



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

**Año 2014**

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, EVALUACIÓN Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL

Universidad Internacional de Andalucía

*Marzo de 2015*

## 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 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 2014.

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 los distintos Campus 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 desde el año 2009 al 2014. 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 enero de 2015.

## 2. *La participación en la encuesta*

El personal de administración y servicios encuestado asciende a 136 personas, de los que han contestado a la encuesta 101, es decir un 74,26% frente al 67,93% del año pasado; se ha experimentado un aumento de 6,33 puntos.

2014	2013	2012	2011	2010	2009
74,26	67,93	75,52	77,40	67,59	42

A continuación ofrecemos el % de participación sede por Campus. El análisis de la participación por Campus refleja una participación muy alta en todas las sedes, especialmente en La Rábida, donde además se ha producido un aumento muy importante pues partía el año pasado del 61,54, lo que supone más de 24 puntos. En Málaga ha respondido el 100% de la plantilla, mientras en Sevilla y Baeza se ha producido un ligero retroceso.

**Tabla 1: Participación por Sede**

SEDE	SEVILLA	LA RÁBIDA	BAEZA	MÁLAGA
Participación	68,97%	86,11%	60,00%	100,00%

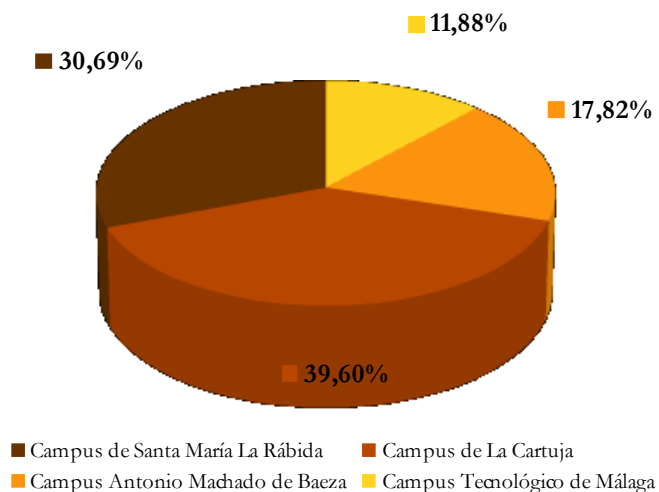
La distribución de las respuestas según la situación laboral refleja que de las 101 personas que han respondido al cuestionario, 65 son funcionarios de carrera, 8 interinos, 22 contratados laborales fijos, 4 contratados laborales temporales y 2 eventuales.

**Tabla 2: Tipo de personal**

PERSONAL	Nº
Funcionario de carrera	65
Funcionario interino	8
Contratado laboral fijo	22
Contratado laboral temporal	4
Eventual	2

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

### DISTRIBUCIÓN POR SEDES



En relación con la antigüedad, este año hemos reducido los tramos de edad, pasando de los tres anteriores a quedarnos con tan solo el tramo comprendido entre los que llevan en la organización entre 2 y 8 años, y los que llevan en la misma más de ocho años. Hemos prescindido del tramo de menos de 2 años puesto que ya no existe ninguna persona comprendida en este tramo de antigüedad. De las 101 personas que han respondido a la encuesta, el 27,72% corresponde al personal que lleva en la institución entre 2 y 8 años, mientras que el 72,28% corresponde a los efectivos que llevan en la universidad más de ocho años, por lo que podemos afirmar que la gran mayoría de las personas que han respondido conocen suficientemente la organización.

**Tabla 3: Tiempo trabajando en la UNIA**

TIEMPO	PERSONAS
Entre 2 y 8 años	28
Más de 8 años	73

Respecto a la distribución por sexo, es importante resaltar que 41 respuestas pertenecen a hombres frente a las 60 que pertenecen a mujeres.

**Tabla 4: Distribución por sexo**

SEXO	PERSONAS
Masculino	41
Femenino	60

### 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 este bloque de preguntas se analiza situaciones relativas al puesto concreto de trabajo, la organización del mismo, las cargas de trabajo, las funciones, la autonomía y la autonomía necesaria para desempeñar el trabajo, entre otras.

**Este bloque, en conjunto, ha experimentado un pequeño retroceso respecto al año pasado, puesto que la media es de 3,52 frente al 3,67 del año 2013.**

Los ítems mejor valorados son, como ocurría en años anteriores, las relativas al conocimiento de la misión y los objetivos del área a la que se pertenece (4,33) y la valoración del trabajo propio y de lo que se aporta al área (3,99).

Al igual que el año anterior, el ítem peor valorado es el relativo a la participación en la toma de decisiones del áreas (2,99), donde además de sufrir un retroceso en la media el % de respuestas comprendida entre los valores 1 y 2 ha llegado al 41,49%. Otra pregunta donde este porcentaje es alto es la relativa al reparto de las cargas de trabajo (3,11).

