



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

Vicerrectorado de Planificación y Calidad
Universidad Internacional de Andalucía

Febrero de 2009

Una de las líneas de trabajo del Vicerrectorado de Planificación y Calidad de la Universidad Internacional de Andalucía, inserta en el proyecto más amplio de *Evaluación Institucional*, es la elaboración de estudios de satisfacción de nuestros usuarios. En 2008 se elaboraron los primeros informes de satisfacción de alumnos y profesores, ensayando además un nuevo sistema de encuestas electrónicas mejor adaptado a las nuevas tendencias de evaluación en las universidades.

Presentamos aquí, a comienzos de 2009, el informe de satisfacción del personal de administración y servicios de la universidad. Para tal fin, se ha revisado el último modelo de encuesta utilizado para estudiar el clima laboral en febrero de 2006, añadiendo algunas preguntas y revisando la redacción de otras de tal forma que pudieran enriquecerse los resultados.

El cuestionario utilizado, diseñado por el Área de Planificación y Calidad y analizado conjuntamente con la Gerencia, ha constado de 57 preguntas referidas al (i) puesto de trabajo; (ii) el responsable directo; (iii) el clima laboral; (iv) la comunicación y coordinación; (v) los espacios y recursos; (vi) la formación; (vii) la implicación en la mejora; (viii) la motivación; (ix) la universidad; y (x) el liderazgo.

Se han preguntado además algunos datos básicos sobre el tipo de personal —funcionario, laboral o eventual—, la sede a la que se pertenece, el tiempo trabajado en la universidad —menos de 2 años, entre 2 y 8 años o más de 8— y el sexo, de tal forma que pudieran establecerse correlaciones entre las respuestas de los distintos sectores. Estas posibles respuestas se han recogido en forma de afirmaciones que el/la encuestado/a podía valorar de 1 (absoluto desacuerdo) a 5 (absoluto acuerdo).

El personal de administración y servicios que ha participado en la encuesta asciende al 42% del total de la plantilla, siguiendo la distribución en cifras absolutas y porcentuales que a continuación se detalla atendiendo a los sectores comentados.

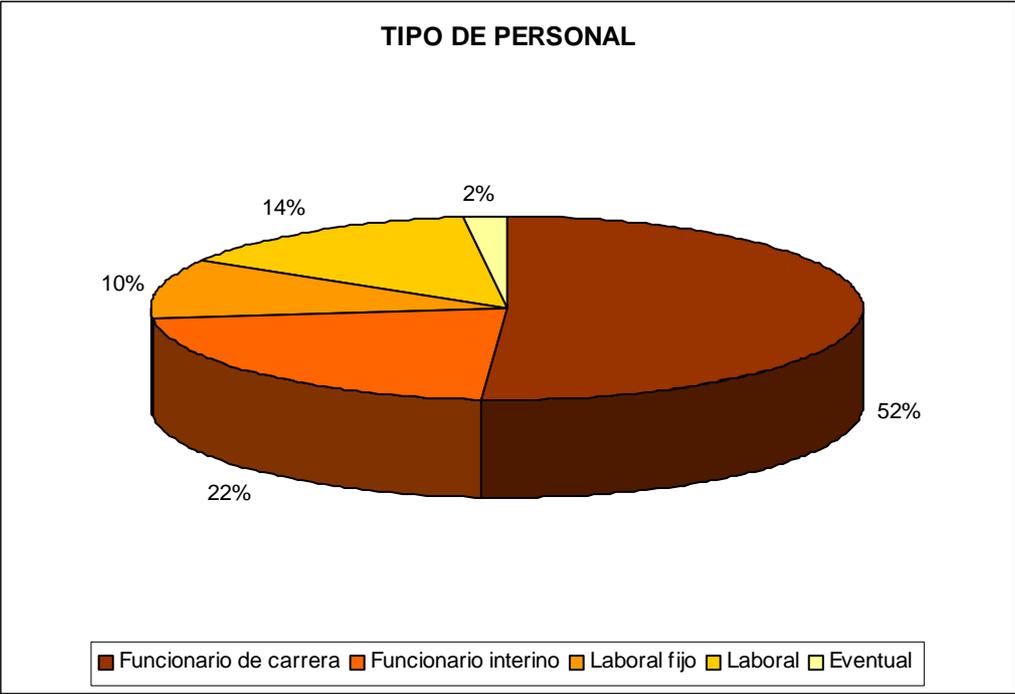
Es importante destacar que, en relación al peso real que cada uno de estos sectores tiene en la universidad, la única desviación significativa se encuentra en la participación del personal de La Rábida, ya que su peso relativo en la encuesta ha sido del 18% frente al 29% de su peso real en la universidad.

TIPO DE PERSONAL

	A1	A2	C1	C2	I	II	III	IV	Event.
Funcionario de carrera	6	6*	8	5					
Funcionario interino	0	0	5	6					
Laboral fijo					2	1	1	1	
Laboral					1	0	2	4**	
Eventual									1

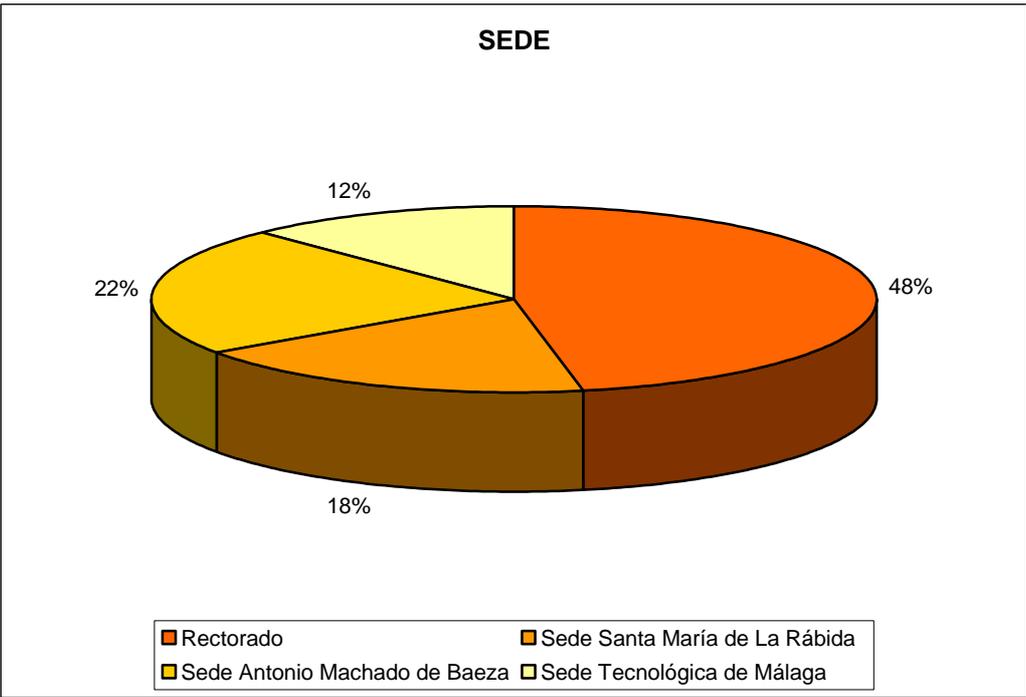
* 2 de estas 6 personas se habían identificado erróneamente como “B”.

