



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

Año 2010

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD
Universidad Internacional de Andalucía

Diciembre de 2010

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. Introducción | 2 |
| 2. La participación en la encuesta | 2 |
| 3. Resultados de la encuesta de satisfacción del PAS | 4 |
| 3.1. Sobre el puesto de trabajo..... | 4 |
| 3.2. Sobre el responsable directo | 6 |
| 3.3. Sobre el entorno laboral | 7 |
| 3.4. Sobre comunicación y coordinación | 8 |
| 3.5. Sobre espacios y recursos..... | 9 |
| 3.6. Sobre formación | 10 |
| 3.7. Sobre la implicación en la mejora | 11 |
| 3.8. Sobre la motivación..... | 12 |
| 3.9. Sobre la universidad | 13 |
| 3.10. Sobre el liderazgo..... | 14 |
| 4. Apartados destacados de la encuesta | 16 |
| 5. Comparativa satisfacción PAS 2009-2010 | 17 |
| 6. Propuestas de mejora | 18 |

1. Introducción

Se presenta en este informe los resultados de la encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios de la Universidad Internacional de Andalucía en el año 2010. A lo largo del informe se presentan los datos globales de los encuestados y se analizan detalladamente cada uno de los diez bloques de preguntas que componen la encuesta. En cada uno de ellos presenta el resultado global y se resaltan las diferencias tanto entre los grupos de antigüedad en que se ha dividido al personal, como entre las distintas Sedes y respecto a las diferencias por género. Al final de este análisis pormenorizado se presenta una tabla comparativa, con los resultados por bloques, de los valores obtenidos en el año 2009 y 2010. En el anexo 1 se ofrecen los datos desglosados por sedes, tramos de antigüedad y sexo.

El cuestionario utilizado, diseñado por el Área de Planificación y Calidad y analizado conjuntamente con la Gerencia, consta de diez apartados referidos referidas al puesto de trabajo; al responsable directo; al entorno laboral; a la comunicación y coordinación; a los espacios y recursos; a la formación; a la implicación en la mejora; a la motivación; a la universidad; y al liderazgo.

Antes de los apartados anteriormente citados hemos preguntado algunos datos sobre el perfil de los encuestados, como el tipo de personal, la sede donde realiza su trabajo, el tiempo que lleva en la universidad, y el sexo.

La encuesta fue realizada de forma electrónica durante los meses de septiembre y octubre de 2010.

2. La participación en la encuesta

El personal de administración y servicios encuestado asciende a 145 personas, de los que han contestado a la encuesta 98, es decir un 67,59% del total. Este nivel de participación es muy satisfactorio, y supera en treinta puntos al obtenido en la encuesta realizada en el año 2009, cuando el nivel de participación en la encuesta se quedó en un 38%.

El análisis de la participación por Sedes refleja una participación muy alta en las Sedes de Málaga y Sevilla, con 100 % y 75 % respectivamente, mientras que la participación de la Sede de la Rábida solo alcanza el 50 %.

