



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

**Año 2016**

Universidad Internacional de Andalucía

# 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..... 8
  - 3.3. Sobre el entorno laboral..... 9
  - 3.4. Sobre comunicación y coordinación ..... 11
  - 3.5. Sobre espacios y recursos ..... 12
  - 3.6. Sobre formación ..... 13
  - 3.7. Sobre la implicación en la mejora ..... 14
  - 3.8. Sobre la motivación ..... 16
  - 3.9. Sobre la Universidad..... 17
  - 3.10. Sobre el liderazgo ..... 18
- 4. Apartados destacados de la encuesta..... 20
- 5. Evolución de los resultados de la encuesta..... 21
- 6. Propuestas de mejora ..... 23

## 1. *Introducción*

En este informe se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción realizada al personal de administración y servicios (PAS) de la Universidad Internacional de Andalucía en el año 2016.

Siguiendo el procedimiento habitual a lo largo del informe se presentan los datos globales de las personas encuestadas y se analizan detalladamente cada uno de los diez bloques de preguntas que componen la encuesta. En cada uno de ellos se presenta el resultado global y se resaltan las diferencias tanto entre los grupos de antigüedad en que se ha dividido al personal, como entre las distintas Sedes y respecto a las diferencias por género. Al final de este análisis pormenorizado se presenta una tabla comparativa, con los resultados por bloques, de los valores obtenidos en los años 2009- 2016. 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 se ofrecen los datos globales y desglosados por antigüedad, sexo y campus.

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, el campus 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 noviembre de 2016.

## 2. *La participación en la encuesta*

En el año 2016 han sido encuestadas 138 personas, de los que han respondido 70, lo que supone un 50,72% de respuesta frente al 57,33 del 2015.

2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
50,72	57,35	74,26	67,93	75,52	77,40	67,59	42

A continuación, ofrecemos la participación sobre el total de respuestas por sedes para reflejar el peso de cada una.

**Tabla 1: Participación por Sede**

SEDE	SEVILLA	LA RÁBIDA	BAEZA	MÁLAGA
Participación	42,85	24,29	21,43	11,43

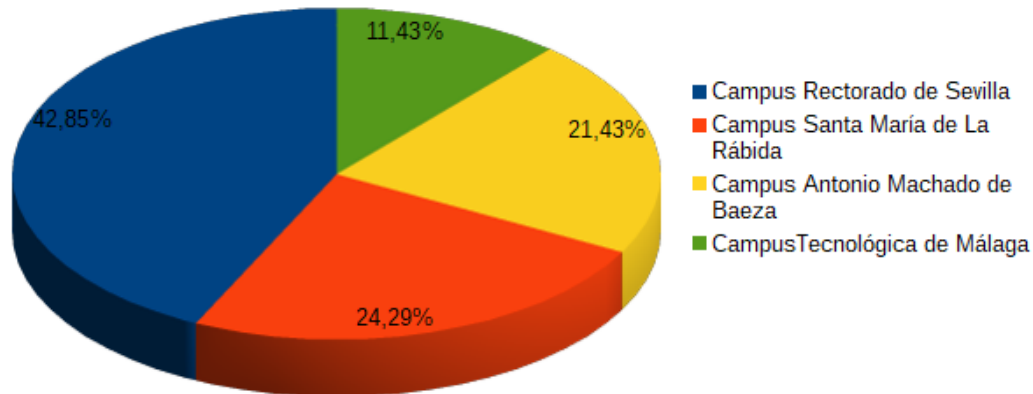
La distribución de las respuestas según la situación laboral refleja que de las 70 personas que han respondido al cuestionario, 41 son funcionarios de carrera, 6 interinos, 15 contratados laborales fijos, 6 contratados laborales temporales y 2 eventual.

**Tabla 2: Tipo de personal**

PERSONAL	Nº
Funcionario de carrera	41
Funcionario interino	6
Contratado laboral fijo	15
Contratado laboral temporal	6
Eventual	2

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

### DISTRIBUCIÓN POR SEDES



En relación con la antigüedad en la institución, de las 70 personas que han respondido a la encuesta, el 10% corresponde al personal que lleva en la institución menos de 8 años, mientras que el 90% 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
Hasta 8 años	7
Más de 8 años	63

Respecto a la distribución por sexo, es importante resaltar que 27 respuestas pertenecen a hombres frente a las 43 que pertenecen a mujeres.