** 2 de estas 4 personas se habían identificado erróneamente como “Grupo V”.



SEDE EN LA QUE TRABAJAS

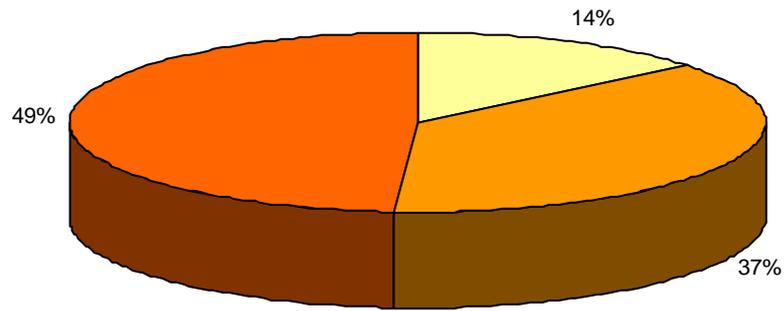
Rectorado	23
Sede Santa María de La Rábida	9
Sede Antonio Machado de Baeza	11
Sede Tecnológica de Málaga	6



TIEMPO TRABAJANDO EN LA UNIA

Menos de 2 años	7
Entre 2 y 8 años	18
Más de 8 años	24

ANTIGÜEDAD

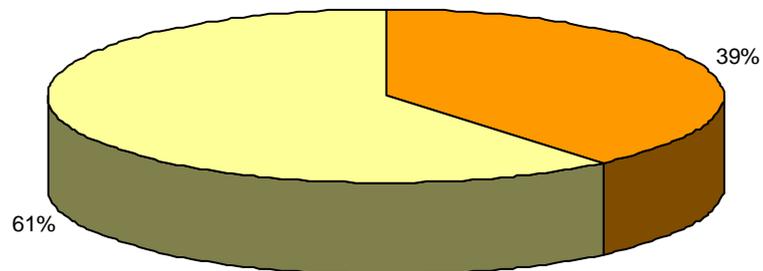


Menos de 2 años Entre 2 y 8 años Más de 8 años

SEXO

Masculino	19
Femenino	30

SEXO



Masculino Femenino

Los resultados detallados por bloques de preguntas han sido los siguientes:

SOBRE TU PUESTO DE TRABAJO

3,69

	1	2	3	4	5	N	Media
Conozco la misión y los objetivos de mi área	1	0	8	13	25	47	4,30
El trabajo en mi área está bien organizado	2	6	16	15	8	47	3,45
Mis funciones y responsabilidades están bien definidas	3	7	10	14	13	47	3,57
En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	6	9	12	9	10	46	3,17
Las tareas que realizo se corresponden con mis funciones	6	5	11	14	11	47	3,40
Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo	2	2	10	11	22	47	4,04
Participo en las decisiones que se toman en mi área	3	7	13	12	12	47	3,49
Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora relativas al funcionamiento de mi área	2	2	16	13	14	47	3,74
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	1	1	7	20	16	45	4,09

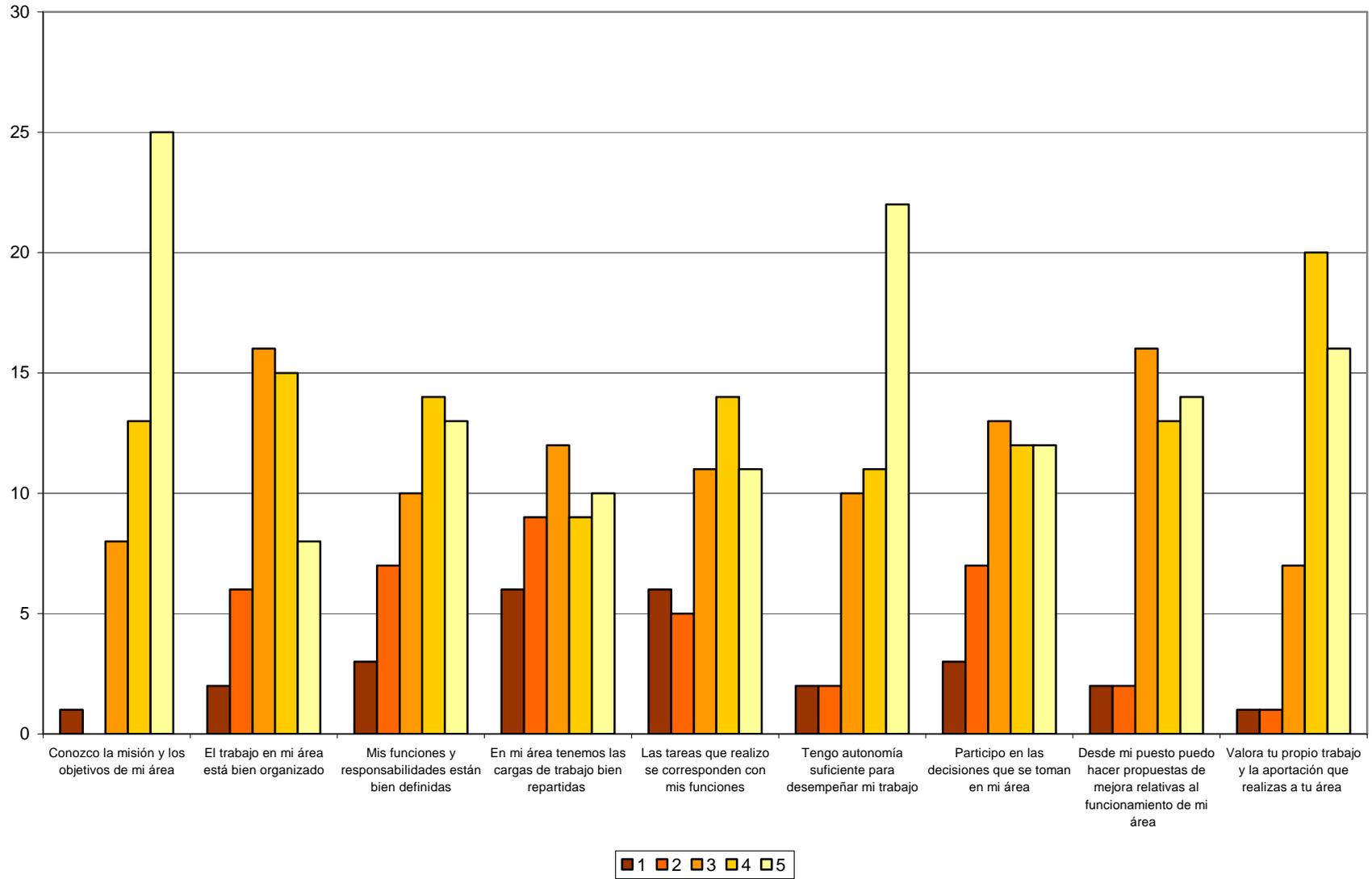
En el primer bloque de preguntas, relativas al puesto de trabajo, se valora especialmente bien el conocimiento de la misión de los objetivos del área a la que se pertenece (4,30, que llega hasta 4,6 en el caso quienes llevan más de 8 años en la UNIA) y la autonomía con la que se cuenta para desempeñar el trabajo (4,04). Asimismo, se realiza una autovaloración muy positiva del trabajo propio y de lo que se aporta al área (4,09, que llega hasta 4,3 en el caso de quienes llevan menos de 2 años en la UNIA).

Las valoraciones se otorgan al reparto de las cargas de trabajo en el área (3,17) y a la correspondencia existente entre las tareas que se realizan con las funciones definidas para los puestos de trabajo (3,40).

Por sexo se ha observado una diferencia significativa sólo en la pregunta dedica a las propuestas de mejora que pueden hacerse desde el puesto de trabajo, siendo más apoyada esta afirmación por hombres (4,1) que por mujeres (3,3).

En cuanto a las diferencias por Sedes, parece significativo que en Baeza se manifiesta un menor conocimiento de la misión y los objetivos de la universidad (3,9) y una menor valoración del trabajo propio y de la aportación realiza al área (3,2). En La Rábida reciben una menor valoración las preguntas referidas a la definición de funciones y responsabilidades (2,8), el reparto de cargas de trabajo (2,3) y la correspondencia entre tareas y funciones (2,8). En Málaga destacan las mejores valoraciones de la organización del área (4) y la definición de funciones y responsabilidades (4,1).

