga (4,05), frente al 3,8 de Sevilla, donde además hacemos hincapié en la pregunta relativa a las **condiciones ambientales** donde con un 3,3 de media el 32% de las respuestas están comprendidas entre los valores 1 y 2.

3.6. Sobre formación

Este bloque de preguntas relativas a la formación que había sufrido el año anterior un fuerte retroceso, este año ha sufrido un avance situándose casi al mismo nivel del año 2009. Tiene una media del **3,67** frente al 3,23 de año anterior. Aunque la pregunta relativa a la adecuación de la formación a mi puesto de trabajo sigue siendo la menos valorada con un 3,4 si que ha sufrido un gran avance puesto que el año anterior se había quedado en un 2,9. Además ha pasado de tener más del 30% de respuestas entre los valores 1 y 2 a tener tan solo el 20%.

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Mi trabajo me permite una formación continua	4	3	6	25	45	30	3.9	1.0	8.26	68.81
La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo	3	10	13	25	44	18	3.4	1.2	20.91	56.36
Cuando es necesario la UNIA me facilita la participación en actividades formativas	5	5	6	21	32	44	4.0	1.1	10.19	70.37
La formación recibida para implantar nuevas aplicaciones, procedimientos, etc., es adecuada	5	5	12	28	43	20	3.6	1.1	15.74	58.33
La formación que imparte la UNIA facilita los conocimientos necesarios para la promoción profesional	5	6	14	30	32	26	3.5	1.2	18.52	53.70
	Media global		3.67			Varianza global			1.11	

Respecto al análisis por tramos de antigüedad, y al igual que ocurría el año anterior, el grupo de menos de 2 años de antigüedad es el menos positivo no solo por la media del 3,20 sino también por los % de respuesta obtenidos entre los valores 1 y 2 es muy alto y se repite en todas las preguntas del bloque. Los dos grupos restantes respecto a los tramos de antigüedad no presentan diferencias significativas respecto a la media global.

En cuanto al análisis de género, en este bloque de preguntas sobre formación, las mujeres lo valoran más positivamente que los hombres, el 3,78 frente al 3,49.

Respecto al análisis por sedes, Málaga (4), Baeza (3,87), y La Rábida (3,72) superan la media total. En el caso de Málaga y La Rábida, además hay que añadir el alto % de respuestas entre los valores 4 y 5. Caso distinto es el de Sevilla, donde la media (3,47) no solo no alcanza la global sino que además en algunos ítem como la adecuación de la formación al puesto de trabajo más del 30% de las respuestas están entre los valores 1 y 2.

3.7. Sobre la implicación en la mejora

Aunque el bloque de preguntas relativas a la implicación del personal en la mejora ha sufrido un ligero avance, pasando del 3,45 al **3,60**, las preguntas relativas a la **participación y la toma de decisiones de los objetivos de la UNIA** (2,9) y sobre la **consulta sobre las iniciativas de mejora** (3,2) siguen estando muy bajas. En el resto de los ítem se ha producido un leve aumento de las medias e incluso las preguntas relativas a sobre si **en su área es prioritaria la mejora** y sobre la **identificación diaria de aspectos susceptibles de mejora**, tienen más del 70% de las respuestas entre los intervalos 4 y 5.

	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	5	2	3	22	48	33	4.0	0.9	4.63	75.00
El responsable del área pone en marcha iniciativas de mejora	8	4	6	30	49	16	3.6	0.9	9.52	61.90
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	2	0	6	26	55	24	3.9	0.8	5.41	71.17
Soy consultado sobre las iniciativas para la mejora	7	13	11	35	35	12	3.2	1.2	22.64	44.34
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área	7	5	5	25	47	24	3.8	1.0	9.43	66.98
En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar mi área	6	4	10	22	40	31	3.8	1.1	13.08	66.36
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	8	19	14	37	25	10	2.9	1.2	31.43	33.33
	Media global		3.60			Varianza global			1.08	

En cuanto al análisis por tramos de antigüedad, destacar los positivos del grupo de más de 8 años de antigüedad, pues aunque la media se queda en torno a la global, 4 de las 7 preguntas tienen altos % de respuestas en los valores 4 y 5. Los otros dos grupos se quedan en un 3,52 de media y en los dos casos la pregunta relativa a la participación en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA están muy mal valorados, con un 2.7 de media y, en el grupo de 2 a 8 años de antigüedad, además con un 41% de respuestas entre los valores 1 y 2.

