



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

**Año 2017**

Universidad Internacional de Andalucía

# Contenido

- 1. Introducción ..... 3
- 2. La participación en la encuesta ..... 4
- 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..... 10
  - 3.4. Sobre comunicación y coordinación ..... 12
  - 3.5. Sobre espacios y recursos ..... 13
  - 3.6. Sobre formación ..... 14
  - 3.7. Sobre la implicación en la mejora ..... 16
  - 3.8. Sobre la motivación ..... 17
  - 3.9. Sobre la Universidad..... 19
  - 3.10. Sobre el liderazgo ..... 20
- 4. Apartados destacados de la encuesta..... 22
- 5. Evolución de los resultados de la encuesta..... 23
- 6. Propuestas de mejora ..... 25

## **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 2017.

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 las distintas Sedes, las diferencias por género y entre las distintas áreas de gestión de la universidad. Hasta el año 2016 también se analizaba la diferencia en la valoración entre los grupos de antigüedad en que se había dividido al personal; en este año 2017 ya se ha considerado que esta división no tenía sentido puesto que el global del personal puede encuadrarse ya en un mismo tramo de permanencia en la institución.

Novedad de este año es el análisis por áreas de gestión de la universidad. Para salvaguardar el anonimato de las personas que contestan a la encuesta, dado el número de personas que integran de algunas áreas, se ha hecho la siguiente división de las mismas:

Gestión académica,

- CRAI
- Servicios Generales
- TIC e Innovación
- Gestión económica con Control interno
- Apoyo al equipo de gobierno, Comunicación y Registro
- Gerencia con Recursos Humanos, Cooperación, Cultura y Calidad.

Al final de este análisis pormenorizado se presenta una tabla comparativa, con los resultados por bloques, de los valores obtenidos en los años 2009- 2017. 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 sede, sexo y áreas de gestión.

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 sedes donde realiza su trabajo, y el sexo.

La encuesta fue realizada de forma electrónica durante el mes de mayo de 2018.

## 2. *La participación en la encuesta*

En el año 2017 han sido encuestadas 125 personas, de los que han respondido 102, lo que supone un 81,60% de respuesta frente 50,72% del 2016.

2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
81,60	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	37,25	27,45	23,53	11,76

La distribución de las respuestas según la situación laboral refleja que de las 102 personas que han respondido al cuestionario, 66 son funcionarios de carrera, 10 interinos, 20 contratados laborales fijos, y 6 contratados laborales temporales.

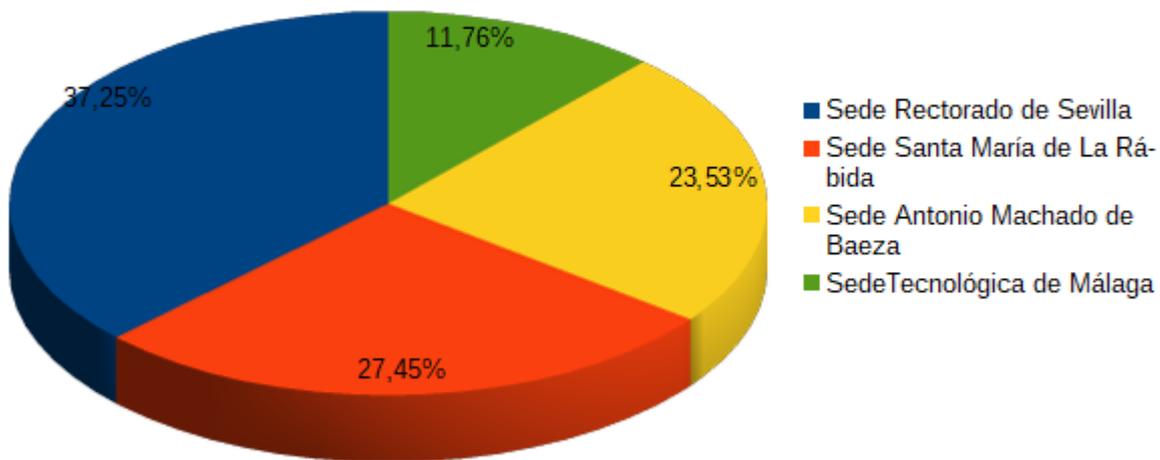
**Tabla 2: Tipo de personal**

PERSONAL	Nº
Funcionario de carrera	66

Funcionario interino	10
Contratado laboral fijo	20
Contratado laboral temporal	6

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



Respecto a la distribución por sexo, es importante resaltar que 41 respuestas pertenecen a hombres frente a las 61 que pertenecen a mujeres, lo que representan el 40,20% y el 59,80% respectivamente.