Sobre tu puesto de trabajo



SOBRE TU RESPONSABLE DIRECTO

3,94

	1	2	3	4	5	N	Media
El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones	3	2	6	14	20	45	4,02
El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz	2	5	8	16	14	45	3,78
El/la responsable delega eficazmente funciones de responsabilidad	3	4	6	19	14	46	3,80
El/la responsable toma decisiones con la participación del personal del área	0	3	11	13	18	45	4,02
Entre el/la responsable y el personal existe una comunicación fluida	1	4	5	14	22	46	4,13
El/la responsable me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	2	5	5	16	16	44	3,89

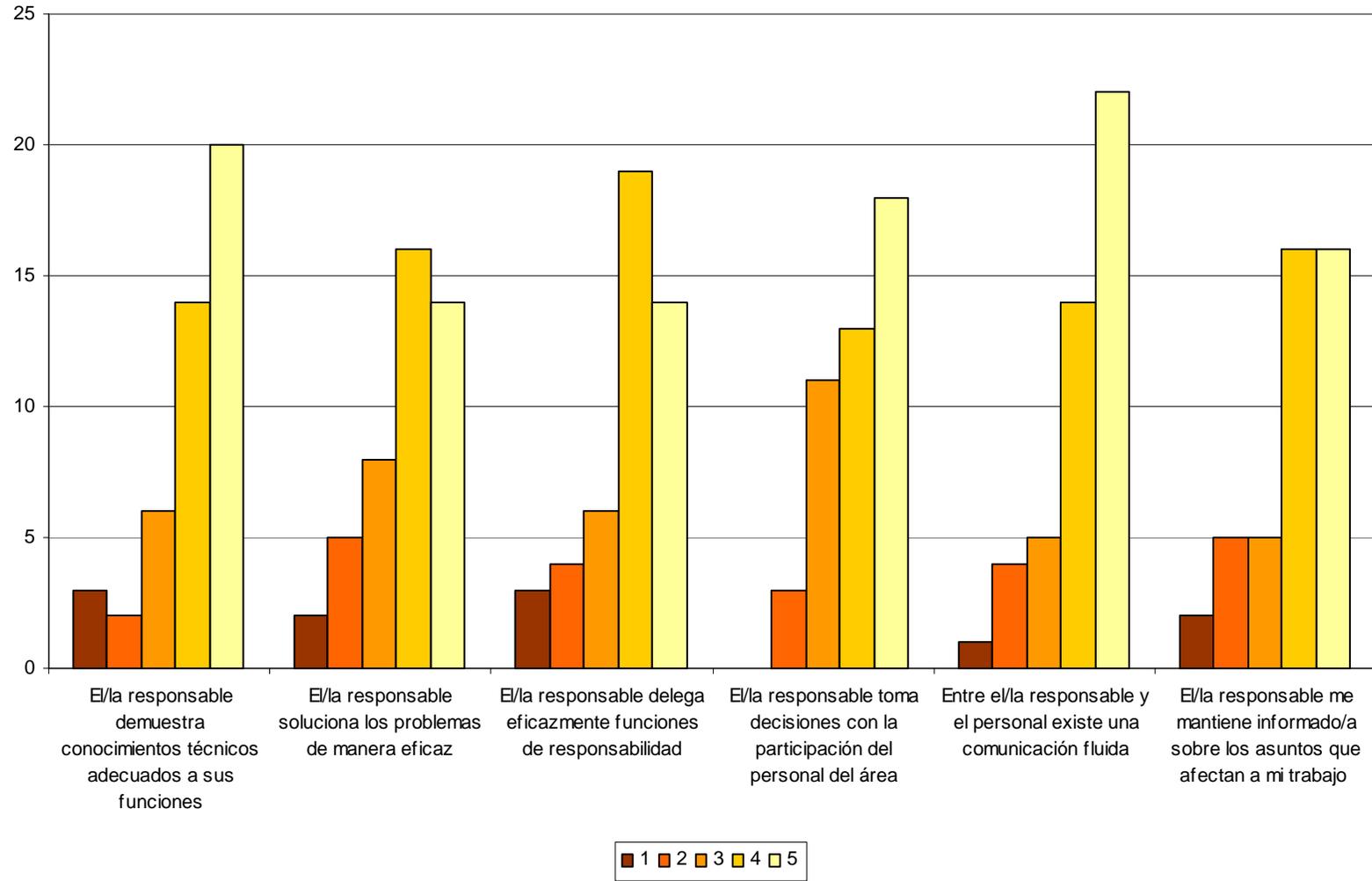
En relación a las preguntas relativas a los/las responsables directos, las afirmaciones más apoyadas han sido las relativas a la existencia de comunicaciones fluidas (4,13), los conocimientos técnicos de los superiores directos (4,02, con valores extremos de 4,7 en el caso de quienes llevan menos de 2 años en la UNIA y de 2,8 en La Rábida) y la participación del área en la toma de decisiones (4,02).

La opinión sobre la capacidad de los/las responsables para resolver los problemas de forma eficaz y la capacidad de delegar eficazmente funciones de responsabilidad han recibido las puntuaciones más bajas (3,78 y 3,80 respectivamente), aunque en términos generales este bloque de preguntas resulta bien valorado.

En general, los resultados por Sede son bastante homogéneos destacando, además de lo ya resaltado, la valoración menos positiva recibida en Málaga respecto a la información recibida sobre los asuntos que afectan al trabajo (2,8).

En este caso no se han encontrado diferencias significativas por sexo.

Sobre tu responsable directo



SOBRE EL CLIMA LABORAL

3,92

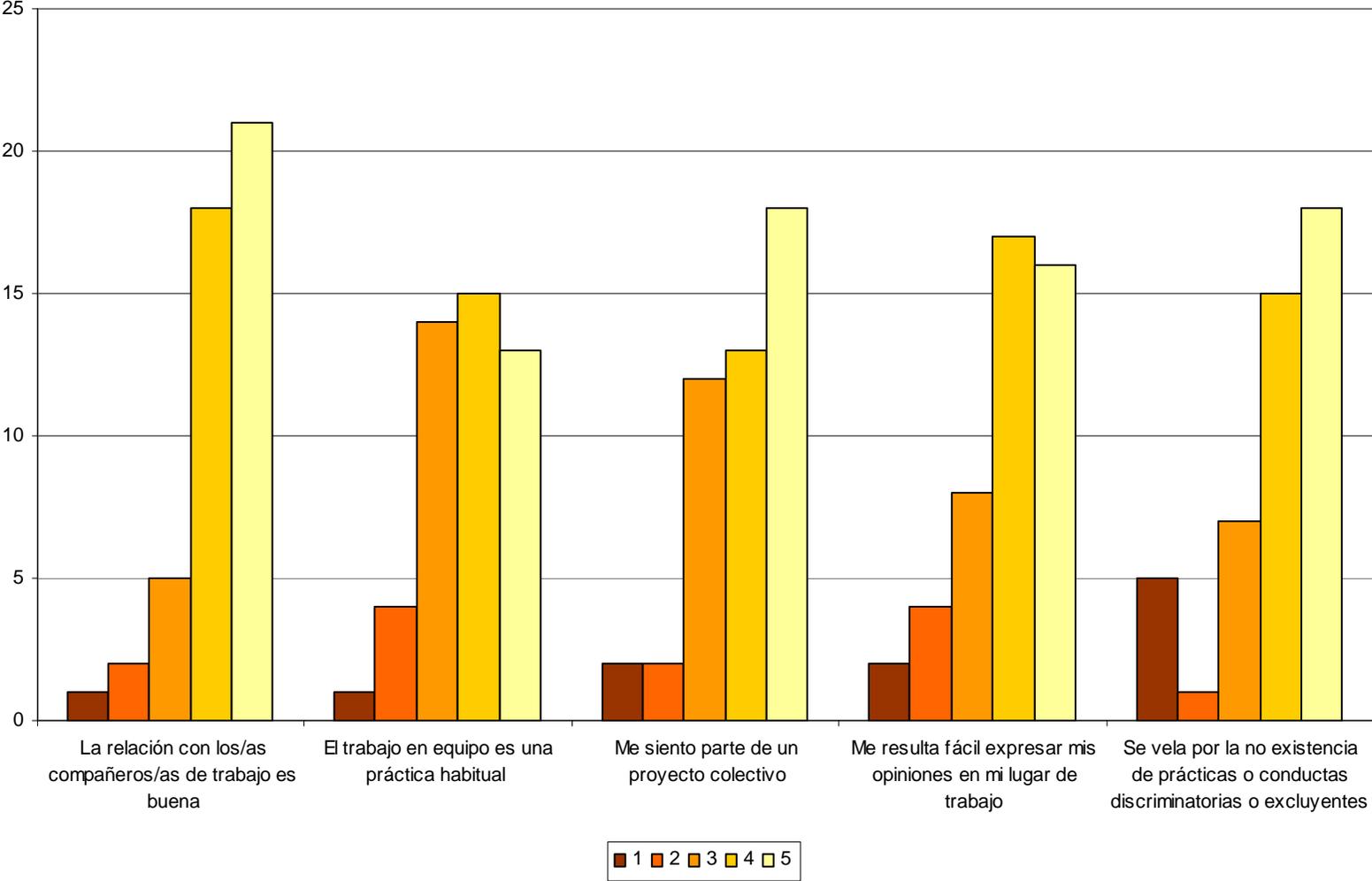
	1	2	3	4	5	N	Media
La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena	1	2	5	18	21	47	4,19
El trabajo en equipo es una práctica habitual	1	4	14	15	13	47	3,74
Me siento parte de un proyecto colectivo	2	2	12	13	18	47	3,91
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	2	4	8	17	16	47	3,87
Se vela por la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes	5	1	7	15	18	46	3,87

En relación al clima laboral, se tiene un opinión bastante positiva de la relación con los/las compañeros/as de trabajo (4,19) y se alcanzan cifras algo más bajas en lo relativo a el sentirse parte de un proyecto colectivo (3,91), la facilidad para expresar opiniones (3,87) y el trabajo para velar por la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes (3,87) y el trabajo en equipo como práctica habitual (3,74).