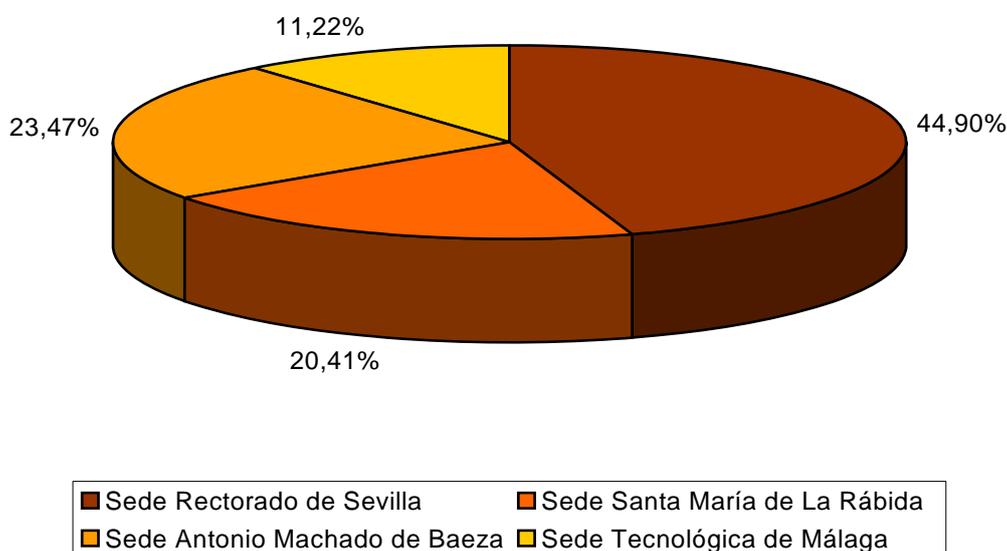
| Participación por Sede | |
|-------------------------------|--------|
| Málaga | 100% |
| Sevilla | 74,58% |
| Baeza | 65,71% |
| La Rábida | 50% |

La distribución de las repuestas según la situación laboral refleja que de las 98 personas que han respondido al cuestionario 57 son funcionarios de carrera, 18 interinos, 12 contratados laborales fijos, 10 contratados laborales temporales y un eventual.

| Tipo de personal | |
|-----------------------------|----|
| Funcionario de carrera | 57 |
| Funcionario interino | 18 |
| Contratado laboral fijo | 12 |
| Contratado laboral temporal | 10 |
| Eventual | 1 |

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

DISTRIBUCIÓN POR SEDES



En relación con la antigüedad, de todas las respuestas obtenidas 15 corresponde al personal que lleva menos de 2 años en la organización, 41 entre los que llevan entre 2 y 8 años, y 42 del personal que lleva más de 8 años en la misma. Esto nos demuestra que la gran mayoría de las personas que han respondido conocen suficientemente la organización.

| Tiempo trabajando en la UNIA | |
|------------------------------|----|
| Menos de 2 años | 15 |
| Entre 2 y 8 años | 41 |
| Más de 8 años | 42 |

Respecto a la distribución por sexo, es importante resaltar que 35 respuestas pertenecen a hombres frente a las 63 que pertenecen a mujeres. Dato coherente que refleja la distribución total por sexo del PAS de la universidad.

| Sexo | |
|-----------|----|
| Masculino | 35 |
| Femenino | 63 |

3. Resultados de la encuesta de satisfacción del PAS

A continuación se analizan los resultados detallados por cada uno de los bloques de preguntas.

3.1. Sobre el puesto de trabajo

En el primer bloque de preguntas, relacionadas con el puesto de trabajo, las mejores valoradas, al igual que ocurría en la encuesta del año anterior, son las relativas al conocimiento de la misión de los objetivos del área a la que se pertenece (4,3) y la autonomía con la que se cuenta para desempeñar el trabajo (4). Asimismo, se realiza una autovaloración muy positiva del trabajo propio y de lo que se aporta al área (4,2).

Las valoraciones otorgadas a las preguntas correspondiente al reparto de las cargas de trabajo en el área (3,4) y a la participación en las decisiones que se toman en mi área (3,4) son la peores valoradas de todo este bloque, sobre todo la primera de éstas pues casi un 30% de las respuestas están contenidas entre los valores 1 y 2.

Este bloque de preguntas en global ha obtenido una media de 3,76, prácticamente igual que en la encuesta anterior donde el bloque obtuvo un 3,69.