**Tabla 4: Distribución por sexo**

SEXO	PERSONAS
Masculino	41
Femenino	61

Respecto a la nueva distribución por áreas, presentamos el % de las mismas respecto al total

ÁREAS	Nº Personas	%
Gestión académica	33	32,35
Gestión económica y Control interno	10	9,80
CRAI	19	18,63
Servicios Generales	8	7,84
Apoyo al equipo de gobierno, Comunicación y Registro	9	8,82
Tic e Innovación	8	7,84
Gerencia, RRHH, Cooperación, Cultura y Calidad	15	14,71

### **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 año 2017 este bloque de preguntas ha experimentado un pequeño retroceso, pasando del 3,61 al 3,56 del año que estamos analizando. La pregunta más valorada, como viene siendo habitual, es la relativa al conocimiento de la misión y los objetivos de las áreas, que además tiene más del 88% de las respuestas entre los valores 4 y 5. La menos valorada es la dedicada a conocer el reparto de las cargas de trabajo en las áreas, que este año ha sufrido y pequeño retroceso y tiene el 32% de las respuestas en los valores 1 y 2.

Al realizar el análisis por género, son los hombres los que valoran más positivamente este apartado, con un 3,70 frente al 3,47. En ambos casos coinciden en la pregunta mejor valorada, la relativa al conocimiento de la misión y los objetivos del área, que tiene más del 85% de las respuestas entre los valores 4 y 5. También coinciden en la pregunta menos valorada, la relacionada con el reparto de las cargas de trabajo en las áreas.

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 Baeza con un 3,40, pasando por el 3,57 de Málaga y el 3,53 de Sevilla. En todos los campus la pregunta mejor valorada es la del conocimiento de la misión y la relativa a la valoración de tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área. 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 sigue con el 2.50 de media y 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 (2,55).

En relación al análisis por áreas de trabajo, mostramos a continuación las medias de cada área en este bloque de preguntas. Como observamos, el área TIC e Innovación es la que ha valorado mejor este bloque, con un 4,03 frente al 3,18 del área académica. En todas las áreas, excepto en el área TIC e innovación, la pregunta mejor valorada es la relativa a conocer la misión y los objetivos del área; en el área antes indicada han puntuado con la mayor media la dedicada a las propuestas de mejora a implantar en el área. En cuanto a la pregunta menos valorada tenemos, el área TIC e innovación, CRAI, y el de apoyo de gobierno, comunicación y registro, donde la pregunta relativa a la correspondencia entre funciones y tareas realizadas es la más negativa; la correspondiente al reparto de tareas es la menos valorada en el área académica, y de gestión económica y control interno, mientras la dedicada a conocer la participación del personal en las decisiones del área es la menos valorada en el área de servicios generales y gerencia, rrhh, cooperación, cultura y calidad.

Análisis por áreas							
Gerencia, RRHH, Coop., Cult., Calidad	Económica, Control Interno	Servicios Generales	TIC, Innov.	Académica	CRAI	AEG, Comunic. y Registro	TOTAL
3,80	3,50	3,88	4,03	3,18	3,53	3,70	<b>3,56</b>

**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	1	1	4	7	34	55	<b>4.37</b>	0.85	4.95	88.12
El trabajo en mi área está bien organizado	2	5	9	35	27	24	<b>3.56</b>	1.10	14.00	51.00
Mis funciones y responsabilidades están bien definidas	1	8	9	29	34	21	<b>3.50</b>	1.15	16.83	54.46
En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas	2	15	17	31	24	13	<b>3.03</b>	1.24	32.00	37.00
Las tareas que realizo se corresponden con mis funciones	1	7	17	38	24	15	<b>3.23</b>	1.11	23.76	38.61
Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo	0	5	10	24	35	28	<b>3.70</b>	1.12	14.71	61.76
Participo en las decisiones que se toman en mi área	1	19	10	25	28	19	<b>3.18</b>	1.36	28.71	46.53
Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora relativas al funcionamiento de mi área	3	11	11	23	32	22	<b>3.43</b>	1.26	22.22	54.55
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	4	2	4	11	52	29	<b>4.04</b>	0.87	6.12	82.65
	<b>Media global</b>			<b>3.56</b>			<b>Varianza global</b>			<b>1.20</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 tiene una media similar a la del año 2016, un 3,72 frente al 3,70 anterior.