En general, en todas las preguntas de este bloque las respuestas de las mujeres ha sido más alta que la de los hombres (unas cuatro décimas en cada caso). También han sido mejor valoradas por quienes llevan menos de 2 años en la universidad, de forma especial el sentimiento de pertenencia a un proyecto colectivo (4,7).

En todos los casos, las respuestas han sido más positivas en la Sede de Málaga, especialmente en lo referido a la facilidad para expresar opiniones (4,8 frente al 3,1 de La Rábida).

Sobre el clima laboral



SOBRE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

3,59

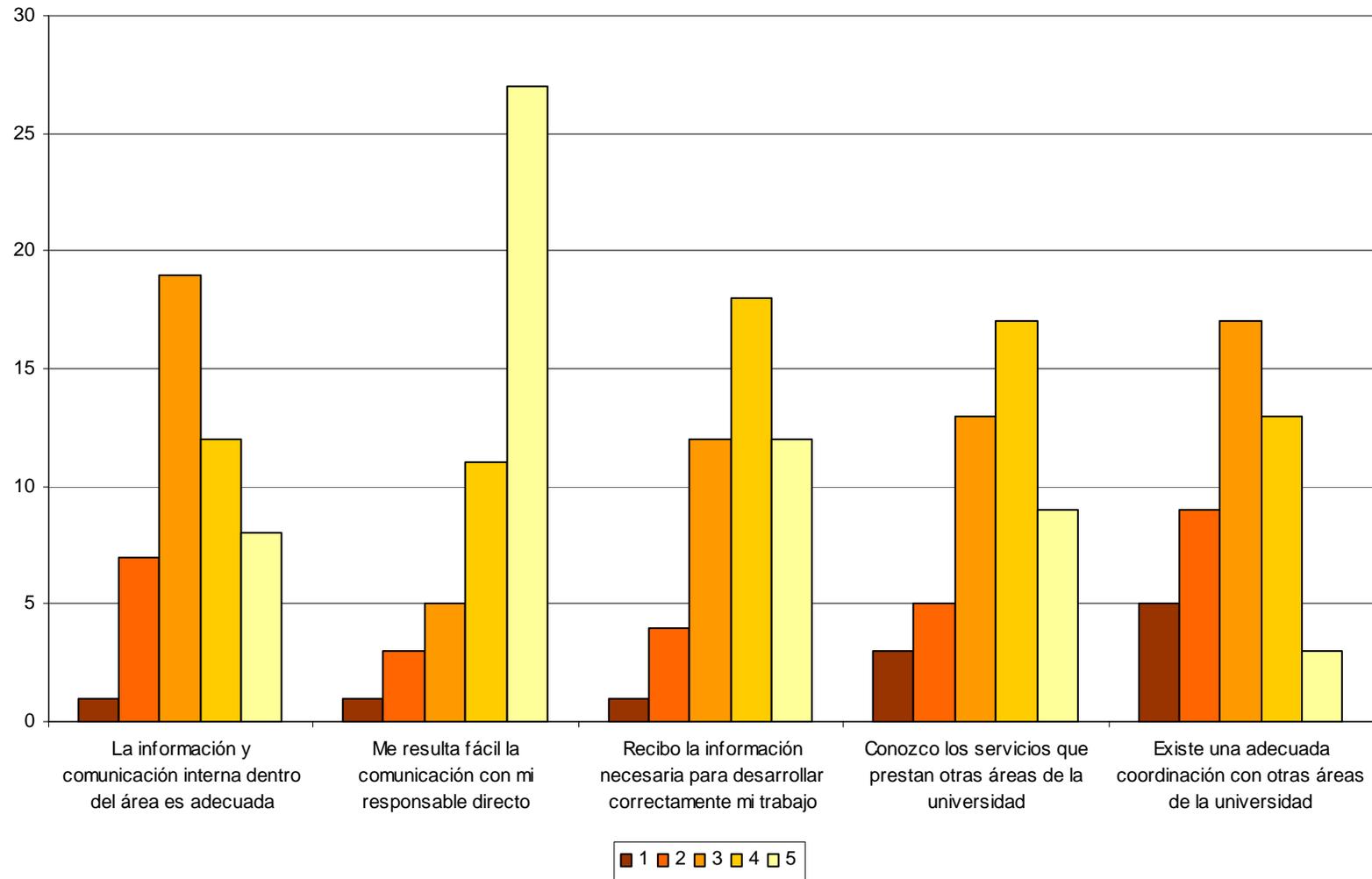
	1	2	3	4	5	N	Media
La información y comunicación interna dentro del área es adecuada	1	7	19	12	8	47	3,40
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	1	3	5	11	27	47	4,28
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo	1	4	12	18	12	47	3,77
Conozco los servicios que prestan otras áreas de la universidad	3	5	13	17	9	47	3,51
Existe una adecuada coordinación con otras áreas de la universidad	5	9	17	13	3	47	3,00

Las preguntas relativas a la información, comunicación y la coordinación con otras áreas han obtenido respuestas algo menos positivas.

Especialmente bajas han sido las puntuaciones otorgadas a la información y comunicación interna dentro del área (3,4) y a la coordinación entre las distintas áreas de la universidad (3, que llega hasta 2,7 en el caso de quienes llevan más de 8 años en la UNIA). Esta última pregunta ha recibido además respuestas distintas por sexo, ya que es menos valorada por hombres (2,7) que por mujeres (3,3).

En cambio, sí se valora positivamente la comunicación con los/las responsables directos (4,28 con valores extremos de 5 en Málaga y 3,6 en La Rábida).