**Tabla 4: Distribución por sexo**

SEXO	PERSONAS
Masculino	27
Femenino	43

### **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.

Al igual que en el año 2015 este bloque de preguntas ha cambiado su trayectoria de retroceso en la media en los últimos años y ha experimentado una nueva pequeña subida respecto al año pasado, pasando del 3,38 al 3,61 en este año 2016. Además de cuatro preguntas, en el año 2015, con unos porcentajes muy altos en los valores 1 y 2, hemos pasado a tan solo una pregunta en esta situación.

Al igual que ocurría en años anteriores los ítems mejor valorados son los relativos al conocimiento de la misión y los objetivos de las áreas, con un 4,35 de media, y el dedicado a conocer la valoración del trabajo propio y de lo que se aporta al área, que obtiene una media de 4,19. En ambas preguntas el % de respuesta en los valores 4 y 5 es muy alta, sobrepasando el 86%.

La pregunta menos valorada es la relativa a la participación en las decisiones de las áreas. Aunque la media se sitúa en un 3,07 frente al solo 2,94 del año anterior, sigue teniendo más del 44% de las respuestas entre los valores 1 y 2.

Al realizar el análisis por grupo de edad en la institución, los de más de ocho años de antigüedad y los que no llegan a ocho, encontramos que son mucho más positivos los que llevan menos de ocho años en la institución, no solo porque la media es más alta sino también porque de las nueve preguntas del bloque cinco tienen un gran número de sus respuestas entre los valores 4 y 5.

Respecto al análisis por género, observamos son los hombres los que valoran más positivamente este apartado, llegando al 3,81 de media y donde cinco de las nueve preguntas que componen el bloque tienen más del 70% entre los valores 4 y 5, ninguna de ellas tiene menos de un tres de media. El grupo de las mujeres valoran el bloque con un 3,48 de media y donde la pregunta que refleja la participación en las decisiones del área que se queda en un 2,85 y con más del 34% de respuestas en los valores 1 y 2.

En cuanto al análisis por Sedes la respuesta más positiva la tenemos desde La Rábida con un 3,73 frente a la menos positiva de Málaga con un 3,50, pasando por el 3,69 de Baeza y el 3,53 de Sevilla. En todos los campus 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.

Destacamos como muy positiva la pregunta dedicada a conocer el conocimiento de la misión y los objetivos del área en todas las sedes. En el lado contrario, muy negativa es la respuesta en la sede de Málaga respecto a la pregunta relativa a la relación entre funciones del puesto y las tareas realizadas, que aunque ha experimentado un ascenso no solo tiene una media de 2,50 sino que además tiene el 50% de respuestas entre los valores 1 y 2. En Sevilla la pregunta menos valorada es la relativa al reparto de las cargas de trabajo (2,83), mientras que en Rábida y Baeza es la pregunta relacionada con la participación en la toma de decisiones del área, que obtienen una media de 3,06 y 2,93 respectivamente.

**Tabla 5. Sobre el puesto de trabajo.**

	NS/NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
<b>Conozco la misión y los objetivos de mi área</b>	2	1	1	7	23	36	<b>4.35</b>	0.84	2.94	86.76
<b>El trabajo en mi área está bien organizado</b>	1	4	1	21	23	20	<b>3.78</b>	1.06	7.25	62.32
<b>Mis funciones y responsabilidades están bien definidas</b>	0	5	8	14	28	15	<b>3.57</b>	1.15	18.57	61.43
<b>En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas</b>	1	8	8	24	18	11	<b>3.23</b>	1.19	23.19	42.03
<b>Las tareas que realizo se corresponden con mis funciones</b>	0	9	11	16	25	9	<b>3.20</b>	1.23	28.57	48.57
<b>Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo</b>	0	4	7	14	27	18	<b>3.69</b>	1.13	15.71	64.29

Participo en las decisiones que se toman en mi área	2	11	11	16	22	8	<b>3.07</b>	1.26	32.35	44.12
Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora relativas al funcionamiento de mi área	1	8	5	21	23	12	<b>3.38</b>	1.19	18.84	50.72
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	0	2	1	6	34	27	<b>4.19</b>	0.87	4.29	87.14
	<b>Media global</b>			<b>3.61</b>			<b>Varianza global</b>			<b>1.19</b>

### 3.2. Sobre el responsable directo

En este bloque de preguntas analizamos 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 3,70, frente al 3,44 del año anterior, en el que había experimentado un pequeño retroceso, que ya ha recuperado. Como viene siendo la tendencia de los últimos años, las preguntas mejor valoradas son las relativas a los conocimientos técnicos de los responsables (4,00) y la eficacia de éstos para resolver los problemas (3,74), especialmente la primera que tiene casi el 77% de las respuestas entre los valores 4 y 5. La menos valorada es la relativa a la toma de decisiones con la participación del personal (3,48).