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. Las preguntas mejor valoradas

son las relativas a los conocimientos técnicos de los responsables (3,97) y la comunicación entre el responsable y el personal (3,75), la eficacia de éstos para resolver los problemas (3,74), especialmente la primera que tiene más del 76% 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 (3,54).

Respecto al análisis de género, la diferencia también es notable entre la opinión de ambos sexos. Los hombres han valorado este bloque de preguntas con un 3,97 y con cinco de las seis preguntas con un altísimo porcentaje de respuestas entre los valores 4 y 5, mientras las mujeres lo han hecho de forma menos positiva, 3,57. Coinciden en la pregunta mejor y peor valoradas, los conocimientos técnicos de los responsables y la participación del personal en la toma de decisiones respectivamente.

En cuanto a los resultados obtenidos por Sedes, superan o igualan la media global todas las sedes, excepto la de Baeza (3,39) y que el año anterior tenía la media más elevada. Málaga se queda con un 4,04, Sevilla con 3,82, y La Rábida con un 3,72. En todas las sedes la pregunta mejor valorada no se separa de la general, siendo la que valora los conocimientos técnicos del responsable.

En relación al análisis por áreas de trabajo señalar, además de las áreas con medias por encima o por debajo de la media, que podemos apreciar en el cuadro que mostramos, como muy positivas las respuestas en el área TIC e Innovación a la pregunta sobre la toma de decisiones en el área con la participación del personal de las mismas, que no solo tiene un 4,75 de media sino que tiene el 100% de las respuestas en los valores 4 y 5; también muy positiva la respuesta en el área CRAI en la pregunta relativa a la delegación de funciones por parte del responsable, con un 4,14 de media y más de un 85% de las respuestas en los valores más altos. Como más negativa destacamos la respuesta en la pregunta relativa a la toma de decisiones por parte del personal en el área de gestión académica, y que no solo tiene un 2.85 de media sino que tiene más del 42% en los valores negativos.

<b>Análisis por áreas</b>							
Gerencia, RRHH, Coop., Cult., Calidad	Económica, Control Interno	Servicios Generales	TIC, Innov.	Académica	CRAI	AEG, Comunic. y Registro	<b>TOTAL</b>
4,28	3,89	3,81	4,65	3,23	3,71	3,56	<b>3,72</b>

**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	7	4	6	12	40	33	<b>3.97</b>	1.05	10.53	76.84
El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz	6	5	8	22	32	29	<b>3.75</b>	1.13	13.54	63.54
El/la responsable delega eficazmente funciones de responsabilidad	6	8	8	21	32	27	<b>3.65</b>	1.21	16.67	61.46
El/la responsable toma decisiones con la participación del personal del área	3	8	13	19	36	23	<b>3.54</b>	1.21	21.21	59.60
Entre el/la responsable y el personal existe una comunicación fluida	3	7	9	17	28	38	<b>3.82</b>	1.23	16.16	66.67
El/la responsable me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	4	8	14	18	25	33	<b>3.62</b>	1.30	22.45	59.18
	<b>Media global</b>			<b>3.72</b>		<b>Varianza global</b>			<b>1.20</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 ligeramente inferior a la del año anterior, pasando del 3,52 al 3,47.

La pregunta mejor valorada sigue siendo la relativa a la relación con los compañeros, con una media de 3,85 y con más del 70% de las respuestas entre los valores 4 y 5. La menos positiva es la que valora el trabajo en equipo.

En el análisis por género, en este bloque de preguntas son los hombres los que han puntuado más positivamente estas preguntas, un 3,67 frente al 3,35 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 los hombres la relativa a formar parte de un proyecto colectivo y entre las mujeres la relacionada con el trabajo en equipo.