Sobre comunicación y coordinación



SOBRE ESPACIOS Y RECURSOS

3,94

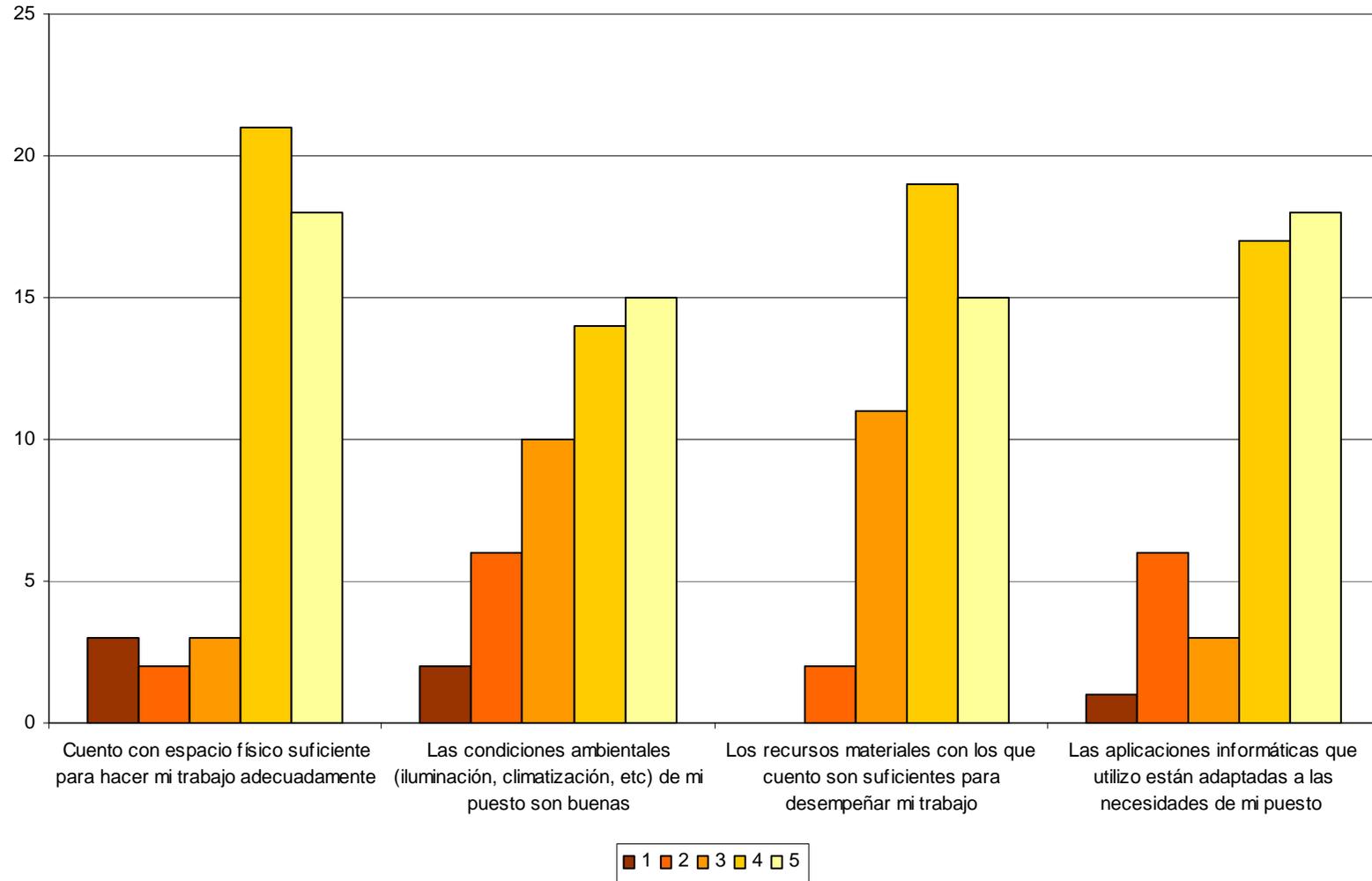
	1	2	3	4	5	N	Media
Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente	3	2	3	21	18	47	4,04
Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc) de mi puesto son buenas	2	6	10	14	15	47	3,72
Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo	0	2	11	19	15	47	4,00
Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto	1	6	3	17	18	45	4,00

Entre las preguntas realizadas sobre los espacios y los recursos disponibles para desempeñar el trabajo se observan algunas diferencias en relación a las condiciones ambientales, que se valoran menos positivamente (3,72), frente a cuestiones como los recursos (4) y la suficiencia del espacio físico con el que se cuenta (4,04).

En general, en todas las preguntas se ha recogido respuestas más positivas por parte de las mujeres (unas seis décimas más en cada caso) que de los hombres.

No se han encontrado diferencias significativas en cuanto a la antigüedad en la universidad ni en cuanto a la Sede a la que se pertenece.

Sobre espacios y recursos



SOBRE FORMACIÓN

3,71

	1	2	3	4	5	N	Media
Mi trabajo me permite una formación continua	2	2	9	22	10	45	3,80
La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo	2	10	14	12	8	46	3,30
Cuando es necesario la UNIA me facilita la participación en actividades formativas	1	0	5	21	17	44	4,20
La formación recibida para implantar nuevas aplicaciones, procedimientos, etc., es adecuada	4	2	15	15	9	45	3,51

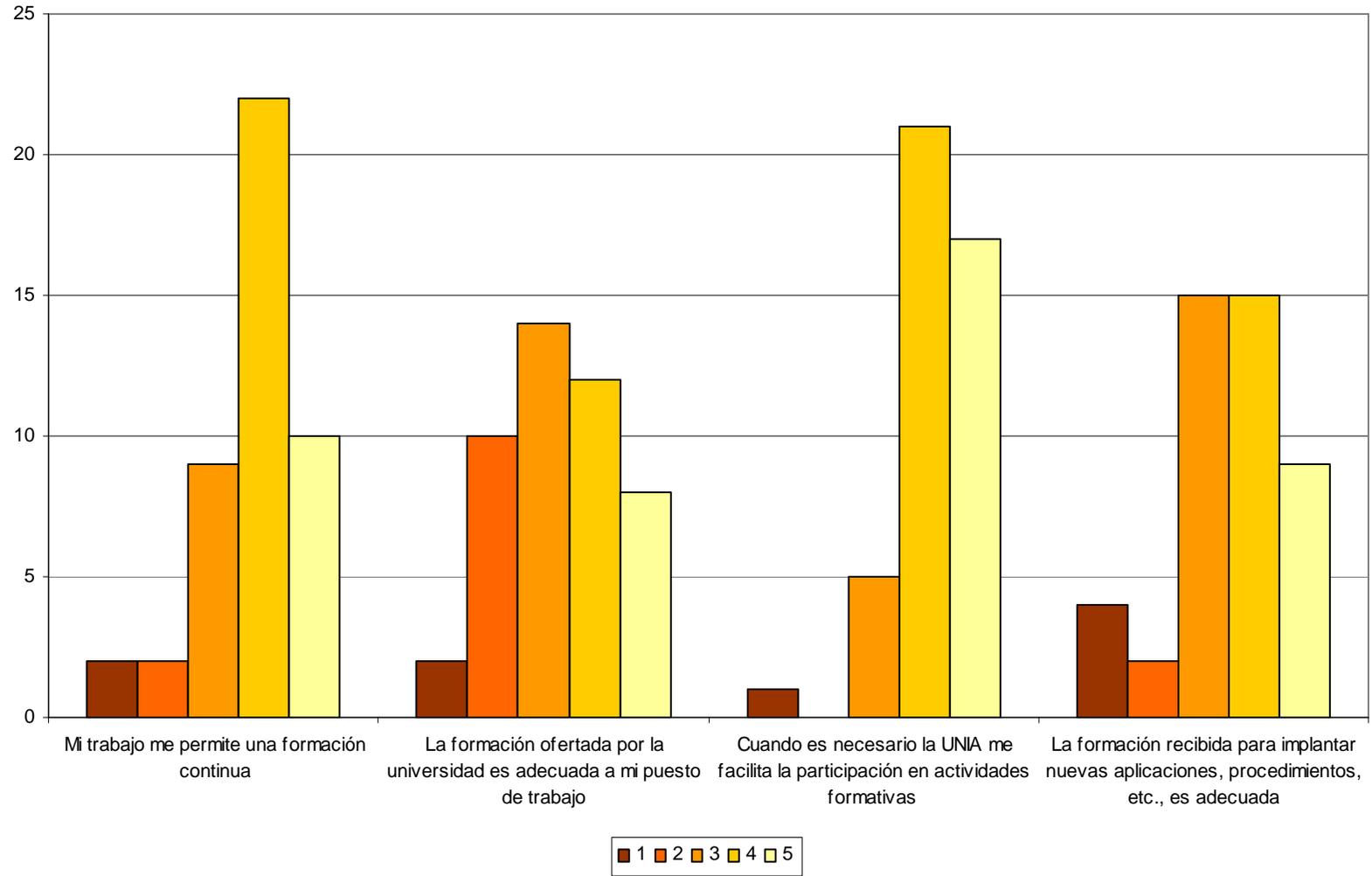
Las preguntas relativas a formación reciben distintos resultados, bien se trate de la formación ofertada por la universidad, que se valora menos favorablemente (3,3 en general y 3,51 la relativa a aplicaciones y procedimientos), o bien la facilitada por la universidad (4,2).

Existen algunas diferencias según el sexo, ya que las mujeres valoran más positivamente la formación ofertada por la universidad (3,6 frente a 3) mientras que los hombres apoyan más la afirmación de que su trabajo les permite una formación continua (4 frente a 3,6).

No se han encontrado diferencias significativas en cuanto a la antigüedad en la universidad ni en cuanto a la Sede a la que se pertenece.

Es importante destacar que en aquellas preguntas que ya aparecieron en la encuesta realizada en 2006 —aquellas relativas a si el trabajo permite una formación continua y si la formación ofertada es adecuada al puesto de trabajo— los resultados en 2009 han sido más positivos, pasando de 3,01 y 2,63 respectivamente a 3,8 y 3,3.