En cuanto al análisis de género, solo mencionar la tendencia más positiva de los hombres, aunque sin separarse de la media.

En cuanto a las sedes, destacar la valoración más positiva de la sede de Málaga, que alcanza una media de 3,91 y donde 6 de las 7 preguntas tienen más del 70% entre los valores 4 y 5 llegando algunas al 100%. Baeza tiene una media y una situación similar a la global (3,63), mientras La Rábida (3,53) y Sevilla (3,56) bajan de la media y además coinciden en la media obtenida en la respuesta sobre la participación en la toma de decisiones de los objetivos de la universidad (2,0) y

donde el porcentaje de respuestas situadas entre los valores 1 y 2 llegan al 39%.

3.8. Sobre la motivación

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** (4,2) y la **motivación para la realización del trabajo** (3,9). Las preguntas menos positivas son las relativas al reconocimiento por la realización del trabajo (3,3) y la relativa al avance en las condiciones de trabajo (3,2). En general, este bloque de preguntas ha sufrido un ligero aumento, situándose en el **3,66** de media frente al 3,48.

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Estoy motivado para realizar mi trabajo	2	5	6	20	39	41	3.9	1.1	9.91	72.07
Cuando realizo bien mi trabajo obtengo un reconocimiento adecuado por parte de mis responsables	4	11	19	29	28	22	3.3	1.2	27.52	45.87
Cuando el trabajo no está bien hecho recibo críticas por parte de mis responsables	8	5	10	37	39	14	3.4	1.0	14.29	50.48
La universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional	10	10	16	37	28	12	3.2	1.1	25.24	38.83
En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones....) son adecuadas	2	4	9	25	39	34	3.8	1.1	11.71	65.77
Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución	3	4	5	12	32	57	4.2	1.0	8.18	80.91
Mi trabajo en la UNIA me proporciona prestigio social ante la comunidad	10	6	13	28	26	30	3.6	1.2	18.45	54.37
Estoy satisfecho con las ayudas de Acción Social	11	3	10	22	35	32	3.8	1.1	12.75	65.69
	Media global			3.66		Varianza global			1.15	

Respecto a la valoración por grupo de antigüedad destacamos valoración menos positiva realizada por personal con menos de dos años en la institución (3,46), mientras los otros dos grupos están muy cercanos y con iguales características que la media.).

No hay diferencias significativas en el análisis de género.

En cuanto a las sedes destacamos la valoración más positiva de Baeza (3,97), donde 5 de las 8 preguntas tienen concentradas más del 78% en los valores 4 y 5, destacando la relativa al orgullo

de pertenecer a la institución con un 4.7 de media. En La Rábida, con un 3,7 de media, destacamos la pregunta valorada menos positivamente que es la relativa a la obtención de reconocimientos, que con un 3,2 tiene el 34% de las respuestas entre los valores 1 y 2. Málaga no se separa en nada de la media global. En cuanto a Sevilla, la sede donde menos se ha valorado este bloque de preguntas, con un 3,48 de media, destacamos como menos positivas las preguntas relativas al reconocimiento al trabajo (3,3), oportunidades en la carrera profesional (2,9), y el prestigio social que puede proporcionar el trabajar en la UNIA (3,1), donde además más del 30% de las respuestas están en los valores 1 y 2.

3.9. Sobre la Universidad

Este año, al igual que el año anterior, destacamos como bien valorada, la pregunta correspondiente al **conocimiento de los valores, misión y política global de la UNIA** (4,1), pues el 75,45% de las respuestas se encuentran encuadradas entre los valores 4 y 5. El resto de las preguntas siguen la tónica general de la encuesta anterior pues incluso la media del bloque sigue prácticamente igual: un **3,57** frente al 3,43 del año 2010.

En cuanto a las valoraciones realizadas por los diferentes los grupos de antigüedad en los que hemos dividido al personal sólo es destacable la valoración menos positiva que hace el grupo de menos de dos años de antigüedad, con una media de 3,08.