Respecto a las respuestas por Sedes, destacamos como más positivo y por encima o cercano

a la media, el nivel de satisfacción en La Rábida (3,77) , Málaga (3,57), y Sevilla (3,44) frente a Baeza, con un 3,08. Destacable, por su baja media y por su alto número de respuestas en los valores más bajos, las respuestas en la sede de Baeza respecto a las preguntas relativas al trabajo en equipo (2,77), y a la de la facilidad para expresar las opiniones en el lugar de trabajo (2,90).

En cuanto al análisis por áreas de trabajo, tal y como se refleja en la tabla, de las siete áreas que analizamos cinco están por encima de la media, produciéndose en el área académica y CRAI un gran desfase frente a la media y al resto de áreas puesto que se quedan en un 2,91 y 2,89 respectivamente. En estos dos casos es preocupante que cuatro de las cinco preguntas tengan un alto % de respuestas en los valores 1 y 2.

Análisis por áreas							
Gerencia, RRHH, Coop.,Cult., Calidad	Económica, Control Interno	Servicios Generales	TIC, Innov.	Académica	CRAI	AEG, Comunic. y Registro	TOTAL
3,80	3,49	4,07	3,90	2,91	2,89	3,95	<b>3,47</b>

**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	8	17	39	30	<b>3.85</b>	1.07	12.24	70.41
El trabajo en equipo es una práctica habitual	2	12	13	28	30	17	<b>3.27</b>	1.23	25.00	47.00
Me siento parte de un proyecto colectivo	2	13	14	23	32	18	<b>3.28</b>	1.27	27.00	50.00
Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	4	9	14	16	36	23	<b>3.51</b>	1.25	23.47	60.20
Se vela por la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes	5	10	16	15	31	25	<b>3.46</b>	1.31	26.80	57.73

<b>Media global</b>	<b>3.47</b>	<b>Varianza global</b>	<b>1.25</b>
---------------------	-------------	------------------------	-------------

### 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 3,42 del 2016 al 3,51 del año que estamos analizando. Como viene siendo la tendencia, la pregunta mejor valorada es la relativa a la comunicación con el responsable directo (3,99). En el extremo opuesto sigue encontrándose la pregunta relativa a la coordinación de las áreas de la Universidad, que ha quedado con un 3,07 de media.

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 Málaga (3,70) frente a la Sede de Baeza, que con 3,23 valora menos positivamente este bloque de preguntas. Entre estos dos valores opuestos, tenemos la sede de La Rábida, con un 3,67 y la de Sevilla con un 3,48. Las preguntas mejor y peor valoradas no se separan de la global.

En relación a las áreas de trabajo, son las TIC e Innovación las que valoran más positivamente este bloque de preguntas (3,98), frente al 3,28 del área CRAI. Destacamos como muy positiva la respuesta dada en el área TIC e Innovación a la pregunta relativa a la comunicación con el responsable directo del área, que tiene un 4,75 de media y el 100% de las respuestas en los valores 4 y 5. A la vez, es también en esta misma área donde también está la pregunta peor valorada de todas las áreas, la dedicada a valorar la coordinación entre las áreas de la universidad, con un 2,50 de media y el 50% de las preguntas entre los valores 1 y 2.

Análisis por áreas							
Gerencia, RRHH, Coop.,Cult., Calidad	Económica, Control Interno	Servicios Generales	TIC, Innov.	Académica	CRAI	AEG, Comunic. y Registro	TOTAL
3,67	3,47	3,91	3,98	3,16	3,28	3,48	<b>3,51</b>

**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	10	14	26	18	19	<b>3.33</b>	1.23	24.74	48.45
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	6	4	8	12	33	39	<b>3.99</b>	1.11	12.50	75.00
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo	5	7	11	21	36	22	<b>3.57</b>	1.17	18.56	59.79
Conozco los servicios que prestan otras áreas de la universidad	6	4	10	30	31	21	<b>3.57</b>	1.07	14.58	54.17
Existe una adecuada coordinación con otras áreas de la universidad	6	9	22	30	23	12	<b>3.07</b>	1.16	32.29	36.46
	<b>Media global</b>		<b>3.51</b>			<b>Varianza global</b>		<b>1.19</b>		

### 3.5. Sobre espacios y recursos

Este bloque de preguntas relativas a los espacios y recursos de los que dispone el personal ha vuelto a experimentar un aumento, pasando del 3,55 al 3,72. Al igual que el año pasado la pregunta mejor valorada sigue siendo la relativa al espacio con el que se cuenta para trabajar, con una media de 4,02. La menos valorada, con un 3,55, es la dedicada a medir las condiciones ambientales.