Sobre formación



SOBRE LA IMPLICACIÓN EN LA MEJORA

3,62

	1	2	3	4	5	N	Media
Entre los objetivos del área es prioritario el de la mejora de la calidad del servicio	1	4	6	19	15	45	3,96
El responsable del área pone en marcha iniciativas de mejora	1	7	5	19	14	46	3,83
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	0	1	11	24	10	46	3,93
Soy consultado sobre las iniciativas para la mejora	3	11	11	14	7	46	3,24
Me siento coparticipe de los éxitos y fracasos de mi área	1	3	16	16	10	46	3,67
En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar mi área	1	5	6	14	17	43	3,95
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	7	11	13	9	3	43	2,77

Entre las preguntas relativas a la implicación en la mejora se observa una valoración muy baja en lo relacionado con la participación en la planificación y la toma de decisiones de los objetivos de la UNIA (2,77, que llega hasta 1,7 en el caso de quienes llevan menos de 2 años en la universidad), seguida de la opinión sobre si se es consultado sobre las iniciativas para la mejora (3,24).

Es importante señalar que, aunque la cifra de 2,77 es baja, la valoración de la participación en la planificación y toma de decisiones ha aumentado desde el 1,89 obtenido en la encuesta de satisfacción realizada en 2006.

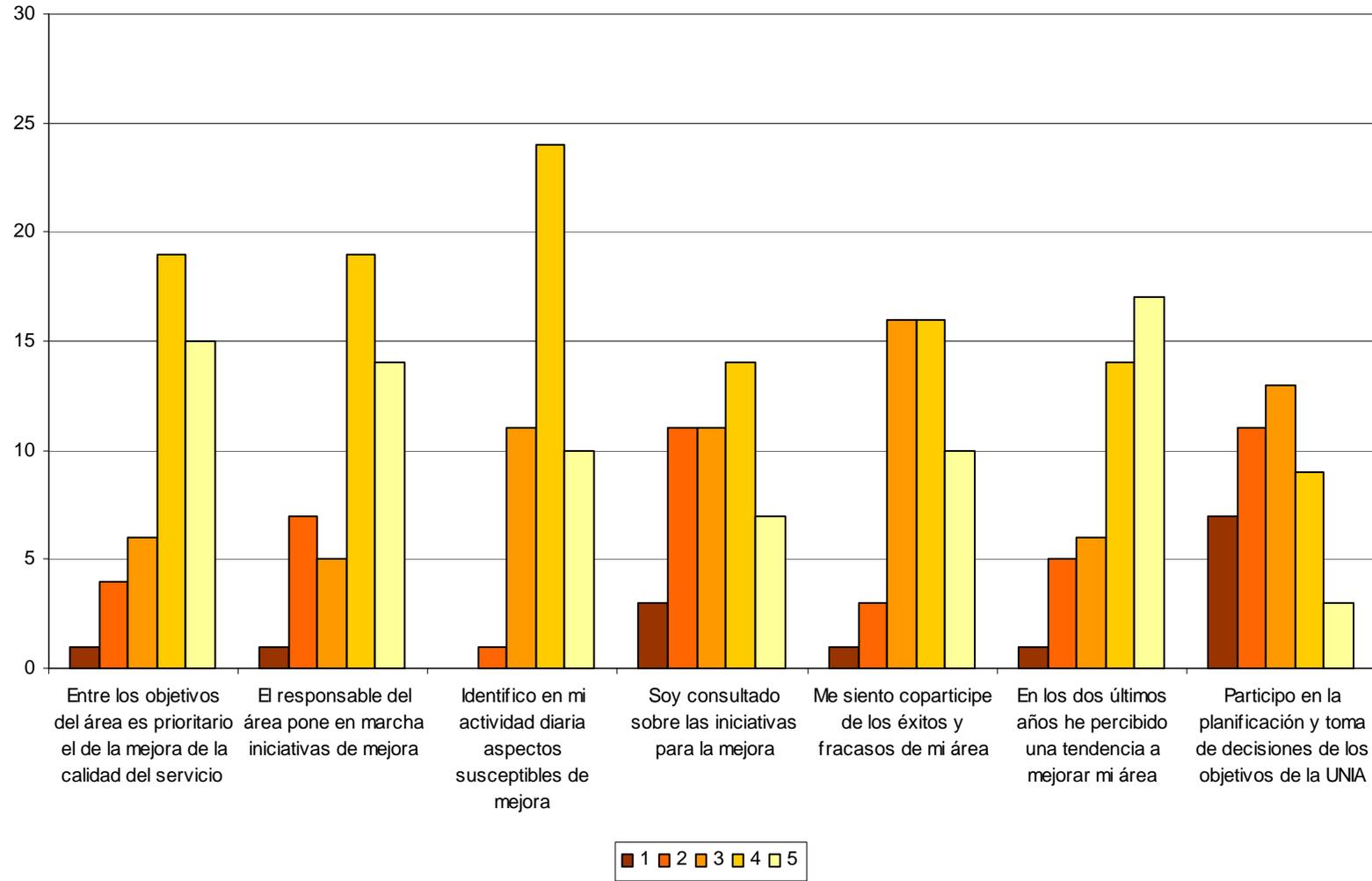
Sí se valora algo más positivamente la tendencia a la mejora en el área (3,95) y la prioridad otorgada a la mejora de la calidad de los servicios (3,96 con valores extremos de 2,9 en Baeza y de 4,3 en La Rábida).

Excepto en el caso señalado, las personas que llevan menos de dos años en la UNIA han ofrecido respuestas significativamente más positivas que el resto.

En general, existen respuestas algo menos positivas en Baeza, especialmente en lo referido a la participación en la planificación y toma de decisiones (2), la consulta sobre iniciativas de mejora (2,3) y la coparticipación de los éxitos y fracasos (2,9).

No hay diferencias significativas por sexo.

Sobre la implicación en la mejora



SOBRE TU MOTIVACIÓN

3,75

	1	2	3	4	5	N	Media
Estoy motivado para realizar mi trabajo	1	7	6	14	19	47	3,91
Cuando realizo bien mi trabajo obtengo un reconocimiento adecuado por parte de mis responsables	1	7	12	13	13	46	3,65
Cuando el trabajo no está bien hecho recibo críticas por parte de mis responsables	1	3	21	11	9	45	3,53
La universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional	3	3	14	16	8	44	3,52
En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones....) son adecuadas	0	1	6	22	18	47	4,21
Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución	1	3	7	9	26	46	4,22
Mi trabajo en la UNIA me proporciona prestigio social ante la comunidad	3	5	14	13	10	45	3,49
Estoy satisfecho con las ayudas de Acción Social	4	6	12	10	11	43	3,42

Dos de las respuestas más positivas de toda la encuesta se han obtenido en el sentimiento de orgullo de pertenencia a la institución (4,22) y la valoración de las condiciones laborales (4,21). También el grado de motivación para realizar el trabajo es positivo (3,91) que llega hasta 4,7 en el caso de quienes llevan menos de 2 años en la universidad).