Respecto al análisis de los datos por tramo de antigüedad en la institución, existe una notable diferencia en la valoración de este bloque de preguntas entre los que llevan más de ocho años en la misma, con un 3,63, y entre los que llevan en ella menos de 8 años, cuya media alcanza un 4,47, mucho más alta, y con todos los ítems con más del 83% de respuestas entre los valores 4 y 5.

Respecto al análisis de género, la diferencia también es notable entre la opinión de ambos sexos, y también respecto al año anterior, donde la diferencia entre ellos no era apreciable. Los hombres han valorado este bloque de preguntas con un 4,06, y con todas las preguntas con un altísimo porcentaje de respuestas entre los valores 4 y 5, mientras las mujeres lo han hecho de forma menos positiva, 3,50.

En cuanto a los resultados obtenidos por Sedes, superan la media global el campus de Baeza (4,04) y La Rábida (3,74). Sevilla se queda con un 3,59 y Málaga con un 3,50. La Rábida se queda con 3,34 y Baeza con 3,31. En todas las sedes la pregunta mejor valorada no se separa de la general, siendo la que valora los conocimientos técnicos del responsable.



**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	5	3	2	10	27	23	<b>4.00</b>	1.02	7.69	76.92
El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz	4	5	2	17	23	19	<b>3.74</b>	1.13	10.61	63.64
El/la responsable delega eficazmente funciones de responsabilidad	5	7	1	18	24	15	<b>3.60</b>	1.17	12.31	60.00
El/la responsable toma decisiones con la participación del personal del área	4	6	8	15	22	15	<b>3.48</b>	1.22	21.21	56.06
Entre el/la responsable y el personal existe una comunicación fluida	4	5	5	14	21	21	<b>3.73</b>	1.20	15.15	63.64
El/la responsable me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	3	3	7	15	26	16	<b>3.67</b>	1.08	14.93	62.69
	<b>Media global</b>		<b>3.70</b>			<b>Varianza global</b>		<b>1.15</b>		

### 3.3. Sobre el entorno laboral

Con este bloque de preguntas conocemos el ambiente laboral existente, desde la relación con los compañeros, el trabajo en equipo, hasta la facilidad para expresar las opiniones. La media obtenida es de 3,52 frente al 3,32 del año anterior, donde se había producido un pequeño retroceso, ahora ya recuperado y superado.

La pregunta mejor valorada sigue siendo la relativa a la relación con los compañeros, con una media de 3,96 y con más del 70% 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 es más positivo en sus respuestas, con una media de 3,6, frente al 3,51 de los que llevan en la institución más tiempo. También existe diferencia entre las preguntas mejor valoradas. Los más antiguos consideran muy positiva la relación con los compañeros mientras que los que llevan menos tiempo en la institución valoran más positivamente las preguntas relativas a formar parte de un proyecto colectivo y a la facilidad para poder expresar las opiniones, ambas preguntas con un buen número de respuestas en los valores más altos; sin embargo la pregunta relativa a la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes es la que peor valoran y que tiene un 42% de sus respuestas entre los valores 1 y 2.

En el análisis por género, en este bloque de preguntas son los hombres los que han puntuado más positivamente estas preguntas, un 3,90 frente al 3,30 de las mujeres. En ambos casos la pregunta mejor valorada es la relativa a las relaciones con los compañeros. Respecto a las menos positivas destacamos entre las mujeres las relativas a formar parte de un proyecto colectivo y a la facilidad de expresar sus opiniones.

Respecto a las respuestas por Sedes, destacamos como más positivo y por encima de la media, el nivel de satisfacción en La Rábida (3,84) y Baeza, frente a Sevilla (3,32) y a Málaga (3,30); ésta última sede el año anterior era la que más positivamente valoraba este bloque. Destacable, por su alto número de respuestas en los valores más bajos, las respuestas en la sede de Sevilla en los ítems sobre el trabajo en equipo, sentirse parte de un proyecto colectivo, y la facilidad para expresar las opiniones.