Al realizar el análisis por grupo de edad en la institución, encontramos que no existen diferencias sustanciales respecto a la media global, aunque si observamos que la media del grupo de más de ocho años de antigüedad (3,46) es inferior al del grupo comprendido entre 2 y 8 años (3,69). Las preguntas menos valoradas siguen siendo las mismas que la del análisis global aunque en el grupo de hasta ocho años está menos valorada la del reparto de cargas de trabajo, aunque por una diferencia insignificante, que la de la participación en la toma de decisiones. Los ítems mejor valorados en los dos casos es el relativo al conocimiento de la misión y los objetivos del área; en los dos casos superan el cuatro de media y tienen más del 85% de las respuestas entre los valores 4 y 5. También coinciden como pregunta bien valorada la relativa a la valoración del trabajo propio y la aportación al área. En el grupo de hasta ocho años de antigüedad también aparece muy bien valorada la pregunta relativa a la organización del trabajo en el área, con un 3,85 de media y el 73% de las respuestas entre los valores 4 y 5.

Respecto al análisis por género, observamos que aunque las mujeres valoran el bloque en su conjunto un poco más positivamente, las diferencias no son notables. Las preguntas mejor valoradas son las mismas que en el informe general, aunque en las menos valoradas no coinciden puesto que los hombres creen que las tareas que realizan no se corresponden con sus funciones, puntuando este ítem con un 3,10 de media, coincidiendo como la más negativa la de la participación en la toma de decisiones del área.

En cuanto al análisis por Sedes, aunque no se separan mucho de la media global, pasamos del 3,65 de media del bloque en Málaga al 3,46 de Sevilla. En Baeza, la media supera a la global con un 3,61 mientras en La Rábida se queda en un 3,50. En todas las sedes la pregunta mejor valorada es la del conocimiento de la misión y de los objetivos del área y la aportación de tu trabajo al área, aunque en Málaga también está muy bien valorada la pregunta relativa a la

autonomía para el desempeño del trabajo y la organización del trabajo en el área. Respecto a las preguntas menos valoradas, coinciden en un grado u otro con el informe general pero nos llama la atención el caso de La Rábida donde a pesar de contar el bloque con una media de 3,50, cinco de las nueve preguntas tienen una media baja pero es que tiene un alto porcentaje de preguntas encuadradas en los valores 1 y 2.

**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	1	1	12	35	49	<b>4.33</b>	0.81	2.04	85.71
El trabajo en mi área está bien organizado	3	6	8	21	41	22	<b>3.66</b>	1.10	14.29	64.29
Mis funciones y responsabilidades están bien definidas	3	7	15	24	38	14	<b>3.38</b>	1.12	22.45	53.06
En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	4	12	20	22	31	12	<b>3.11</b>	1.23	32.99	44.33
Las tareas que realizo se corresponden con mis funciones	3	11	13	29	30	15	<b>3.26</b>	1.20	24.49	45.92
Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo	3	7	8	29	28	26	<b>3.59</b>	1.17	15.31	55.10
Participo en las decisiones que se toman en mi área	7	13	26	17	25	13	<b>2.99</b>	1.28	41.49	40.43
.Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora relativas al funcionamiento de mi área	3	8	15	28	27	20	<b>3.37</b>	1.20	23.47	47.96
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	6	3	2	16	46	28	<b>3.99</b>	0.91	5.26	77.89
	<b>Media global</b>			<b>3.52</b>	<b>Varianza global</b>			<b>1.19</b>		

### 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 3,57, frente al 3,73 del año anterior.** Las preguntas mejor valoradas son las relativas a los conocimientos técnicos de los responsables (3,88) y la eficacia de éstos para resolver los problemas (3,67). La menos valorada es la relativa a la toma de decisiones con la participación del personal (3,32).

Respecto al análisis de los datos por tramo de antigüedad en la institución, los que llevan más de ocho años en la misma dejan la media del bloque en un 3,45, mientras los que llevan en ella entre 2 y 8 años consideran la valoración del bloque más alta, quedándose en una media del 3,87. 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 sí existen una buena comunicación entre el personal y su responsable, el de más de ocho años deja la media de esta pregunta en un 3,39. No coinciden respecto al ítem menos valorado, mientras el grupo de más de ocho años en la universidad considera que el responsable no toma decisiones con la participación del personal del área, donde la media es de tan solo el 3,15 y con más del 31% de respuestas en el tramo de los valores 1 y 2, los que llevan entre 2 y 8 años en ella, dejan la media de la pregunta relativa a la delegación de funciones en un 3,62, siendo la menos valorada del bloque.