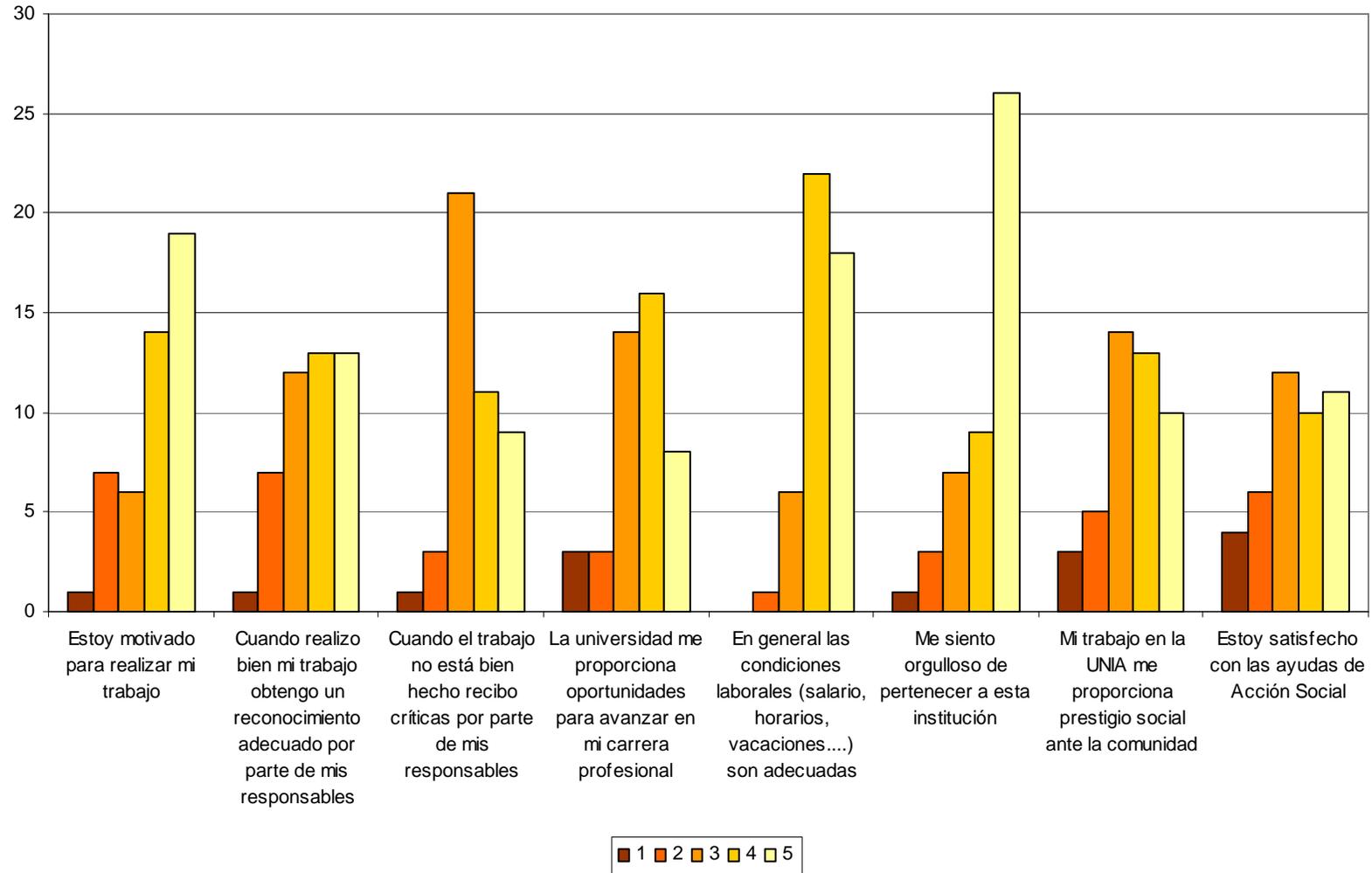
Menos valoradas aparecen las preguntas relativas al prestigio social que proporciona trabajar en la UNIA y a la satisfacción con las ayudas de acción social (3,42). La cuestión relativa al prestigio social que otorga la UNIA ha pasado de ser valorada con 2,81 en 2006 a 3,49 en la actualidad, que además llega hasta 4,2 en las personas con menor antigüedad.

Desde 2006 también se aprecian avances importantes en lo relativo a los reconocimientos y las críticas que se reciben por el trabajo realizado, que ha pasado de valorarse con 2,75 y 2,76 puntos en 2006, respectivamente, a 3,65 y 3,53 en 2009.

Existen diferencias por sexo en cuanto al orgullo de pertenencia (3,9 en hombres y 4,4 en mujeres) y la satisfacción con las ayudas de acción social (3 en hombres y 3,8 en mujeres).

Por Sedes existen diferencias en cuanto a las oportunidades ofrecidas por la UNIA para avanzar en la carrera profesional y el orgullo de pertenencia, que es menor entre el personal de Sevilla (2,9 y 3,6 respectivamente); y en cuanto a la satisfacción con las ayudas de acción social que además de en Sevilla (2,9) son valoradas menos positivamente en Málaga (1,8).

Sobre tu motivación



SOBRE LA UNIVERSIDAD

3,50

	1	2	3	4	5	N	Media
Conozco los valores, misión y política global de la Universidad	1	1	8	19	17	46	4,09
La UNIA cumple una función social relevante	4	5	12	16	10	47	3,49
La UNIA está bien considerada y es reconocida socialmente	8	7	11	13	7	46	3,09
La UNIA se adapta eficazmente a todo tipo de cambios	4	8	10	15	8	45	3,33

Existen algunas diferencias en cuanto a la valoración otorgada a la pregunta relativa al conocimiento de los valores, misión y política global de la universidad (4,09) respecto a las valoraciones de las preguntas relacionadas con la relevancia de la función social de la UNIA (3,49), su capacidad de adaptación a los cambio (3,33) y su reconocimiento social (3,09), que son algo más bajas en general y de forma particular en el caso de los funcionarios.

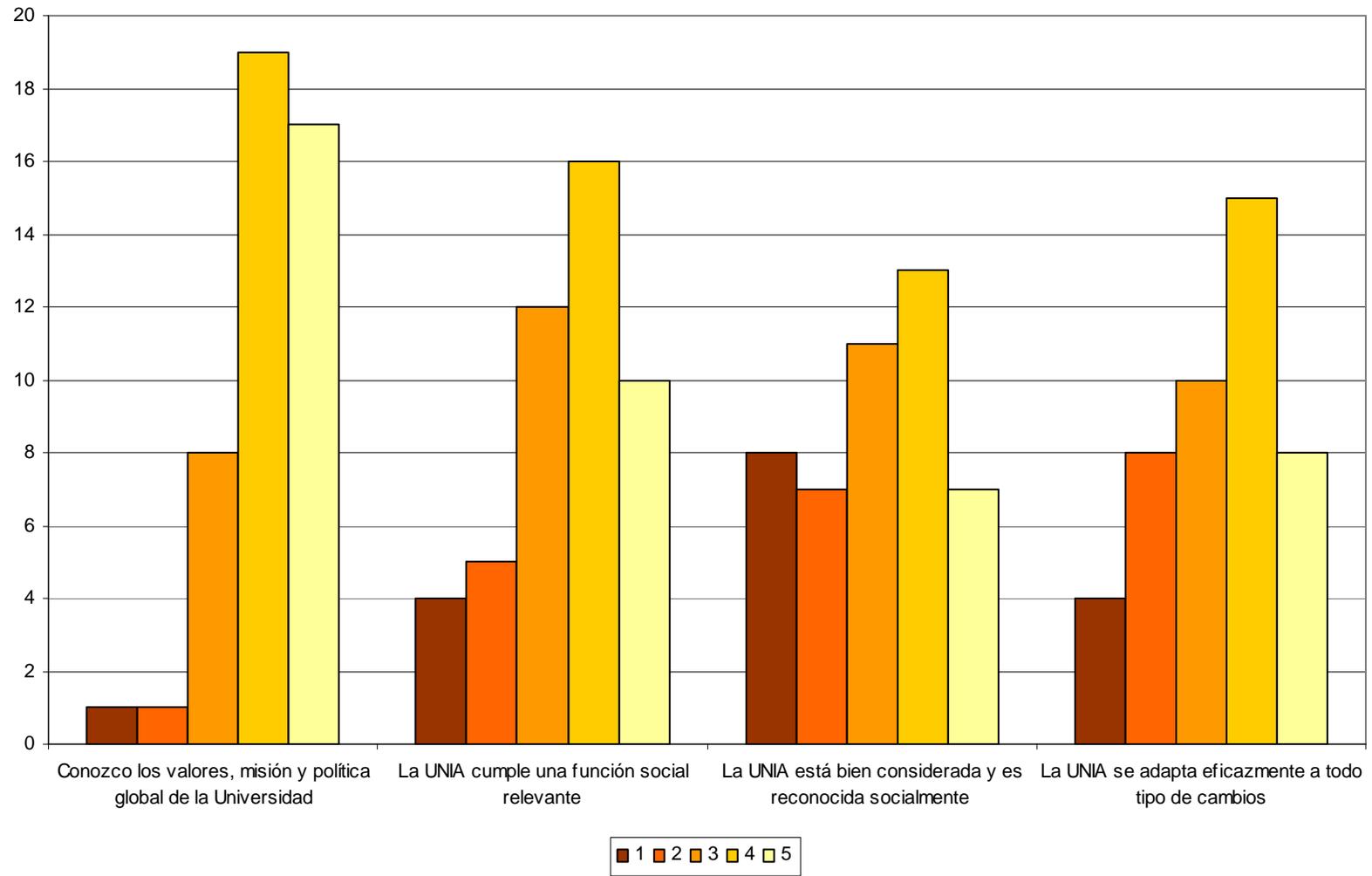
En general, se observan diferencias por sexos ya que todas las afirmaciones son más apoyadas por las mujeres que por los hombre (unas siete décimas en cada caso).