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, la relativa a las condiciones ambientales, y la dedicada a mediar los recursos materiales, con un gran número de respuestas en los valores 4 y 5. En el extremo opuesto tenemos la sede de Sevilla, con un 3,36 de media. La Rábida ha dejado el bloque en un 3,85 de media, y Málaga se ha quedado en un 3,85.

Respecto a las áreas de trabajo, la diferencia es notable entre el área de Servicios Generales (3,97) y el área TIC (2,94). A tener en cuenta la respuesta del área TIC e Innovación a la

pregunta sobre los recursos materiales, con 2,62 de media y el 50% en los valores 1 y 2.

Análisis por áreas							
Gerencia, RRHH, Coop., Cult., Calidad	Económica, Control Interno	Servicios Generales	TIC, Innov.	Académica	CRAI	AEG, Comunic. y Registro	TOTAL
3,80	3,59	3,97	2,94	3,74	3,78	3,83	<b>3,72</b>

**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>	0	6	7	10	35	44	<b>4,02</b>	1,15	12,75	77,45
<b>Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc) de mi puesto son buenas</b>	0	8	14	22	30	28	<b>3,55</b>	1,24	21,57	56,86
<b>Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo</b>	0	3	12	21	40	26	<b>3,73</b>	1,06	14,71	64,71
<b>Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto</b>	1	4	12	29	34	22	<b>3,57</b>	1,07	15,84	55,45
	<b>Media global</b>		<b>3,72</b>			<b>Varianza global</b>		<b>1,15</b>		

### 3.6. Sobre formación

Este bloque de preguntas relativas a la formación ha experimentado un pequeño descenso en su media, pasando del 3,12 al 3,07. La pregunta mejor valorada sigue siendo la relativa a la formación continua y las menos valorada la relativa a si la formación ofertada permite tener conocimientos que faciliten la promoción profesional y si la formación ofertada es adecuada al puesto de trabajo.

En cuanto al análisis de género, y al igual que ocurría el año pasado, en este bloque de preguntas existe una importante diferencia entre la valoración más positiva de las mujeres

(3,26) y la de los hombres (2,78), y que además ha experimentado un retroceso respecto al año anterior. En el caso de estos últimos todas las preguntas tienen muchas respuestas en los valores bajos.

Respecto al análisis por Sedes, las diferencias están entre el 3,29 de Málaga y el 2,99 de Sevilla, pasando por el 3,12 de La Rábida y el 3,02 de Baeza. Menos en la sede de Málaga seguimos destacando que el número de preguntas con un alto porcentaje de respuestas entre los valores 1 y 2.

En cuanto al estudio por áreas de trabajo, y como se puede observar claramente en la tabla, existe más de punto y medio entre el área de Gerencia, RRHH, Cooperación, Cultura y Calidad, y el área CRAI, del 3,58 de la primera al 2,00 de esta última. El área académica y el área TIC e Innovación también están por debajo de la media global. Especial relevancia tiene las respuestas del área CRAI y TIC a la pregunta sobre si la formación ofertada por la universidad es adecuada al puesto de trabajo, con un 1,25 y 1,75 de media respectivamente.

Análisis por áreas							
Gerencia, RRHH, Coop., Cult., Calidad	Económica, Control Interno	Servicios Generales	TIC, Innov.	Académica	CRAI	AEG, Comunic. y Registro	TOTAL
3,58	3,34	3,57	2,27	2,94	2,00	3,08	<b>3,07</b>

**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>	4	6	16	29	32	15	<b>3,35</b>	1,11	22,45	47,96
<b>La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo</b>	2	18	21	34	19	8	<b>2,78</b>	1,18	39,00	27,00
<b>Cuando es necesario la UNIA me facilita la participación en actividades formativas</b>	4	7	19	26	31	15	<b>3,29</b>	1,15	26,53	46,94
<b>La formación recibida para implantar nuevas aplicaciones, procedimientos, etc., es adecuada</b>	5	9	18	35	25	10	<b>3,09</b>	1,10	27,84	36,08
<b>La formación que imparte la UNIA facilita los conocimientos</b>	4	15	24	30	19	10	<b>2,85</b>	1,20	39,80	29,59

necesarios para la promoción profesional									
	<b>Media global</b>		<b>3,07</b>		<b>Varianza global</b>		<b>1,17</b>		