En cuanto al análisis por género, destacamos que frente al 3,70 de media que han asignado las mujeres a este bloque de preguntas, tenemos la media de 3,36 que le han otorgado los hombres, donde además las preguntas relativas al reconocimiento social de la UNIA y su adaptación al cambio, no sólo alcanzan una media de 2,9 sino que también tienen agrupadas más del 30% de las respuestas en los valores 1 y 2.

Respecto a las sedes, destacar que frente a las valoraciones muy positivas de Baeza (4,21), La Rábida (3,78) y Málaga (3,72), tenemos a la sede de Sevilla donde la media se queda tan solo en un 3,09 y donde las preguntas sobre la función social de la universidad (3), su reconocimiento social (2,5) y la adaptación al cambio (2,9) llegan a tener hasta un 50% de las respuestas en los valores 1 y 2.

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Conozco los valores, misión y política global de la Universidad	3	1	3	23	38	45	4.1	0.9	3.64	75.45
La UNIA cumple una función social relevante	4	8	11	27	32	31	3.6	1.2	17.43	57.80
La UNIA está bien considerada y es reconocida socialmente	4	15	16	32	25	21	3.2	1.3	28.44	42.20
La UNIA se adapta eficazmente a todo tipo de cambios	10	10	15	28	32	18	3.3	1.2	24.27	48.54
	Media global		3.57			Varianza global			1.21	

3.10. Sobre el liderazgo

Este bloque de preguntas, al igual que ocurriera en la anterior encuesta, es el que ha recibido las respuestas menos positivas. Se ha aumentado ligeramente la valoración pasando del 2,69 en el año 2010 al **2,82** en el año 2011. A pesar de esa leve subida, todos los ítems del bloque tienen más del 30% entre los valores 1 y 2, llegando incluso en algunas preguntas al 45%, aunque también podemos decir que todos estos ítems han subido su media.

No hay diferencias sustanciales en las valoraciones por tramos de antigüedad., al igual que en análisis por género.

En cuanto a la diferencia por sedes destacar las valoraciones más positivas sobre los líderes de la sede de Baeza (3,46), aunque se ha retrocedido respecto al año anterior 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 Málaga (3,12), las preguntas menos valoradas son las relativas a las relaciones con los máximos responsables (2,8) y la atención a las sugerencias del personal(2,9). En La Rábida (2,79), cuatro de las cinco preguntas del bloque no llegan al cinco. Y finalmente en Sevilla, donde con un 2,46 de media todas las preguntas tienen un altísimo % de respuesta entre los valores 1 y 2.

	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	13	13	17	39	26	5	2.9	1.1	30.00	31.00
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	6	13	23	40	23	8	2.9	1.1	33.64	28.97
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	6	20	30	31	19	7	2.7	1.2	46.73	24.30
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal a los responsables máximos son adecuadas	9	14	29	35	19	7	2.8	1.1	41.35	25.00
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	16	12	23	36	18	8	2.9	1.1	36.08	26.80
	Media global			2.82	Varianza global			1.11		

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	4,40
La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena	4,30
Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto	4,20
Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución	4,20
Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente	4,20
El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones	4,20
Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo	4,20
El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz	4,10
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	4,10
Conozco los valores, misión y política global de la Universidad	4,10
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	4,10
Respuestas más negativas (valores medios)	
Existen relaciones fluidas y de coordinación entre los responsables máximos de la universidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales	2,90
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	2,90
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	2,90
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	2,90
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal los responsables máximos son adecuadas	2,80
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	2,70

5. Evolución de los resultados de la encuesta de satisfacción del PAS

Se presenta en este apartado la comparativa global entre los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PAS desde el año 2009 al año 2011.

El perfil de las respuestas es similar, si bien hay que destacar que se han obtenido mejores resultados respecto al año 2010 en todos los bloques. Especialmente significativas son las mejoras experimentadas por los apartados relativos a espacios y recursos, formación y motivación. Es importante destacar también que, a pesar de la mejora obtenida, el apartado relativo a liderazgo sigue siendo un bloque con unas valoraciones muy bajas, lo que debe ser tenido en cuenta para establecer acciones eficaces de mejora.

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

6. *Propuestas de mejora*

Consideramos que las propuestas de mejora planteadas en el informe del año 2010 siguen teniendo vigencia y que, aunque las valoraciones han mejorado, es necesario seguir actuando en las direcciones marcadas.