Si realizamos este análisis por grupo de edad en la institución no nos encontramos diferencias sustanciales respecto a la media global; si destacamos que en el grupo de los que tienen menos de dos años de antigüedad en la organización la media es superior, representando un 4,16. Sin embargo, y a pesar de esa media más elevada, destacamos la pregunta relativa a la participación en las decisiones que se toman en mi área, donde se obtiene una media de 3,2.

| | NS/NC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Var | [1-2]% | [4-5]% |
|---|---------------------|----|-------------|----|----|------------------------|------------|-----|-------------|--------|
| Conozco la misión y los objetivos de mi área | 1 | 0 | 2 | 7 | 44 | 44 | 4.3 | 0.7 | 2.06 | 90.72 |
| El trabajo en mi área está bien organizado | 1 | 6 | 12 | 19 | 33 | 27 | 3.6 | 1.2 | 18.56 | 61.86 |
| Mis funciones y responsabilidades están bien definidas | 3 | 6 | 13 | 19 | 32 | 25 | 3.6 | 1.2 | 20.00 | 60.00 |
| En mi área tenemos las cargas de trabajo bien repartidas | 4 | 9 | 19 | 20 | 20 | 26 | 3.4 | 1.3 | 29.79 | 48.94 |
| Las tareas que realizo se corresponden con mis funciones | 2 | 6 | 13 | 23 | 28 | 26 | 3.6 | 1.2 | 19.79 | 56.25 |
| Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo | 4 | 2 | 8 | 15 | 36 | 33 | 4.0 | 1.0 | 10.64 | 73.40 |
| Participo en las decisiones que se toman en mi área | 6 | 10 | 9 | 29 | 21 | 23 | 3.4 | 1.3 | 20.65 | 47.83 |
| Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora relativas al funcionamiento de mi área | 5 | 6 | 11 | 17 | 26 | 33 | 3.7 | 1.2 | 18.28 | 63.44 |
| Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área | 6 | 0 | 2 | 13 | 43 | 34 | 4.2 | 0.8 | 2.17 | 83.70 |
| | Media global | | 3.76 | | | Varianza global | | | 1.16 | |

En cuanto a las diferencias por Sedes, nos parece significativa la media tan elevada (4,25) de este bloque de preguntas obtenida en la Sede de Baeza, encontrándose la pregunta peor valorada en un 3,8 de media que es la relativa a la participación en las decisiones del área.

En Sevilla, con 3,64 de media, destaca la pregunta relativa al reparto de las cargas de trabajo que se queda en un 3,1 de media.

En La Rábida, con una media del bloque inferior (3,47) si hay varias preguntas que no llegan casi a superar el 3 de media. Así la pregunta sobre la participación en las decisiones del área sólo alcanza un 3 de media, y la relativa a las propuestas de mejora relativas al funcionamiento del área obtiene una media de un 3,3 pero con una varianza de un 1,4 pues más del 36% de las respuestas se sitúa en los valores entre 1 y 2. Significativas también son las medias de las preguntas relativas al reparto de las cargas de trabajo (3,1) y al desempeño de tareas respecto a las funciones del puesto (3,1).

Respecto a la sede de Málaga, y aunque la media global de bloque es de un 3,72, destacamos como peor valoradas las preguntas sobre el reparto de las cargas de trabajo (2,8) donde más del 45% de las respuestas se encuentran entre los valores 1 y 2, la relativa a la correspondencia entre las tareas y el puesto de trabajo (3,3), y la que hace referencia a la definición de funciones y responsabilidades (3,4). Como muy positiva (4,1) destacamos la pregunta relativa a la valoración del puesto y la aportación al área de trabajo (4,1), donde más del 90% de las respuestas se encuentran entre los valores 4 y 5, obteniéndose una varianza de esta pregunta de 0,5.

Respecto al análisis por sexo no se han observado diferencias significativas respecto a la media general de la universidad.

Respecto al año anterior en este bloque de preguntas no ha existido prácticamente ninguna diferencia significativa, tan sólo un pequeño ascenso en casi todos los ítems del bloque de preguntas.