**Tabla 7. Sobre el entorno laboral**

	NS/NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
<b>La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena</b>	2	1	3	14	30	20	<b>3.96</b>	0.90	5.88	73.53
<b>El trabajo en equipo es una práctica habitual</b>	3	4	11	18	21	13	<b>3.42</b>	1.15	22.39	50.75
<b>Me siento parte de un proyecto colectivo</b>	2	8	11	16	22	11	<b>3.25</b>	1.24	27.94	48.53
<b>Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo</b>	3	5	10	15	24	13	<b>3.45</b>	1.18	22.39	55.22
<b>Se vela por la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes</b>	4	4	11	12	23	16	<b>3.55</b>	1.20	22.73	59.09
	<b>Media global</b>	<b>3.52</b>			<b>Varianza global</b>	1.16				

### 3.4. Sobre comunicación y coordinación

Este bloque, relativo a la comunicación interna, la coordinación entre las áreas, y la comunicación con los responsables, ha sufrido un avance positivo respecto al año anterior, pasando del 3,19 del 2015 al 3,42 del año que estamos analizando. Como viene siendo la tendencia, la pregunta mejor valorada es la relativa a la comunicación con el responsable directo (3,80). En el extremo opuesto sigue encontrándose la pregunta relativa a la coordinación de las áreas de la Universidad, aunque ha experimentado un aumento quedando con el 3,03 de media, frente al 2,51 del año anterior.

En el análisis por tramos de antigüedad, nuevamente el personal que lleva menos tiempo en la institución valora más positivamente el bloque de preguntas (3,71) mientras los de más de 8 años de antigüedad dejan el bloque en un 3,41. 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, al igual que hemos comentado en el análisis general del bloque.

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

En el análisis por Sedes nos encontramos con la media más alta en la sede de La Rábida (3,72) frente a la Sede Sevilla, que con 3,16 valora menos positivamente este bloque de preguntas y donde la relativa a la coordinación de las áreas de la universidad tiene más de un 44% entre los valores 1 y 2, y una media de 2,41. Entre estos dos valores opuestos, tenemos la sede de Baeza, con un 3,55 y la de Málaga con un 3,51.

**Tabla 8. Sobre comunicación y coordinación**

	NS/NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
<b>La información y comunicación interna dentro del área es adecuada</b>	3	5	11	16	24	11	<b>3.37</b>	1.16	23.88	52.24
<b>Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo</b>	5	3	7	11	23	21	<b>3.80</b>	1.14	15.38	67.69
<b>Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo</b>	3	5	5	19	26	12	<b>3.52</b>	1.10	14.93	56.72

<b>Conozco los servicios que prestan otras áreas de la universidad</b>	3	5	8	17	30	7	<b>3.39</b>	1.06	19.40	55.22
<b>Existe una adecuada coordinación con otras áreas de la universidad</b>	1	7	12	28	16	6	<b>3.03</b>	1.08	27.54	31.88
	<b>Media global</b>		<b>3.42</b>		<b>Varianza global</b>		<b>1.13</b>			

### 3.5. Sobre espacios y recursos

Este bloque de preguntas relativas a los espacios y recursos de los que dispone el personal ha pasado del 3,45 del año anterior al 3,55 del 2016, que estamos analizando. La pregunta mejor valorada sigue siendo la relativa al espacio con el que se cuenta para trabajar, con una media de 3,90. La menos valorada, con un 3,34, es la dedicada a medir la adaptación de las aplicaciones informáticas a mi puesto de trabajo.

En cuanto a las respuestas por tramos de antigüedad, nuevamente destacamos la respuesta más positiva del personal que lleva menos tiempo en la institución (3,71) frente al que lleva más de ocho años en la misma (3,53). 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 los hombres, con un 3,65, frente a las mujeres que se quedan en un 3,48. Aunque coinciden en la pregunta más valorada y con el análisis general, las mujeres se separan de este análisis y consideran como menos valorada la pregunta relativa a las condiciones ambientales del puesto de trabajo, al igual que ocurría en el año anterior.

En el análisis por Sedes destacamos la gran diferencia entre los mismos. En el punto más positivo tenemos Baeza, con un 4,05 de media y con las preguntas a contar con un espacio físico suficiente y la relativa a las condiciones ambientales con todas las respuestas en los valores 4 y 5. En el extremo opuesto tenemos el campus de Málaga donde no solo el bloque se ha quedado en un 2,78 de media, sufriendo también un retroceso respecto al año anterior, sino que además dos de las cuatro preguntas cuentan con gran nº de respuestas entre los valores 1 y 2. La Rábida ha dejado el bloque en un 3,88 de media, y Sevilla se ha quedado en un 3,31.