### 3.7. Sobre la implicación en la mejora

Este bloque de preguntas relativas a la implicación del personal en la mejora permanece ha obtenido una media igual a la del año 2016. La pregunta mejor valorada es referida a si el personal identifica aspectos susceptibles de mejora. La menos valorada es la que relativa a la participación en los objetivos de la institución., que se queda con una media del 2,49 y más del 50% de respuestas entre los valores 1 y 2.

Al analizar los resultados por sexo, es más positiva la respuesta de los hombres, que tiene un 3,43 de media frente al 3,21 de las mujeres.

En cuanto al análisis por Sedes, Málaga y La Rábida superan la media global, con un 3,55 y 3,41 de media respectivamente. Por debajo de la media está la Sede Sevilla, con un 3,24, y la de Baeza, con un 3,13.

Respecto al análisis por áreas de trabajo, y tal como vemos reflejado en la tabla siguiente, existe una gran diferencia en las medias de cada área de gestión. Nos movemos desde el 4,18 del área TIC e Innovación, hasta el 2,83 del área académica. Todas las áreas, excepto las Tic, han valorado como más positiva la pregunta relativa a si entre los compromisos del área está el de la mejora de la calidad; en las TIC, la pregunta mejor valorada es la relativa a ser copartícipe de los éxitos y fracasos del área. Si que coinciden todas las áreas en la pregunta menos valorada, la que mide la participación del personal en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA.; llama especialmente la atención la valoración a esta pregunta desde el área CRAI, con un 1,57 de media, y con el 85% de las respuestas en los valores 1 y 2.

Análisis por áreas							
Gerencia, RRHH, Coop.,Cult., Calidad	Económica, Control Interno	Servicios Generales	TIC, Innov.	Académica	CRAI	AEG, Comunic. y Registro	TOTAL
3,52	3,42	3,59	4,18	2,83	3,20	3,16	<b>3,30</b>

**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	4	5	12	19	44	18	<b>3,59</b>	1,08	17,35	63,27
El responsable del área pone en marcha iniciativas de mejora	5	7	13	23	36	18	<b>3,46</b>	1,15	20,62	55,67
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	2	4	4	22	49	21	<b>3,79</b>	0,95	8,00	70,00
Soy consultado sobre las iniciativas para la mejora	4	18	12	25	28	15	<b>3,10</b>	1,32	30,61	43,88
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área	3	15	7	21	36	20	<b>3,39</b>	1,30	22,22	56,57
En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar mi área	6	12	14	26	29	15	<b>3,22</b>	1,23	27,08	45,83
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	6	29	22	22	15	8	<b>2,49</b>	1,29	53,13	23,96
	<b>Media global</b>	<b>3.30</b>				<b>Varianza global</b>	<b>1.26</b>			

### 3.8. Sobre la motivación

Este bloque de preguntas sobre la motivación, las condiciones laborales, el orgullo de pertenencia, etc. ha dejado su media igual que el año anterior; no ha sufrido ningún movimiento. La pregunta mejor valorada sigue siendo la del orgullo de pertenencia a la institución, con un 3,66 de media. Igual ocurre con la menos positiva, que es la dedicada a analizar las oportunidades de avance en la carrera profesional (2,37), que ha experimentado también un retroceso.

En el análisis de género, no se aprecia ninguna diferencia en la valoración entre hombres y mujeres, ni respecto a la media global.

En el análisis por sedes observamos que, al igual que el año anterior, La Rábida y Baeza superan la media general, con un 3,48 y 3,34 respectivamente. Con medias por debajo de la general tenemos Sevilla, con un 3,00, y cuatro preguntas muy mal valoradas, y Málaga con

una media de 2,97 y la mitad de las preguntas que componen el bloque con un gran porcentaje de respuestas en los valores 1 y 2. En cuanto a las preguntas mejor o peor valoradas, no se separan de la media global.