3.2. Sobre el responsable directo

En este bloque de preguntas vamos a analizar la opinión del personal de administración y servicios respecto a su responsable directo; se valoran desde los conocimientos técnicos hasta la comunicación con el personal.

Las afirmaciones mejor valoradas han sido las relativas a los conocimientos técnicos de los responsables (4), la eficacia de éstos para resolver los problemas (3,8), y la comunicación fluida con su personal (3,8), aunque este último ítem ha sufrido un retroceso amplio respecto al 4,13 de media del año anterior donde fue la respuesta mejor valorada.

La opinión sobre la delegación de funciones (3,6), la toma de decisiones con la participación del personal (3,6), y la información sobre los asuntos que afecten a su trabajo (3,7) han recibido las puntuaciones más bajas, y aunque en general este bloque de preguntas ha resultado bien valorado ha sufrido un retroceso respecto al año anterior (3,94).

Respecto al análisis de los datos por tramos de edad, mientras el grupo de los que tienen más de 8 años de antigüedad siguen la tónica de la media, hay que destacar la media elevada del grupo de menos de 2 años con un 4,30 de media, y donde sobresalen los ítems donde se valoran los conocimientos técnicos de los responsables (4,7), la solución de problema por parte de los mismos (4,5), y la información que éstos ofrecen en asuntos relacionados con el trabajo (4,5). Por el contrario, el grupo de los que tienen una antigüedad entre 2 y 8 años valora este bloque de preguntas con un 3,58, existiendo ítems como el de la delegación de funciones por parte del responsable que sólo alcanzan el 3,4 de media.

En cuanto a las respuestas por Sedes, tendríamos que hacer dos grupos. Por un lado, Málaga (4,18) y Baeza (4,11), donde se ha superado con creces la media del global y ningún ítem está por debajo del 3,8; y por otro lado, Sevilla (3,66) y La Rábida (3,27), donde el descontento con los responsables directos es claro y manifiesto. En el caso de La Rábida de las seis preguntas que contiene este apartado, en cinco de ellas las respuestas cuyas puntuaciones están entre 1 y 2 representan más del 30%, destacando la pregunta sobre la información recibida, donde el 36,84% han respondido entre los valores 1 y 2.

No hemos observado diferencias significativas en el análisis de género.

| | NS/NC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Var | [1-2]% | [4-5]% |
|--|---------------------|---|-------------|----|----|------------------------|------------|-----|--------|--------|
| El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones | 6 | 6 | 6 | 8 | 32 | 40 | 4.0 | 1.2 | 13.04 | 78.26 |
| El/la responsable soluciona los problemas de manera eficaz | 5 | 5 | 10 | 17 | 25 | 36 | 3.8 | 1.2 | 16.13 | 65.59 |
| El/la responsable delega eficazmente funciones de responsabilidad | 5 | 6 | 16 | 15 | 26 | 30 | 3.6 | 1.3 | 23.66 | 60.22 |
| El/la responsable toma decisiones con la participación del personal del área | 6 | 8 | 12 | 20 | 25 | 27 | 3.6 | 1.3 | 21.74 | 56.52 |
| Entre el/la responsable y el personal existe una comunicación fluida | 5 | 9 | 12 | 12 | 20 | 40 | 3.8 | 1.4 | 22.58 | 64.52 |
| El/la responsable me mantiene informado/a sobre los asuntos que afectan a mi trabajo | 5 | 8 | 11 | 16 | 21 | 37 | 3.7 | 1.3 | 20.43 | 62.37 |
| | Media global | | 3.75 | | | Varianza global | | | 1.28 | |

3.3. Sobre el entorno laboral

Este bloque de preguntas relativas al ambiente laboral ha pasado a denominarse “Entorno Laboral”. El conjunto de las preguntas no ha experimentado prácticamente ningún cambio respecto a la encuesta anterior, pasando de un 3,92 de media a un 3,78. La pregunta mejor valorada es la relativa a la relación con los compañeros, que es la única que ha permanecido totalmente estable en las dos encuestas. Cifras algo más bajas son las cifras alcanzadas en las preguntas relativas al trabajo en equipo (3,6), la facilidad para expresar opiniones (3,8), y el trabajo para velar por la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes (3,7).