**Tabla 9. Sobre espacios y recursos**

	NS/NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
<b>Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente</b>	2	3	5	11	26	23	<b>3,90</b>	1,09	11,76	72,06
<b>Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc) de mi puesto son buenas</b>	2	9	11	9	22	17	<b>3,40</b>	1,36	29,41	57,35
<b>Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo</b>	2	5	9	12	28	14	<b>3,54</b>	1,17	20,59	61,76
<b>Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto</b>	3	7	9	18	20	13	<b>3,34</b>	1,23	23,88	49,25
	<b>Media global</b>		<b>3.55</b>			<b>Varianza global</b>		<b>1.23</b>		

### 3.6. Sobre formación

Este bloque de preguntas relativas a la formación ha experimentado un aumento en su valoración respecto al año anterior, pasando del 2,67 del año 2015 al 3,12 en este año que estamos analizando. La pregunta mejor valorada sigue siendo la relativa a la formación continua y la menos valorada la relativa a si la formación ofertada permite tener conocimientos que faciliten la promoción profesional. También es positivo que de tener todas las preguntas del bloque con un alto porcentaje de respuestas entre los valores 1 y 2, este año tan solo están en esta situación tres de las cinco que componen el bloque.

Respecto al análisis por tramos de antigüedad observamos que el grupo de personas con menos antigüedad ha otorgado una media de 3,40 frente al 3,09 de los más antiguos. Como en todos los bloques analizados hasta el momento, los más antiguos son los que están más descontentos.

En cuanto al análisis de género, en este bloque de preguntas existe una importante diferencia entre la valoración más positiva de las mujeres (3,30) y la de los hombres (2,83). En el caso de estos últimos todas las preguntas tienen muchas respuestas en los valores bajos, aunque es cierto que ha experimentado una ligera mejoría respecto al año anterior.

Respecto al análisis por Sedes, las diferencias están entre el 3,47 de Baeza, y el 2,77 de Málaga,

pasando por el 3,31 de La Rábida y el 2,94 de Sevilla, donde seguimos destacando que cuatro de las cinco preguntas del bloque tienen un altísimo porcentaje de respuestas entre los valores 1 y 2.

**Tabla 10. Sobre formación**

	NS/NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
<b>Mi trabajo me permite una formación continua</b>	0	8	9	17	21	15	<b>3,37</b>	1,27	24,29	51,43
<b>La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo</b>	2	17	7	20	18	6	<b>2,84</b>	1,30	35,29	35,29
<b>Cuando es necesario la UNIA me facilita la participación en actividades formativas</b>	2	11	7	12	23	15	<b>3,35</b>	1,36	26,47	55,88
<b>La formación recibida para implantar nuevas aplicaciones, procedimientos, etc., es adecuada</b>	2	10	14	15	19	10	<b>3,07</b>	1,29	35,29	42,65
<b>La formación que imparte la UNIA facilita los conocimientos necesarios para la promoción profesional</b>	2	14	8	20	19	7	<b>2,96</b>	1,28	32,35	38,24
	<b>Media global</b>		<b>3.12</b>			<b>Varianza global</b>		<b>1.32</b>		

### 3.7. Sobre la implicación en la mejora

Este bloque de preguntas relativas a la implicación del personal en la mejora permanece ha seguido experimentado pequeños aumentos en su media pasando del 3,01 al 3,29 en el 2016. La pregunta mejor valorada es referida a conocer si entre los objetivos de las áreas está la mejora de la calidad del servicio. Respecto a la menos valorada destacamos la que relativa a la participación en los objetivos de la institución., que se queda con una media del 2,42 y más del 505 de respuestas entre los valores 1 y 2.

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 3,44 de media y donde destaca como

positivo la referida a la identificación de actividades susceptibles de mejora, con más del 70% entre los valores 4 y 5. Por lo contrario, las menos positivas y con % de respuestas en tramos bajos, destacamos las que se refieren a si son consultados sobre las iniciativas de mejora y sobre las tendencias de mejora en el área en los dos últimos años. El grupo de más de 8 años en la universidad, con un 3,27 de media, ha experimentado un gran aumento en su media y tan solo tiene ya una pregunta en los valores más bajos.