Respecto al análisis de género, existen diferencias entre los hombres y las mujeres, los primeros han valorado este bloque de preguntas con un 3,45, mientras las mujeres lo han hecho más positivamente, con un 3,65. Coinciden en la pregunta mejor valorada, que es la correspondiente a los conocimientos técnicos del responsable, y en la menos valorada que es la dedicada a la participación del personal en la toma de decisiones, que entre los hombres además tiene más de un 30% de respuestas entre los valores 1 y 2.

En cuanto a los resultados obtenidos por Sedes, superan la media global la sede de Málaga (3,88) y Sevilla (3,68). La Rábida se queda con un 3,51 y Baeza con un 3,23. En Málaga la respuesta mejor valorada es la referente a la comunicación entre el personal y el responsable directo, mientras que la menos valorada es la relativa a la información del responsable sobre los asuntos de trabajo. En Sevilla y la Rábida valoran mejor los conocimientos técnicos del responsable. En Baeza valoran positivamente la comunicación con el responsable pero tres de seis preguntas que componen el módulo tienen más del 30% en los valores 1 y 2.

**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	8	4	9	12	37	31	<b>3.88</b>	1.11	13.98	73.12
El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz	8	6	10	16	38	23	<b>3.67</b>	1.15	17.20	65.59
El/la responsable delega eficazmente funciones de responsabilidad	9	7	13	21	36	15	<b>3.42</b>	1.14	21.71	55.43
El/la responsable toma decisiones con la participación del personal del área	10	6	19	23	26	17	<b>3.32</b>	1.18	27.47	47.25



Entre el/la responsable y el personal existe una comunicación fluida	7	8	9	25	26	26	3.56	1.23	18.09	55.32
El/la responsable me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	6	7	10	25	29	24	3.56	1.19	17.89	55.79
	Media global		3.57		Varianza global		1.18			

### 3.3. Sobre el entorno laboral

Este bloque de preguntas está orientado a conocer el ambiente laboral existente, desde la relación con los compañeros, el trabajo en equipo, hasta la facilidad para expresar las opiniones. **Este año ha sufrido un retroceso puesto que partíamos del 3,77 en 2013 y en este año 2014 nos hemos quedado en un 3,41.**

La pregunta mejor valorada sigue siendo la relativa a la relación con los compañeros, que alcanza un 4 de media, y con más del 75% de las respuestas entre los valores 4 y 5.

En el análisis por tramos de antigüedad, el personal que lleva en la institución menos de 8 años valora más positivamente este bloque de preguntas, con un 3,60 de media, que los que llevan en ella más de ocho, que se quedan en un 3,34. 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 en el caso de los que menos de ocho años de antigüedad y la relativa a su pertenencia a un proyecto colectivo.

En el análisis por género, en este bloque de preguntas son las mujeres las que han puntuado más positivamente estas preguntas, un 3,48 frente al 3,31 de los hombres. Partíamos de la respuesta más positiva de los hombres pero la postura de ambos sexos fueron acercándose hasta que este año, se ha invertido la posición. En ambos casos la pregunta mejor valorada es la relativa a las relaciones con los compañeros, mientras que las menos valoradas son las dedicadas al trabajo en equipo y a la pertenencia a un proyecto colectivo.

Respecto a las respuestas por Sedes, existe una diferencia de casi medio punto entre la sede de Málaga, que es la mejor valorada con un 3,81 de media y con dos de las cinco preguntas del bloque con más del 80% de las respuestas entre los valores 4 y 5, y la sede de Baeza con un 3,32. Sevilla y La Rábida se quedan las dos en un 3,37 de media.

En las cuatro sedes la pregunta mejor puntuada es la correspondiente a la relación con los compañeros. Respecto a las menos valoradas tenemos que destacar la relativa al trabajo en equipo como práctica habitual en las sedes de Sevilla y Baeza donde el porcentaje de respuestas entre los valores 1 y 2 llega a más del 34%. También destacable por peor valorada es la pregunta sobre la pertenencia a un proyecto colectivo en la sede de Sevilla donde el casi 36% de las respuestas están 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	4	5	15	36	37	<b>4.00</b>	1.06	9.28	75.26
El trabajo en equipo es una práctica habitual	5	13	14	23	29	17	<b>3.24</b>	1.28	28.13	47.92
Me siento parte de un proyecto colectivo	3	15	12	24	30	17	<b>3.22</b>	1.30	27.55	47.96
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	3	15	8	26	32	17	<b>3.29</b>	1.28	23.47	50.00
Se vela por la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes	5	14	10	27	22	23	<b>3.31</b>	1.33	25.00	46.88
	<b>Media global</b>		<b>3.41</b>			<b>Varianza global</b>			<b>1.29</b>	

### 3.4. Sobre comunicación y coordinación

Este bloque de preguntas ha pasado del 3,52 del año anterior al 3,26 de este año. Sigue siendo la pregunta mejor valorada la relativa a la comunicación con el responsable directo (3,66). En el extremo opuesto sigue encontrándose la pregunta relativa a la coordinación de las áreas de la Universidad que se queda con un 2,85 de media y con más del 37% de respuestas entre los valores 1 y 2.