En el análisis por tramos de edad volvemos, al igual que en el bloque de preguntas anterior, a observar diferencias. Mientras el bloque de entre 2 y 8 años de antigüedad la media alcanza sólo el 3,57, y donde tan sólo la pregunta sobre la relación con los compañeros sobrepasa, con creces, el 3,5, y las respuestas a la pregunta sobre trabajo en equipo es valorada entre 1 y 2 por un 31% de los mismo. En el lado opuesto se encuentran el grupo de antigüedad de menos de 2 años que dan a este bloque de preguntas una media de 4,24 y donde en todos los ítems las respuestas valoradas entre 4 y 5 suponen más del 78%. El grupo de los de más de 8 años no se distancia en ningún ítem de la media global.

| | NS/NC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Var | [1-2]% | [4-5]% |
|--|---------------------|---|-------------|----|----|------------------------|------------|-------------|--------|--------|
| La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena | 2 | 2 | 3 | 12 | 34 | 45 | 4.2 | 0.9 | 5.21 | 82.29 |
| El trabajo en equipo es una práctica habitual | 2 | 8 | 13 | 20 | 28 | 27 | 3.6 | 1.3 | 21.88 | 57.29 |
| Me siento parte de un proyecto colectivo | 3 | 8 | 7 | 18 | 28 | 34 | 3.8 | 1.2 | 15.79 | 65.26 |
| Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo | 3 | 9 | 6 | 21 | 31 | 28 | 3.7 | 1.2 | 15.79 | 62.11 |
| Se vela por la no existencia de prácticas o conductas discriminatorias o excluyentes | 7 | 8 | 11 | 15 | 26 | 31 | 3.7 | 1.3 | 20.88 | 62.64 |
| | Media global | | 3.78 | | | Varianza global | | 1.22 | | |

Respecto a las respuestas por Sedes, Málaga (4,20) y Baeza (4,06) valoran muy positivamente el entorno laboral en el que desarrollan su actividad, mientras en Sevilla con una media de sólo 3,54, tan sólo la pregunta correspondiente a la relación con los compañeros ha llegado al 4. Muy a tener en cuenta el 3,2 de media obtenido en el ítem referente al trabajo en equipo y la alta varianza observada en todas las preguntas.

En el análisis de género tampoco se han observado diferencias significativas, tan sólo una mejor valoración de este bloque de preguntas por parte de los hombres.

3.4. Sobre comunicación y coordinación

Este bloque de preguntas donde se valora la comunicación y coordinación tanto a nivel de área como de la universidad en general ha sido valorado con un 3,36 de media. Aunque ya en la encuesta anterior también fue un apartado de los peores valorados, el resultado de esta última encuesta nos muestra que tan sólo hemos avanzado un poco en la pregunta relativa a la información dentro de las áreas de trabajo, mientras en el resto de los ítems hemos retrocedido un poco. Destacable es la mala valoración obtenida en la pregunta sobre la coordinación de las áreas de la universidad.

En el análisis por edad, el personal con menos de 2 años de antigüedad es un poco más positivo otorgando una media de 3,77. Destaca también la respuesta dada a la comunicación dentro del área (4,1) y a la comunicación con el responsable directo (4,3). El grupo más negativo es el del personal que lleva trabajando entre 2 y 8 años donde en la pregunta sobre la coordinación entre las áreas de la universidad el 51,22% de las respuestas se encuentran entre los valores 1 y 2.