Al analizar los resultados por sexo, es más positiva la respuesta de los hombres, que tiene un 3,58 de media y que ha aumentado medio punto su media, que las de las mujeres, con un 3,11.

En cuanto al análisis por Sedes, todas están en torno de la media general y no existe grandes diferencias entre ellas. La media más alta es la de La Rábida (3,47), y la más baja la de Sevilla, (3,16).

**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	3	2	7	13	27	18	<b>3,78</b>	1,05	13,43	67,16
El responsable del área pone en marcha iniciativas de mejora	5	4	8	21	18	14	<b>3,46</b>	1,14	18,46	49,23
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	2	3	2	23	27	13	<b>3,66</b>	0,96	7,35	58,82
Soy consultado sobre las iniciativas para la mejora	4	9	10	27	15	5	<b>2,95</b>	1,11	28,79	30,30
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área	2	7	7	18	22	14	<b>3,43</b>	1,22	20,59	52,94
En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar mi área	3	4	15	13	27	8	<b>3,30</b>	1,12	28,36	52,24
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	5	19	14	19	12	1	<b>2,42</b>	1,14	50,77	20,00
	<b>Media global</b>	<b>3.29</b>				<b>Varianza global</b>	<b>1.19</b>			

### 3.8. Sobre la motivación

Este bloque de preguntas sobre la motivación, las condiciones laborales, el orgullo de pertenencia, etc. ha experimentado un ligero ascenso, pasando del 3,07 del 2015 al 3,22 del 2016. La pregunta mejor valorada sigue siendo la del orgullo de pertenencia a la institución, con un 3,76 de media. Igual ocurre con la menos positiva, que es la dedicada a analizar las oportunidades de avance en la carrera profesional (2,58).

Como viene siendo la tónica habitual sigue siendo la valoración más positiva corresponde a la del grupo de personas que llevan menos tiempo en la institución (3,69) frente a los que llevan más de ocho años en la misma que se quedan en un 3,17. A diferencia no solo contrasta en la media sino que mientras los primeros tienen dos de las ocho preguntas con un amplio % de respuestas en los valores 4 y 5, los segundos tienen la mitad de las ocho preguntas con más del 30% en los valores más bajos, destacando el 2,50 de la pregunta sobre las oportunidades de avanzar en la carrera profesional

Respecto a las diferencias entre hombres y mujeres, destacar la valoración más positiva de los hombres (3,32) frente a las mujeres (3,16), que además tiene la mitad de las preguntas con gran número de respuestas en los valores bajos, destacando la dedicada al reconocimiento por parte del responsable, con más del 44% en los valores 1 y 2.

En el análisis por sedes observamos que La Rábida y Baeza superan la media general, con un 3,56 y 3,51 respectivamente. Con medias por debajo de la general tenemos Sevilla, con un 3,01, y tres preguntas muy mal valoradas, y Málaga no solo tiene una media de 2,78 sino que cinco de las ocho preguntas tienen más del 50% de sus respuestas en los valores 1 y 2. En los cuatro campus la pregunta menos valorada es la dedicada a conocer si el personal cuenta con oportunidades para avanzar en la carrera profesional.

**Tabla 12. Sobre la motivación**

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
<b>Estoy motivado/a para realizar mi trabajo</b>	0	9	5	17	20	19	<b>3,50</b>	1,31	20,00	55,71
<b>Cuando realizo bien mi trabajo obtengo un reconocimiento adecuado por parte de mis responsables</b>	1	11	15	14	21	8	<b>3,00</b>	1,27	37,68	42,03
<b>Cuando el trabajo no está bien hecho recibo críticas por parte de mis responsables</b>	3	5	14	19	21	8	<b>3,19</b>	1,12	28,36	43,28



La universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional	4	15	12	27	10	2	<b>2,58</b>	1,09	40,91	18,18
En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones....) son adecuadas	1	4	13	18	23	11	<b>3,35</b>	1,13	24,64	49,28
Me siento orgulloso de pertenecer a esta Institución	2	7	1	17	19	24	<b>3,76</b>	1,24	11,76	63,24
Mi trabajo en la UNIA me proporciona prestigio social ante la comunidad	3	12	8	21	16	10	<b>3,06</b>	1,29	29,85	38,81
Estoy satisfecho con las ayudas de Acción Social	3	7	7	23	18	12	<b>3,31</b>	1,19	20,90	44,78
	<b>Media global</b>			<b>3.22</b>			<b>Varianza global</b>			1.25