En el análisis por tramos de antigüedad, mientras los de más de 8 años de antigüedad se quedan en el 3,16 de media, el grupo de hasta 8 años en la institución alcanza el 3,55. 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; esta última pregunta está especialmente mal valorada en los que llevan más tiempo en la institución, que se queda con un 2.75 de media y más del 40% de respuestas entre los valores 1 y 2.

Respecto al análisis de género, no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres, ni frente al resultado global.

En el análisis por sedes, nos movemos entre la media de Málaga (3,41), Rábida (3,36), Sevilla (3,20), y Sevilla (3,13). Destacamos la valoración muy positiva de la sede de Málaga a la respuesta sobre la comunicación con el responsable directo, con un 4,18 y más del 70% de las respuestas entre los valores 4 y 5. En el lado menos positivo, también coinciden en todas las sedes en la pregunta relativa a la adecuada coordinación con otras áreas de la universidad, destacamos el valor de 2,58 de la sede de Málaga.

**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	5	9	12	33	30	12	<b>3.25</b>	1.12	21.88	43.75
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	8	5	12	18	33	25	<b>3.66</b>	1.16	18.28	62.37
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo	6	8	14	26	30	17	<b>3.36</b>	1.18	23.16	49.47
Conozco los servicios que prestan otras áreas de la universidad	3	7	18	33	25	15	<b>3.23</b>	1.13	25.51	40.82
Existe una adecuada coordinación con otras áreas de la universidad	1	17	20	31	25	7	<b>2.85</b>	1.18	37.00	32.00
	<b>Media global</b>		<b>3.26</b>			<b>Varianza global</b>			<b>1.18</b>	

### 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 nuevo retroceso respecto al año anterior, pasando de **3,80 a 3,62 de este año**. La pregunta mejor valorada es la relativa al espacio con el que se cuenta para trabajar, con una media de 3,81. La menos valorada, con un 3,47, es la dedicada a medir nuestra satisfacción respecto a las condiciones ambientales, tales como iluminación, climatización, etc.

En cuanto a las respuestas por tramos de antigüedad, destacamos la respuesta más positiva del personal que lleva hasta 8 años en la institución (3,77) frente al que lleva más tiempo en la misma (3,57). En ambos casos las preguntas más y menos valoradas coinciden con la respuesta global.

Respecto al análisis por género, destacar la valoración ligeramente más positiva de las mujeres, con un 3,68, frente a los hombres que se quedan en un 3,54.

En el análisis por sedes hay que destacar la gran diferencia existente entre la satisfacción otorgada a este bloque de preguntas por el personal de la sede de Baeza, con un 4,31 de media y todas las preguntas con más del 70% de las respuestas entre los valores 4 y 5, y la sede de Málaga, que dejan el bloque en un 2,89 de media y con todas las preguntas en un porcentaje altísimo en los valores 1 y 2. La Rábida alcanza un 3,72 de media, destacando positivamente la pregunta dedicada a la disponibilidad de espacio para trabajar. Sevilla alcanza un 3,45 de media.

**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	7	7	18	33	34	<b>3.81</b>	1.19	14.14	67.68
Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc) de mi puesto son buenas	2	9	11	26	30	23	<b>3.47</b>	1.22	20.20	53.54
Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo	1	10	9	15	41	25	<b>3.62</b>	1.23	19.00	66.00
Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto	3	8	11	16	41	22	<b>3.59</b>	1.19	19.39	64.29
	<b>Media global</b>		<b>3.62</b>			<b>Varianza global</b>		<b>1.21</b>		

### 3.6. Sobre formación

Este bloque de preguntas relativas a la formación ha descendido de forma significativa, pasando del 3,36 del año 2013 al 2,99 en este año que estamos analizando.

Vuelve a ser la pregunta mejor valorada la relativa a la formación continua, con un 3.26 de media mientras que el resto de las mismas que componen el bloque tienen más del 30% de respuestas entre los valores 1 y 2, destacando la relativa a la adecuación de la formación al puesto de trabajo y la que analiza si la formación ofertada permite tener conocimientos para la promoción profesional.