Respecto al análisis por áreas, y tal como se aprecia en la tabla siguiente, es el área de servicios generales la que ha otorgado la media más alta a este bloque de preguntas, frente al área académica. La pregunta más valorada, en la mayoría de los casos, no se separa de la global. Respecto a la menos valorada ocurre lo mismo; llama la atención la valoración alcanzada en el área CRAI a la pregunta sobre si la universidad proporciona oportunidades para avanzar en la carrera profesional., con un 1,62 de media y más de un 87% de respuestas en los valores 1 y 2.

Análisis por áreas							
Gerencia, RRHH, Coop.,Cult., Calidad	Económica, Control Interno	Servicios Generales	TIC, Innov.	Académica	CRAI	AEG, Comunic. y Registro	TOTAL
3,09	3,23	3,81	2,95	2,92	3,12	3,33	<b>3,21</b>

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	0	10	11	27	34	20	<b>3,42</b>	1,20	20,59	52,94
Cuando realizo bien mi trabajo obtengo un reconocimiento adecuado por parte de mis responsables	3	16	19	32	23	9	<b>2,90</b>	1,19	35,35	32,32
Cuando el trabajo no está bien hecho recibo críticas por parte de mis responsables	6	8	6	34	35	13	<b>3,41</b>	1,07	14,58	50,00
La universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional	8	30	22	25	11	6	<b>2,37</b>	1,22	55,32	18,09
En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones....) son adecuadas	2	8	6	27	45	14	<b>3,51</b>	1,06	14,00	59,00
Me siento orgulloso de pertenecer a esta Institución	1	9	9	23	26	34	<b>3,66</b>	1,27	17,82	59,14

<b>Mi trabajo en la UNIA me proporciona prestigio social ante la comunidad</b>	5	16	12	31	22	16	<b>3,10</b>	1,29	28,87	39,18
<b>Estoy satisfecho con las ayudas de Acción Social</b>	4	10	17	26	31	14	<b>3,22</b>	1,19	27,55	45,92
	<b>Media global</b>			<b>3,21</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. Aunque en el año 2016 este bloque de preguntas experimentó un avance, este año se ha producido un pequeño retroceso, pasando de 3,39 a 3,30. 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 68% 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.

En cuanto al análisis por género, destacar la valoración más positiva de las mujeres, que valoran el bloque de preguntas con un 3,43 frente al 3,10 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 3,55 y 3,41 respectivamente, superan la media general mientras Sevilla se queda con un 3,13 y Málaga con 3,04. Con respecto a las preguntas más o menos valoradas, no nos separamos del análisis global.

En cuanto a las diferencias entre las áreas de trabajo, el área TIC e Innovación, la académica y el área CRAI están por debajo de media global. Especial atención hay que prestar al alto porcentaje de respuesta entre los valores 1 y 2 del área académica en tres de las cuatro preguntas del bloque.

Análisis por áreas							
Gerencia, RRHH, Coop.,Cult., Calidad	Económica, Control Interno	Servicios Generales	TIC, Innov.	Académica	CRAI	AEG, Comunic. y Registro	TOTAL
3,34	3,49	3,93	2,97	2,95	2,68	3,74	<b>3,30</b>

**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>	3	1	4	26	35	33	<b>3,96</b>	0,92	5,05	68,69
<b>La UNIA cumple una función social relevante</b>	1	9	14	35	26	17	<b>3,28</b>	1,16	22,77	42,57
<b>La UNIA está bien considerada y es reconocida socialmente</b>	3	12	18	39	14	16	<b>3,04</b>	1,21	30,30	30,30
<b>La UNIA se adapta eficazmente a todo tipo de cambios</b>	4	12	21	37	19	9	<b>2,92</b>	1,12	33,67	28,57
	<b>Media global</b>			<b>3,30</b>		<b>Varianza global</b>			1,18	

### 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 2,39 al 2,42. Todas las preguntas del bloque tienen una media muy baja y tienen un gran % 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 al análisis por género, los hombres son más positivos (2,52) que las mujeres (2,35). En ambos casos también todas las preguntas tienen un amplísimo % de respuestas entre los valores 1 y 2.

En el análisis por sedes solo está por debajo de la media la sede de Málaga, con un 2,30 de media, frente al 2,45 de La Rábida y Baeza, pasando por el 2,42 de Sevilla. En todas las sedes el % de respuestas encuadradas en los valores 1 y 2 es muy alto.