### 3.9. Sobre la Universidad

En este bloque analizamos el conocimiento por parte del personal de la misión, valores y visión, si piensan que la universidad cumple una función social, si es reconocida y si se adapta eficazmente a los cambios. En el año 2016 este bloque de preguntas ha pasado del 3,07 al 3,39. Volvemos a destacar como mejor valorada, como en años anteriores, la pregunta correspondiente al conocimiento de los valores, misión y política global de la UNIA, con más del 71% de respuestas entre los valores 4 y 5. Las preguntas correspondientes a la consideración social de la universidad y a la adaptación al cambio tienen un gran % de respuestas en los valores más bajos, aunque este año están experimentando una ligera mejoría.

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 3,32 frente al 4,00. 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 3,48 frente al 3,24 de los hombres, donde además dos de las cuatro preguntas del bloque están muy bajas puntuadas.

En el análisis por sedes, Baeza y La Rábida, con 3,69 y 3,63 respectivamente, superan la media general mientras Sevilla se queda con un 3,22 y Málaga con 2,94.

**Tabla 13. Sobre la Universidad**

	NS / NC	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
<b>Conozco los valores, misión y política global de la Universidad</b>	0	1	4	15	26	24	<b>3,97</b>	0,96	7,14	71,43
<b>La UNIA cumple una función social relevante</b>	2	6	8	20	20	14	<b>3,41</b>	1,19	20,59	50,00
<b>La UNIA está bien considerada y es reconocida socialmente</b>	2	8	14	20	13	13	<b>3,13</b>	1,27	32,35	38,24
<b>La UNIA se adapta eficazmente a todo tipo de cambios</b>	4	11	13	18	13	11	<b>3,00</b>	1,31	36,36	36,36
	<b>Media global</b>		<b>3.39</b>			<b>Varianza global</b>		<b>1.25</b>		

### 3.10. Sobre el liderazgo

Este bloque de preguntas destinado a conocer las relaciones del personal con los líderes de la universidad, y de estos entre sí, sigue siendo el menos valorado de toda la encuesta, aunque este año ha experimentado un ligero ascenso en su media, pasando del 2,04 al 2,39. Todas las preguntas del bloque tienen una media muy baja y tiene más del 50% de las respuestas en los valores 1 y 2, destacando por menos positiva la pregunta dedicada a conocer si se convocan reuniones con el personal para informar sobre la planificación y los resultados del trabajo.

Respecto a las valoraciones por tramos de antigüedad seguimos con la tendencia mucho más positiva de los que llevan menos tiempo en la institución (3,70) frente a los que llevan más de ocho años (2,27), y que es donde las preguntas tienen todas un alto grado de respuestas en los valores 1 y 2. La pregunta mejor valorada es la que mide las relaciones fluidas y la coordinación entre los responsables máximos.

Respecto al análisis por género, los hombres son más negativos (2,35) que las mujeres (2,42). En ambos casos también todas las preguntas tienen un amplísimo % de respuestas entre los valores 1 y 2.

En el análisis por sedes destacamos la valoración más positiva del campus de Baeza, con 2,71, frente a la menos positiva de Málaga, que se queda con un 2,08 de media, pasando por el 2,45 de La Rábida y el 2,29 de Sevilla. En todas las sedes el % de respuestas encuadradas en los valores 1 y 2 es muy alto.

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	4	15	20	16	10	5	<b>2,55</b>	1,21	53,03	22,73
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	2	16	20	17	11	4	<b>2,51</b>	1,18	52,94	22,06
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	1	21	26	14	6	2	<b>2,16</b>	1,04	68,12	11,59
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal a los responsables máximos son adecuadas	4	15	28	10	9	4	<b>2,38</b>	1,15	65,15	19,70
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	4	18	23	11	10	4	<b>2,38</b>	1,20	62,12	21,21
	<b>Media global</b>	<b>2.39</b>				<b>Varianza global</b>	<b>1.17</b>			

#### 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	4,35
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	4,19
El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones	4,00
Conozco los valores, misión y política global de la Universidad	3,97
La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena	3,96
Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente	3,90
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	3,80
El trabajo en mi área está bien organizado	3,78
Entre los objetivos del área es prioritario el de la mejora de la calidad del servicio	3,78
Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución	3,76
<b>Respuestas más negativas (valores medios)</b>	
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	2,16
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal los responsables máximos son adecuadas	2,38
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	2,38
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	2,42
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	2,51
Existen relaciones fluidas y de coordinación entre los responsables máximos de la universidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales	2,55
La universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional	2,58

La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo	<b>2,84</b>
Soy consultado sobre las iniciativas para la mejora	<b>2,95</b>
La formación que imparte la UNIA facilita los conocimientos necesarios para la promoción profesional	<b>2,96</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 hasta 2016.