Respecto al análisis por tramos de antigüedad, nos muestra una importante diferencia entre los dos grupos de edad sobre los que poseemos respuestas, pues mientras el grupo de más de 8 años de antigüedad ha otorgado una media de solo un 2,85 y con cuatro de las cinco preguntas del bloque con un porcentaje de respuesta altísimo entre los valores 1 y 2, el grupo de hasta ocho años en la institución alcanza en la media un 3,36, destacando como muy positiva la respuesta dada a la pregunta sobre la formación continua que tiene el 74% de las respuestas entre los valores 4 y 5.

En cuanto al análisis de género, en este bloque de preguntas existen claras diferencias en tre las valoraciones de hombres, que dejan su media en un 2,73, y las mujeres que llegan a alcanzar un 3,16. Ambos sexos coinciden en Las preguntas más y menos valoradas.

Respecto al análisis por sedes, las diferencias están entre el 3,33, de la sede de Baeza y 2,80 de Sevilla, pasando por Málaga, con un 3,08 y Rábida con un 3 de media. En las dos sedes que

menos valoran este bloque de preguntas, hay que destacar Sevilla donde todas las preguntas superan el 36% de las preguntas entre los valores 1 y 2.

**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	12	13	25	34	14	<b>3.26</b>	1.21	25.51	48.98
La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo	4	19	18	31	21	8	<b>2.80</b>	1.22	38.14	29.90
Cuando es necesario la UNIA me facilita la participación en actividades formativas	6	15	15	22	26	17	<b>3.16</b>	1.32	31.58	45.26
La formación recibida para implantar nuevas aplicaciones, procedimientos, etc., es adecuada	4	14	19	27	27	10	<b>3.00</b>	1.21	34.02	38.14
La formación que imparte la UNIA facilita los conocimientos necesarios para la promoción profesional	4	20	17	34	20	6	<b>2.74</b>	1.18	38.14	26.80
	<b>Media global</b>		<b>2.99</b>			<b>Varianza global</b>		<b>1.24</b>		

### 3.7. Sobre la implicación en la mejora

Este bloque de preguntas relativas a la implicación del personal en la mejora permanece ha pasado del 3,44 del año anterior al 3,18 del año que estamos analizando. La pregunta mejor valorada es la relativa a la identificación de aspectos susceptibles de mejora en mi actividad diaria. Respecto a las menos valoradas destacamos la que valora la participación en los objetivos de la institución., que se queda con una media del 2,23. Poco positivo es que tres de las siete preguntas de este bloque tengan más del 33% de sus respuestas entre los valores 1 y 2, llegando al 56%.

En cuanto al análisis por tramos de antigüedad, es más positiva la respuesta del grupo que lleva menos tiempo en la universidad, que alcanza un 3,40 de media, y con solo la pregunta relativa a la participación en la planificación y toma de decisiones en los objetivos de la institución tiene un % alto de respuestas entre los valores 1 y 2. El grupo de más de 8 años en la universidad, coinciden en las preguntas más valoradas y menos con el resultado global arriba analizado.

Al analizar los resultados por sexo, comprobamos que las diferencias en las medias del bloque no son sustanciales, al igual que en las preguntas mejor y peor valoradas.; en definitiva,

no hay diferencias significativas en el análisis de género.

En cuanto a las sedes, destacar la valoración más positiva de la sede de Sevilla, que alcanza una media de 3,27. Baeza y La Rábida se quedan con un 3,17 de media y con tres de las siete preguntas con más del 35% de las respuestas entre los valores bajos. Málaga es la que peor valoración alcanza, con tan solo 2,90 pero sin embargo tan solo dos preguntas tienen un alto % entre los valores 1 y 2, aunque este llegue a ser del más del 80% en el ítem relativo a la participación en la planificación y toma de decisiones.

**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	7	11	19	36	21	<b>3.56</b>	1.17	19.15	60.64
El responsable del área pone en marcha iniciativas de mejora	11	9	7	24	34	16	<b>3.46</b>	1.17	17.78	55.56
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	4	3	3	26	47	18	<b>3.76</b>	0.89	6.19	67.01
Soy consultado sobre las iniciativas para la mejora	8	9	22	35	19	8	<b>2.95</b>	1.08	33.33	29.03
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área	6	11	13	22	36	13	<b>3.28</b>	1.20	25.26	51.58
En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar mi área	8	19	15	19	30	10	<b>2.97</b>	1.32	36.56	43.01
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	7	34	19	28	11	2	<b>2.23</b>	1.12	56.38	13.83
	<b>Media global</b>	<b>3.18</b>			<b>Varianza global</b>			1.24		

### 3.8. Sobre la motivación

Este bloque de preguntas sobre la motivación, las condiciones laborales, el orgullo de pertenencia, etc ha sufrido un retroceso de casi un cuarto de punto, quedando su media en un **3,11**. La pregunta mejor valorada sigue siendo la del orgullo de pertenencia a la institución, aunque ha pasado del 4,06 del año pasado a quedarse en un 3,48. La menos positiva es dedicada a analizar las oportunidades de avance en la carrera profesional (2,40) y la relativa al reconocimiento adecuado en la realización del trabajo (2,82), teniendo ambas un % altísimo en los valores 1 y 2.