Respecto a las áreas de gestión, además de poner de manifiesto las diferencias entre ellas pasando del 3,08 al 1,68 de media, solo añadir que el único área que no tiene un gran número de respuestas entre los valores 1 y 2, es el área de servicios generales; en el otro extremo, llama especialmente la atención que en el área CRAI, excepto la pregunta relativa a las relaciones entre los responsables máximos, las otras cuatro preguntas del bloque tienen el 100% de las respuestas en los valores 1 y 2.

<b>Análisis por áreas</b>							
Gerencia, RRHH,	Económica, Control	Servicios Generales	TIC, Innov.	Académica	CRAI	AEG, Comunic.	<b>TOTAL</b>

Coop.,Cult., Calidad	Interno					y Registro	
2,71	2,56	3,08	2,40	2,09	1,68	2,33	<b>2,39</b>

**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	13	18	26	27	12	6	<b>2,57</b>	1,15	49,44	20,22
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	8	22	31	23	13	5	<b>2,45</b>	1,14	56,38	19,15
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	7	32	23	24	14	2	<b>2,27</b>	1,14	57,89	16,84
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal a los responsables máximos son adecuadas	10	23	28	26	12	3	<b>2,39</b>	1,09	55,43	16,30
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	10	23	26	29	9	5	<b>2,42</b>	1,13	53,26	15,22
	<b>Media global</b>		<b>2,42</b>			<b>Varianza global</b>			<b>1,13</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	4,37
Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área	4,04
Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente	4,02
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo	3,99
El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones	3,97
Conozco los valores, misión y política global de la Universidad	3,96
La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena	3,85
Entre el/la responsable y el personal existe una comunicación fluida	3,82
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	3,79
El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz	3,75
<b>Respuestas más negativas (valores medios)</b>	
Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado	2,27
La universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional	2,37
Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal los responsables máximos son adecuadas	2,39
Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad	2,42
Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida	2,45
Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA	2,49
Existen relaciones fluidas y de coordinación entre los responsables máximos de la universidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales	2,57

La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo	<b>2,78</b>
La formación que imparte la UNIA facilita los conocimientos necesarios para la promoción profesional	<b>2,85</b>
Cuando realizo bien mi trabajo obtengo un reconocimiento adecuado por parte de mis responsables	<b>2,90</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 2017.

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

	Media 2017	Media 2016	Media 2015	Media 2014	Media 2013	Media 2012	Media 2011	Media 2010	Media 2009
<b>SOBRE TU PUESTO DE TRABAJO</b>	3,56	3,61	3,38	3,52	3,67	3,87	3,80	3,76	3,69
<b>SOBRE TU RESPONSABLE DIRECTO</b>	3,72	3,70	3,44	3,57	3,73	3,86	3,89	3,75	3,94
<b>SOBRE TU ENTORNO LABORAL</b>	3,47	3,52	3,32	3,41	3,77	3,95	3,87	3,78	3,92
<b>SOBRE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN</b>	3,51	3,42	3,19	3,26	3,52	3,70	3,62	3,46	3,59
<b>SOBRE ESPACIOS Y RECURSOS</b>	3,72	3,55	3,45	3,62	3,80	3,96	4,15	3,90	3,94
<b>SOBRE FORMACION</b>	3,07	3,12	2,67	2,99	3,36	3,35	3,67	3,23	3,71
<b>SOBRE LA IMPLICACIÓN EN LA MEJORA</b>	3,30	3,29	3,01	3,18	3,44	3,59	3,60	3,45	3,62

<b>SOBRE TU MOTIVACION</b>	3,21	3,22	3,07	3,11	3,38	3,48	3,66	3,48	3,75
<b>SOBRE LA UNIVERSIDAD</b>	3,30	3,39	3,07	3,17	3,53	3,69	3,57	3,43	3,50
<b>SOBRE EL LIDERAZGO</b>	2,42	2,39	2,04	2,21	2,67	2,95	2,82	2,69	2,90

## 6. *Propuestas de mejora*

Todas las propuestas de mejora planteadas en el informe del año 2016 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 2018 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.	Responsable de 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 Formación no reglada, Calidad e Investigación
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