Se repasa a continuación la situación de las propuestas de mejora que se presentaron en el informe correspondiente al año 2010:

- ***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. Contaba el año 2010 con una media de 3,6, la misma que este año 2011. Si es cierto que ha disminuido el % de respuestas encuadradas entre los valores 1 y 2.

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. Por tanto, igual que en el caso anterior, es necesario que las Jefaturas de Área mejoren la comunicación y el trabajo en equipo.

- ***Establecer mecanismos de coordinación entre las distintas áreas de la universidad***

Hemos pasado en esta acción concreta de un 2,9 de media a un 3,1. Aunque el avance no ha sido mucho, también añadimos que ha mejorado el % de respuestas incluido entre los valores 4 y 5.

El Equipo de Gobierno y las Jefaturas de Área deben fortalecer los mecanismos de coordinación entre las distintas áreas, a través de reuniones, comisiones de trabajo y foros interdepartamentales.

- ***Mejorar la difusión interna de las actividades de las distintas áreas de la universidad***

Tampoco en esta acción se ha percibido ningún cambio sustancial respecto al año anterior. Debe fortalecerse el papel de la página web y del Campus Virtual como mecanismos de comunicación interna y difusión de las actividades de las áreas.

- ***Mantener el Plan de Formación adecuado a la formación al puesto de trabajo y a las necesidades de la Institución.***

Esta acción concreta podemos analizarla no sólo a través de la evolución de alguna concreta de la encuesta de satisfacción sino también a través del bloque concreto dedicado en la misma a la formación. Se ha producido una mejoría respecto a la media, pasando del 3,23 al 3,67. Además la pregunta concreta sobre la adecuación de la

formación al puesto de trabajo, se ha experimentado un notable avance pues no solo ha subido positivamente la media sino que el % de respuesta comprendido entre los valores 4 y 5 ha pasado del 34,41% al 56,36. Además el Plan de Formación ha permitido mejorar otros aspectos como el conocimiento de la misión, visión y los objetivos estratégicos de la Universidad.

El Plan de Formación, por tanto, está mostrando resultados muy positivos y es conveniente mantenerlo y fortalecerlo.

- ***Implicar al personal en la planificación estratégica de la universidad, los procesos de mejora y en la toma de decisiones***

Esta acción ha pasado del 2,4 de año anterior al 2,7 del actual. Su mejoría ha sido insuficiente a pesar de haber realizado algunas actuaciones para conseguir implicar al personal en la planificación estratégica: en la elaboración de plan 2010-2014 se arbitraron mecanismos de participación, se realizaron sesiones formativas e informativas sobre los resultados del plan estratégico 2007-2009 y sobre la puesta en marcha del actual.

Desde el Vicerrectorado de Planificación y Calidad deben reforzarse 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 tan solo ha mejorado un poco su media e incluso a subido el % de respuestas entre los valores 1 y 2, tenemos constancia de que se están arbitrando mecanismos para establecer dichos mecanismos. Se está diseñando un Plan de Innovación que recoja medidas de reconocimiento al personal que participe en acciones de mejora o innovación; se han puesto en marcha acciones del Plan de Formación y Desarrollo, encaminadas a mejorar el conocimiento de los objetivos institucionales y se está diseñando y negociando con los representantes de personal un Modelo de Evaluación de Desempeño que evalúe la implicación del personal con los objetivos estratégicos de la institución.

Desde el Vicerrectorado de Innovación y Tecnologías de la Comunicación se debe impulsar el Plan de Innovación y desde la Gerencia se debe poner en marcha el Modelo de Evaluación del Desempeño.

- ***Mejorar la comunicación entre el Equipo de Gobierno y el personal de la universidad, estableciendo mecanismos fluidos de interrelación***

No se ha producido ningún cambio sustancial respecto al año anterior.

Desde el Equipo de Gobierno y desde la Secretaría General se deben poner en marcha mecanismos de comunicación con 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.***

Además de la puesta en marcha de los mecanismos de comunicación anteriormente señalados no existe ninguna otra acción encaminada a su consecución.

Al igual que en el caso anterior, el Equipo de Gobierno debe hacer un esfuerzo para mejorar la implicación del personal con los objetivos institucionales.