Respecto a la valoración por grupo de antigüedad destacamos la valoración más positiva del bloque del grupo comprendido de los que llevan en la institución menos de ocho años (3,34) frente al 3,01 de los de más de 8 años. En ambos grupos coinciden las preguntas más y menos valoradas, destacando como positiva la del orgullo de pertenencia que en el caso de los que llevan en la institución hasta 8 años tiene más del 70% en los valores 4 y 5. Como menos valorada está la que analiza las oportunidades de avance en la carrera profesional, que llega a tener más del 57% 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, 3,26 frente al 3,08 de los hombres. Las preguntas mejor y menos valoradas son las mismas de las del bloque global.

En cuanto a las sedes, Baeza sigue siendo la sede que mejor valora este bloque (3,47), y donde la pregunta relativa al orgullo de pertenencia destaca con un 4,33 y con casi el 78% de las respuestas en los valores 4 y 5. La Rábida (3,29) y Sevilla (2,96) siguen la misma tónica. Atención aparte merece el análisis de la sede de Málaga, que con una media de 2,58 tiene siete de las ocho preguntas del bloque con más del 33% de las respuestas en los valores más bajos.

**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	1	14	13	24	28	21	<b>3.29</b>	1.31	27.00	49.00
Cuando realizo bien mi trabajo obtengo un reconocimiento adecuado por parte de mis responsables	4	18	23	24	22	10	<b>2.82</b>	1.26	42.27	32.99
Cuando el trabajo no está bien hecho recibo críticas por parte de mis responsables	8	8	10	31	31	13	<b>3.33</b>	1.11	19.35	47.31
La universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional	6	32	18	24	17	4	<b>2.40</b>	1.23	52.63	22.11
En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones....) son adecuadas	2	10	14	32	33	10	<b>3.19</b>	1.12	24.24	43.43
Me siento orgulloso de pertenecer a esta Institución	3	14	7	26	20	31	<b>3.48</b>	1.37	21.43	52.04
Mi trabajo en la UNIA me proporciona prestigio social ante la comunidad	3	20	9	38	15	16	<b>2.98</b>	1.31	29.59	31.63
Estoy satisfecho con las ayudas de Acción Social	6	12	8	28	30	17	<b>3.34</b>	1.23	21.05	49.47
	<b>Media global</b>	<b>3.11</b>			<b>Varianza global</b>	1.29				



### 3.9. Sobre la Universidad

La valoración de este bloque de preguntas ha experimentado un retroceso este año, pasando del 3,53 al 3,17 de media. Destacamos como mejor valorada, como en años anteriores, la pregunta correspondiente al conocimiento de los valores, misión y política global de la UNIA que, aunque también ha sufrido un importante retroceso, del 4,28 al 3,86, sigue teniendo más del 71% de respuestas entre los valores 4 y 5. Las otras tres preguntas de las que componen el bloque tienen un gran % de respuestas en los valores más bajos.

En el análisis por tramos de antigüedad y tal como viene sucediendo en el análisis de los anteriores bloques, la valoración de los que llevan más tiempo en la institución es inferior a los que llevan en ella solo hasta ocho años, un 3,07 frente al 3,46. Coinciden ambos grupos en las preguntas más y menos valoradas.

En cuanto al análisis por género, destacar la valoración más positiva de las mujeres, que valoran el bloque de preguntas con un 3,26 frente al 3,04 de los hombres, donde además tres de las cuatro preguntas del bloque están muy bajas puntuadas, destacando el 2,58 en la relativa a la adaptación al cambio.

En el análisis por sedes, destacar de nuevo este año la gran disparidad en la valoración entre las distintas sedes. La sede de Baeza (3,83) es la que más positivamente valora este bloque de preguntas, y donde destacamos como muy positivas las preguntas relativas a la función social que cumple nuestra universidad y al reconocimiento de nuestra sociedad. La Rábida se queda con un 3,37. Sevilla (2,92) y Málaga (2,57) son las sedes que menos puntuación le otorgan a estas preguntas, destacando como menos positiva la situación de Málaga donde tres de las cuatro preguntas tienen más del 50% de las respuestas en los valores bajos, y la relativa al conocimiento de la misión, se queda con una media del 3,27 y el 27% de las respuestas entre los valores 1 y 2.