| | NS/NC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Var | [1-2]% | [4-5]% |
|---|---------------------|---|-------------|----|----|------------------------|------------|-------------|--------|--------|
| La información y comunicación interna dentro del área es adecuada | 3 | 5 | 16 | 20 | 29 | 25 | 3.6 | 1.2 | 22.11 | 56.84 |
| Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo | 4 | 7 | 8 | 10 | 29 | 40 | 3.9 | 1.2 | 15.96 | 73.40 |
| Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo | 3 | 6 | 13 | 23 | 29 | 24 | 3.5 | 1.2 | 20.00 | 55.79 |
| Conozco los servicios que prestan otras áreas de la universidad | 1 | 5 | 15 | 27 | 36 | 14 | 3.4 | 1.1 | 20.62 | 51.55 |
| Existe una adecuada coordinación con otras áreas de la universidad | 1 | 7 | 27 | 35 | 24 | 4 | 2.9 | 1.0 | 35.05 | 28.87 |
| | Media global | | 3.46 | | | Varianza global | | 1.18 | | |

La valoración de este bloque por sedes es también distinta aunque no existen diferencias tan notables como en los dos apartados anteriores. En Baeza la percepción de la comunicación y coordinación es más positiva que en el resto de las sedes, aunque la pregunta sobre la relación entre las áreas de trabajo sigue estando mal valorada como en el resto de las sedes. En La Rábida destacamos negativamente la respuesta a la comunicación dentro del área con una media del 3,3. Aunque en Málaga no existen cambios fundamentales respecto a la media, cabe destacar la escasa valoración dada al conocimiento de los servicios que prestan otras áreas de la universidad. Especial hincapié hay que hacer en Sevilla donde no sólo la media del apartado es inferior al resto sino que además en los ítems correspondientes a la información dentro del área, a los servicios prestados por otras áreas y a la coordinación entre éstas, el % de respuestas en los valores 1 y 2 superan el 30%.

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

3.5. Sobre espacios y recursos

Este bloque de preguntas relativas a los espacios y recursos de los que dispone el personal no ha sufrido cambios significativos respecto a la encuesta anterior. Se siguen valorando menos positivamente las preguntas relativas a los espacios físicos y a las condiciones ambientales frente a los recursos y a las aplicaciones informáticas de las que disponen. Aunque todas las preguntas son bien valoradas destacamos la relativa a las aplicaciones informáticas, donde el 81,25% de las respuestas se han encuadrado entre los valores 4 y 5.

En cuanto a las respuestas por tramos de antigüedad sigue existiendo una tendencia a la valoración positiva por parte de los que llevan menos de 2 años en nuestra organización,

destacando el ítem referido a las aplicaciones informáticas, con un 4,7 de media y donde el 100% de las respuestas se encuentran entre los valores 4 y 5.

| | NS/NC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Var | [1-2]% | [4-5]% |
|--|---------------------|---|-------------|----|----|------------------------|------------|-------------|--------|--------|
| Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente | 1 | 4 | 9 | 22 | 26 | 36 | 3.8 | 1.1 | 13.40 | 63.92 |
| Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc) de mi puesto son buenas | 2 | 5 | 12 | 20 | 30 | 29 | 3.7 | 1.2 | 17.71 | 61.46 |
| Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo | 1 | 2 | 6 | 17 | 37 | 35 | 4.0 | 1.0 | 8.25 | 74.23 |
| Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto | 2 | 2 | 2 | 14 | 47 | 31 | 4.1 | 0.9 | 4.17 | 81.25 |
| | Media global | | 3.90 | | | Varianza global | | 1.06 | | |

Respecto a las sedes, destacar las valoraciones muy positivas de Baeza (4,30) y La Rábida (4,11) frente al 3,67 de Sevilla y al 3,55 de Málaga. En estos dos últimos casos y, a pesar de la media obtenida, el ítem correspondiente a las aplicaciones informáticas es el mejor valorado con diferencia.

No existen diferencias sustanciales en el análisis de género.