En el año 2016 se ha roto la tendencia negativa en la evolución de las medias de todos los bloques de la encuesta. En todos los apartados se ha experimentado un ascenso de la media.

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

	Media 2016	Media 2015	Media 2014	Media 2013	Media 2012	Media 2011	Media 2010	Media 2009
<b>SOBRE TU PUESTO DE TRABAJO</b>	3,61	3,38	3,52	3,67	3,87	3,80	3,76	3,69
<b>SOBRE TU RESPONSABLE DIRECTO</b>	3,70	3,44	3,57	3,73	3,86	3,89	3,75	3,94
<b>SOBRE TU ENTORNO LABORAL</b>	3,52	3,32	3,41	3,77	3,95	3,87	3,78	3,92
<b>SOBRE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN</b>	3,42	3,19	3,26	3,52	3,70	3,62	3,46	3,59
<b>SOBRE ESPACIOS Y RECURSOS</b>	3,55	3,45	3,62	3,80	3,96	4,15	3,90	3,94
<b>SOBRE FORMACION</b>	3,12	2,67	2,99	3,36	3,35	3,67	3,23	3,71
<b>SOBRE LA IMPLICACIÓN EN LA MEJORA</b>	3,29	3,01	3,18	3,44	3,59	3,60	3,45	3,62
<b>SOBRE TU MOTIVACION</b>	3,22	3,07	3,11	3,38	3,48	3,66	3,48	3,75

<b>SOBRE LA UNIVERSIDAD</b>	3,39	3,07	3,17	3,53	3,69	3,57	3,43	3,50
<b>SOBRE EL LIDERAZGO</b>	2,39	2,04	2,21	2,67	2,95	2,82	2,69	2,90

## 6. *Propuestas de mejora*

Aunque todos los bloques y preguntas de la encuesta han experimentado una mejoría en las medias, creemos que las propuestas de mejora planteadas en el informe del año 2015 siguen teniendo, en general, vigencia y es necesario seguir actuando en las direcciones marcadas.

- **Fomentar las reuniones por áreas de trabajo para la organización del trabajo y para involucrar al personal en la toma de decisiones del área.**
- **Propiciar el trabajo en equipo y mejorar los mecanismos de comunicación interna dentro de las áreas.**
- **Establecer mecanismos de coordinación entre las distintas áreas de la universidad.**
- **Mejorar la difusión interna de las actividades de las distintas áreas de la universidad.**
- **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.**
- **Implicar al personal en la planificación estratégica de la universidad, los procesos de mejora y en la toma de decisiones.**
- **Establecer mecanismos de reconocimiento al personal.**
- **Mejorar la comunicación entre el Equipo de Gobierno y el personal de la universidad, estableciendo mecanismos fluidos de interrelación.**
- **Mejorar la implicación del personal en la consecución de los objetivos institucionales a través de la comunicación y la participación.**

Por lo tanto, el Plan de mejora para el año 2017 sería el siguiente:

Acción de mejora	Responsable
Establecimiento de un mecanismo de reuniones internas de las áreas	Responsables de área/Gerencia

Desarrollo de una programación de reuniones periódicas entre las áreas, coordinadas por la Gerencia	Gerencia
Programación de acciones de difusión en todos los Vicerrectorados para comunicar sus actividades al personal y mantener de una presencia activa en la plataforma de comunicación interna.	Vicerrectorado de Estudiantes y Comunicación /Equipo de gobierno
Fomentar e Incentivar el uso de buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones entre el personal como mecanismo establecido para canalizar toda iniciativa que surja.	Equipo de Gobierno
Realización de actividades de difusión de la situación del Plan Estratégico y de las acciones de mejora entre el personal.	Vicerrectorado de Planificación. Estratégica
Diseñar y puesta en marcha un mecanismo de reconocimiento al personal.	Gerencia
Reforzar 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.	Gerencia