**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	3	5	6	17	40	30	<b>3.86</b>	1.08	11.22	71.43
La UNIA cumple una función social relevante	4	15	17	19	30	16	<b>3.15</b>	1.32	32.99	47.42
La UNIA está bien considerada y es reconocida socialmente	3	18	21	24	21	14	<b>2.92</b>	1.31	39.80	35.71
La UNIA se adapta eficazmente a todo tipo de cambios	5	18	25	25	18	10	<b>2.76</b>	1.25	44.79	29.17
	<b>Media global</b>	<b>3.17</b>			<b>Varianza global</b>	1.31				



### 3.10. Sobre el liderazgo

Este bloque de preguntas destinado a conocer las relaciones del personal con los líderes de la universidad sigue siendo el menos valorado de toda la encuesta y además ha sufrido un retroceso respecto al año pasado de casi medio punto, pasando del 2,67 al 2,21 de este año. Todas las preguntas del bloque tienen una media muy baja y tiene más del 60% de las respuestas en los valores 1 y 2.

Respecto a las valoraciones por tramos de antigüedad seguimos con la tendencia más positiva de los que llevan menos tiempo en la institución (2,34) frente a los que llevan más de ocho años (2,16). En el primer caso la pregunta mejor valorada es la que mide las relaciones fluidas y la coordinación entre los responsables máximos, mientras que el grupo de más de ocho años en la universidad ha valorado más positivamente la referida a las reuniones periódicas para la información sobre la planificación y los resultados. En ambos casos todas las preguntas del bloque tienen un altísimo % entre los valores 1 y 2.

Respecto al análisis por género, aunque no existe una gran diferencia entre la opinión de hombres y mujeres; los primeros son más positivos (2,25) que las segundas (2,18). En ambos casos también todas las preguntas tienen un amplísimo % de respuestas entre los valores 1 y 2. Los hombres consideran como más positiva la pregunta relativa a la convocatoria de reuniones con el personal, mientras que las mujeres puntúan más favorablemente la relacionada con la comunicación y coordinación entre los responsables.

En cuanto a la diferencia por sedes destacar las valoraciones más positivas sobre los líderes de las sede de Baeza (2,73) y de La Rábida (2,19). La sede de Sevilla es la que menos puntuación otorgan al bloque (2,04), mientras que la de Málaga (2,08) se queda muy cercana a ella. En todas las sedes el % de respuestas encuadradas en los valores 1 y 2 es muy alto, llegando al 75% de las mismas.

**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	16	31	20	23	8	3	<b>2.20</b>	1.14	60.00	12.94
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	9	32	26	20	11	3	<b>2.21</b>	1.14	63.04	15.22
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	7	34	24	20	10	6	<b>2.26</b>	1.23	61.70	17.02

Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal a los responsables máximos son adecuadas	11	31	25	21	9	4	<b>2.22</b>	1.15	62.22	14.44
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	11	34	25	19	7	5	<b>2.16</b>	1.17	65.56	13.33
	<b>Media global</b>			<b>2.21</b>		<b>Varianza global</b>			1.17	

#### 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.

<b>Respuestas más positivas (valores medios)</b>	
Conozco la misión y los objetivos de mi área	<b>4.33</b>
La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena	<b>4.00</b>
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	<b>3.99</b>
El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones	<b>3.88</b>
Conozco los valores, misión y política global de la Universidad	<b>3.86</b>
Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente	<b>3.81</b>
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	<b>3.76</b>
El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz	<b>3.67</b>
El trabajo en mi área está bien organizado	<b>3.66</b>
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	<b>3.66</b>
Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo	<b>3.62</b>
Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto	<b>3.59</b>
Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo	<b>3.59</b>
<b>Respuestas más negativas (valores medios)</b>	
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	<b>2.26</b>
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	<b>2.23</b>
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal los responsables máximos son adecuadas	<b>2.22</b>
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	<b>2.21</b>
Existen relaciones fluidas y de coordinación entre los responsables máximos de la universidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales	<b>2.20</b>
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	<b>2.16</b>

## **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 desde el año 2009 al año 2014.

El perfil de las respuestas es similar, aunque todos los apartados han descendido en sus valoraciones. Se mantienen similares los apartados relativos al puesto de trabajo, responsable directo, y los espacios y recursos; mientras que disminuyen significativamente los relativos al entorno laboral, comunicación y coordinación, la formación, la implicación en la mejora la motivación, la universidad y sobre el liderazgo.