3.6. Sobre formación

Este bloque de preguntas relativas a la formación se ha modificado, a instancia de la Gerencia, respecto a la encuesta del año anterior; se le ha añadido la pregunta referida a si la formación facilita los conocimientos necesarios para la promoción profesional.

La valoración de este bloque ha sufrido un retroceso respecto a la encuesta anterior. La media ha pasado del 3,71 al 3,23. Todas las preguntas que lo componen han sufrido algún descenso, siendo especialmente significativo el referido a la facilidad para participar en alguna actividad formativa pues aunque es la mejor valorada del bloque ha pasado del 4,20 del año anterior al 3,5 de la encuesta actual. Por menos valorado destacamos el referido a la adecuación de la formación al puesto de trabajo pues el 35,48% de las respuestas se encuentran entre los valores 1 y 2.

Respecto al análisis por tramo de antigüedad, y a contracorriente de lo que hemos analizado hasta ahora, el grupo de menos de 2 años de antigüedad es el menos positivo de los tres grupos pues a han valorado con una media de 2,8 la pregunta de la adecuación de la formación al puesto de trabajo y además respecto a los conocimientos proporcionados para la promoción el 45,45% de las respuestas se encuadran entre los valores 1 y 2.

| | NS/NC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Var | [1-2]% | [4-5]% |
|---|---------------------|----|-------------|----|----|------------------------|------------|-----|--------|--------|
| Mi trabajo me permite una formación continua | 4 | 5 | 13 | 26 | 36 | 14 | 3.4 | 1.1 | 19.15 | 53.19 |
| La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo | 5 | 13 | 20 | 28 | 25 | 7 | 2.9 | 1.2 | 35.48 | 34.41 |
| Cuando es necesario la UNIA me facilita la participación en actividades formativas | 4 | 8 | 11 | 21 | 30 | 24 | 3.5 | 1.2 | 20.21 | 57.45 |
| La formación recibida para implantar nuevas aplicaciones, procedimientos, etc., es adecuada | 5 | 7 | 19 | 22 | 32 | 13 | 3.3 | 1.2 | 27.96 | 48.39 |
| La formación que imparte la UNIA facilita los conocimientos necesarios para la promoción profesional | 5 | 12 | 18 | 31 | 26 | 6 | 3.0 | 1.1 | 32.26 | 34.41 |
| | Media global | | 3.23 | | | Varianza global | | | 1.17 | |

En cuanto a la diferencia por Sedes, si existen matizaciones respecto a este bloque. En Málaga destacamos por positivo la valoración otorgada a la pregunta de la facilidad para poder participar en actividades formativas. Especialmente poco valorado está este bloque de preguntas en la sede de Sevilla. Se ha obtenido una media de 2,87 y donde algunas de las preguntas han obtenido un 56,10% de sus respuestas en los valores 1y 2.

No se han encontrado diferencias significativas respecto al análisis por sexo.

3.7. Sobre la implicación en la mejora

Entre las preguntas relativas a la implicación en la mejora se observa una valoración muy baja en lo relacionado con la participación y la toma de decisiones de los objetivos de la UNIA (2,7). En el resto de los ítems que componen el bloque se ha producido un descenso mínimo de la media, lo que ha hecho que se sitúe en un 3.45, ligeramente inferior al año anterior.

En cuanto al análisis por tramos de antigüedad, destacar los valores muy positivos otorgados por el grupo de menos de 2 años de permanencia en la organización a las preguntas relativas a la puesta en marcha de iniciativas de mejora por parte del responsable (4,2) y a la identificación de aspectos susceptibles de mejora. El grupo de antigüedad entre 2 y 8 años otorga una valoración muy baja a la pregunta correspondiente a la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA (2,4).

En cuanto a las sedes, sólo destacar la valoración más baja de la sede Sevilla donde preguntas relativas a la consulta sobre las iniciativas de mejora alcanza un 3 de media y un casi 36% de

valoración entre 1 y 2, y las que valoran la participación en la planificación y toma de decisiones en los objetivos de la UNIA quedan en tan sólo un 2,2.