En todos los casos las respuestas han sido menos positivas en Sevilla, en especial en lo relativo a la consideración y reconocimiento social de la UNIA (2,6) y su capacidad de adaptación a los cambios (2,5).

No existen diferencias significativas según la antigüedad en la universidad.

Respecto a 2006 ha habido avances importantes ya que se valora mejor la función social que cumple la UNIA (3,24 en 2006 y 3,49 en 2009), la capacidad de adaptación a los cambios (2,85 en 2006 y 3,33 en 2009) y, de forma muy especial, el conocimiento de los valores, la misión y la política global de la universidad (2,39 en 2006 y 4,09 en 2009).

Sobre la Universidad



SOBRE EL LIDERAZGO

2,90

	1	2	3	4	5	N	Media
Existen relaciones fluidas y de coordinación entre los responsables máximos de la universidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales	3	10	15	10	2	40	2,95
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	2	12	16	11	4	45	3,07
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	4	13	19	8	1	45	2,76
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal a los responsables máximos son adecuadas	3	14	17	7	3	44	2,84
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	7	12	11	8	6	44	2,86

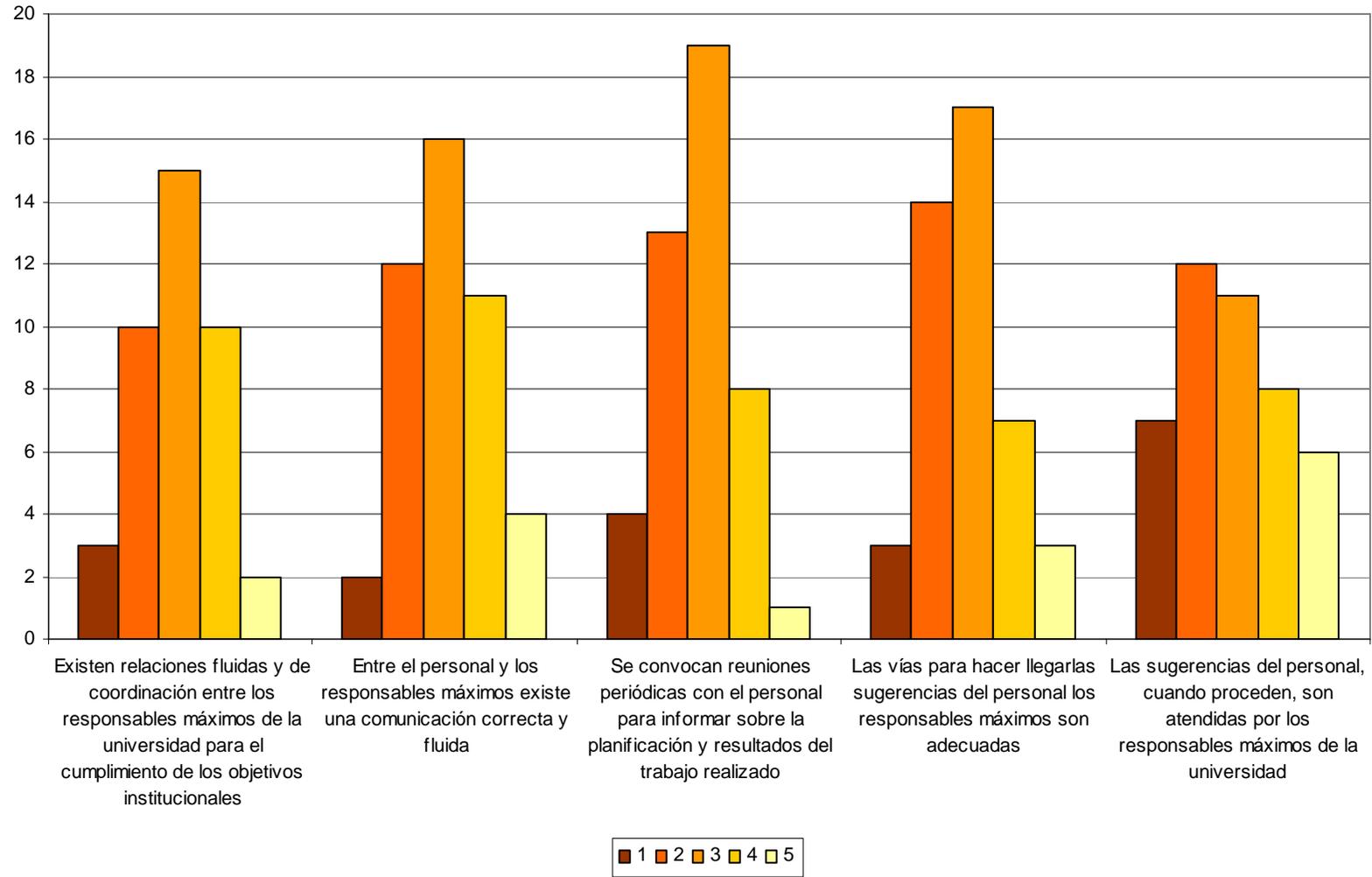
El bloque de preguntas sobre el liderazgo es el que ha recibido respuestas menos positivas. Sin embargo, se observan avances significativos respecto a la encuesta realizada en 2006.

Especialmente bajos han sido los apoyos a las afirmaciones relativas a la existencia de reuniones periódicas con el personal (2,76 en 2009 y 1,84 en 2006), la adecuación de las vías para hacer llegar sugerencias a los responsables máximos (2,84 en 2009 y 2,42 en 2006) y a la atención prestada a las sugerencias del personal (2,86 en 2009 y 1,93 en 2006).

Algo más positivas han resultado las valoraciones de la fluidez de las relaciones y la coordinación entre los responsables máximos para cumplir objetivos (2,95 en 2009 y 2,25 en 2006) y la comunicación entre los responsables máximos y el personal (3,07 en 2009 y 2,85 en 2006). Ambas preguntas, a su vez, son mejor valoradas por las mujeres que por los hombres.

No existen diferencias significativas según la antigüedad en la universidad ni según la Sede a la que se pertenece, tan sólo se observan resultados algo más negativos en el caso de los funcionarios.

Sobre el liderazgo



Pueden distinguirse, por tanto, aspectos que han recibido una valoración más positiva y los que han recibido una valoración más negativa. En general se valoran mejor las cuestiones relacionadas con los/las responsables directos (3,94), los espacios y recursos (3,94) y el clima laboral (3,92). Por el contrario, las cuestiones menos valoradas son aquellas relativas a la comunicación y coordinación (3,59), el conocimiento, función y valoración de la universidad (3,5) y el liderazgo (2,9). Con mayor detalle, las preguntas con los resultados más positivos y más negativos han sido las siguientes:

Respuestas más positivas (valores medios)	
Conozco la misión y los objetivos de mi área	4,30
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	4,28
Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución	4,22
En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones....) son adecuadas	4,21
Cuando es necesario la UNIA me facilita la participación en actividades formativas	4,20
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	2,95
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	2,86
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal los responsables máximos son adecuadas	2,84
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	2,77
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	2,76

Si analizamos los resultados de acuerdo a mayores porcentajes de respuestas con valores 1 y 2, las cuestiones sobre las que plantear acciones de mejora serían las siguientes:

Porcentaje de respuestas con valores 1 (muy en desacuerdo) y 2 (en desacuerdo)	
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	41,8
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	40,9
Soy consultado sobre las iniciativas para la mejora	38,8
Las vías para hacer llegarlas sugerencias del personal los responsables máximos son adecuadas	38,6
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	37,8
La UNIA está bien considerada y es reconocida socialmente	32,6
En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	32,6
Existen relaciones fluidas y de coordinación entre los responsables máximos de la universidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales	32,5
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	31,1
Existe una adecuada coordinación con otras áreas de la universidad	29,8
La UNIA se adapta eficazmente a todo tipo de cambios	26,6
La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo	26,1