**Tabla 15. Evolución de los resultados de la encuesta**

	Media 2014	Media 2013	Media 2012	Media 2011	Media 2010	Media 2009
<b>SOBRE TU PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>3,52</b>	3,67	3,87	3,80	3,76	3,69
<b>SOBRE TU RESPONSABLE DIRECTO</b>	<b>3,57</b>	3,73	3,86	3,89	3,75	3,94
<b>SOBRE TU ENTORNO LABORAL</b>	<b>3,41</b>	3,77	3,95	3,87	3,78	3,92
<b>SOBRE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN</b>	<b>3,26</b>	3,52	3,70	3,62	3,46	3,59
<b>SOBRE ESPACIOS Y RECURSOS</b>	<b>3,62</b>	3,80	3,96	4,15	3,90	3,94
<b>SOBRE FORMACION</b>	<b>2,99</b>	3,36	3,35	3,67	3,23	3,71
<b>SOBRE LA IMPLICACIÓN EN LA MEJORA</b>	<b>3,18</b>	3,44	3,59	3,60	3,45	3,62
<b>SOBRE TU MOTIVACION</b>	<b>3,11</b>	3,38	3,48	3,66	3,48	3,75
<b>SOBRE LA UNIVERSIDAD</b>	<b>3,17</b>	3,53	3,69	3,57	3,43	3,50
<b>SOBRE EL LIDERAZGO</b>	<b>2,21</b>	2,67	2,95	2,82	2,69	2,90

## 6. *Propuestas de mejora*

Las propuestas de mejora planteadas en el informe del año 2013 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 mejorado este aspecto en la organización del trabajo; las preguntas que nos miden la evolución de esta área de mejora, han sufrido también un retroceso. La comunicación, la organización del trabajo e involucrar al personal en las decisiones a tomar siguen siendo una asignatura pendiente de los directores y jefes de servicios de las áreas.
- **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, produciéndose un leve empeoramiento de este aspecto.
- **Establecer mecanismos de coordinación entre las distintas áreas de la universidad.** Se ha pasado del 3,09 del año 2013 al 2,85 de este año, produciéndose además un aumento del % de respuestas en los valores más bajos de la escala.
- **Mejorar la difusión interna de las actividades de las distintas áreas de la universidad.** También en este aspecto se ha producido un retroceso respecto al año anterior. Insistimos en que 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.** Este año se ha vuelto a producir un retroceso en el bloque de formación, quedándose en un 2,99 de media. Todas las preguntas tienen un alto % de respuestas en los valores 1 y 2. Debe reforzarse el Plan de Formación, adecuándolo a las necesidades de los puestos de trabajo y a la vez ofertando una programación que contribuya a facilitar los conocimientos para la promoción profesional.
- **Implicar al personal en la planificación estratégica de la universidad, los procesos de mejora y en la toma de decisiones.** Esta acción también ha sufrido un pequeño retroceso en este año 2014. A pesar de seguir manteniendo los indicadores del plan estratégico en la evaluación de desempeño, se ha producido un retroceso. 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.** Ha sufrido también un importante retroceso en este año que estamos analizando, quedándose esta pregunta en un 2,82 y con un gran % de respuestas en los niveles bajos. No se ha puesto en marcha ningún mecanismo de reconocimiento al personal.
- **Mejorar la comunicación entre el Equipo de Gobierno y el personal de la**

**universidad, estableciendo mecanismos fluidos de interrelación.** Se sigue experimentado un cambio negativo en las relaciones entre el personal y el equipo de gobierno. Los mecanismos establecidos, como ha sido la difusión de los contenidos del Consejo de Gobierno o la difusión y explicación de los acuerdos y decisiones tomadas, no han producido los resultados deseados.

- **Mejorar la implicación del personal en la consecución de los objetivos institucionales a través de la comunicación y la participación.** Este aspecto tampoco ha experimentado ningún cambio, por lo que se debe hacer un esfuerzo para mejorar la implicación del personal con los objetivos institucionales.

Por lo tanto el Plan de mejora para el año 2015 sería el siguiente:

<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>
Establecimiento de un mecanismo de reuniones internas de las áreas	Responsables de área	2015
Desarrollo de una programación de reuniones periódicas entre las áreas, coordinadas por la Gerencia	Gerencia	2015
Se propone establecer un protocolo de difusión de las actividades de las áreas a través de la herramienta de comunicación interna.	Secretariado de Comunicación / Responsables de área	2015
Se propone la realización de una encuesta de necesidades formativas del PAS	Gerencia	2015
Mantenimiento y revisión de los indicadores del Plan Estratégico en la evaluación del desempeño	Gerencia	2015
Realización de actividades de difusión de la situación del Plan Estratégico y de las acciones de mejora entre el personal.	Vicerrectorado de Planificación. Estratégica	2015
Diseñar y puesta en marcha un mecanismo de reconocimiento al personal.	Gerencia	2015
Programación de acciones de difusión en todos los Vicerrectorados para comunicar sus actividades al personal y mantenimiento de una presencia activa en la plataforma de comunicación interna.	Secretariado de Comunicación / Equipo de Gobierno	2015