No hay diferencias significativas por sexo.

| | 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 | 2 | 7 | 20 | 40 | 25 | 3.8 | 1.0 | 9.57 | 69.15 |
| El responsable del área pone en marcha iniciativas de mejora | 5 | 8 | 10 | 21 | 32 | 22 | 3.5 | 1.2 | 19.35 | 58.06 |
| Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora | 4 | 1 | 4 | 19 | 53 | 17 | 3.9 | 0.8 | 5.32 | 74.47 |
| Soy consultado sobre las iniciativas para la mejora | 7 | 14 | 12 | 27 | 29 | 9 | 3.1 | 1.2 | 28.57 | 41.76 |
| Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área | 4 | 5 | 11 | 18 | 40 | 20 | 3.6 | 1.1 | 17.02 | 63.83 |
| En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar mi área | 8 | 6 | 12 | 13 | 43 | 16 | 3.6 | 1.1 | 20.00 | 65.56 |
| Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA | 11 | 24 | 16 | 25 | 15 | 7 | 2.6 | 1.3 | 45.98 | 25.29 |
| | Media global | | 3.45 | | | Varianza global | | | 1.18 | |

3.8. Sobre la motivación

De este bloque de preguntas sobre la motivación, las condiciones laborales, el orgullo de pertenencia, etc. Destacamos como respuestas más positivas las correspondientes al orgullo de pertenencia a la institución (4,1), la motivación para la realización del trabajo (3,8), y las condiciones laborales en general (3,7). A pesar de las respuestas obtenidas han sufrido un retroceso en cada una de las preguntas, pasando la media del 3,75 del año anterior al 3,48 de este año.

Respecto a la valoración por grupo de antigüedad destacamos la fuerte motivación que tiene el personal con menos de dos años en la institución (4,7) y donde el 86,67% de las respuestas están encuadradas en los valores 4 y 5. Igualmente positivo es su orgullo de pertenencia (4,5) y el prestigio social de pertenecer a la UNIA (4,2).

| | NS/NC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Var | [1-2]% | [4-5]% |
|---|---------------------|----|-------------|----|----|------------------------|------------|-------------|--------|--------|
| Estoy motivado para realizar mi trabajo | 4 | 8 | 6 | 12 | 36 | 32 | 3.8 | 1.2 | 14.89 | 72.34 |
| Cuando realizo bien mi trabajo obtengo un reconocimiento adecuado por parte de mis responsables | 4 | 20 | 10 | 25 | 19 | 20 | 3.1 | 1.4 | 31.91 | 41.49 |
| Cuando el trabajo no está bien hecho recibo críticas por parte de mis responsables | 6 | 11 | 9 | 31 | 31 | 10 | 3.2 | 1.1 | 21.74 | 44.57 |
| La universidad me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional | 8 | 12 | 15 | 30 | 26 | 7 | 3.0 | 1.1 | 30.00 | 36.67 |
| En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones....) son adecuadas | 2 | 2 | 10 | 26 | 35 | 23 | 3.7 | 1.0 | 12.50 | 60.42 |
| Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución | 8 | 5 | 5 | 11 | 21 | 48 | 4.1 | 1.2 | 11.11 | 76.67 |
| Mi trabajo en la UNIA me proporciona prestigio social ante la comunidad | 7 | 7 | 8 | 26 | 30 | 20 | 3.5 | 1.2 | 16.48 | 54.95 |
| Estoy satisfecho con las ayudas de Acción Social | 10 | 7 | 13 | 28 | 28 | 12 | 3.3 | 1.1 | 22.73 | 45.45 |
| | Media global | | 3.48 | | | Varianza global | | 1.23 | | |

En cuanto a las sedes destacamos las valoraciones más positivas de Baeza (3,93) y La Rábida (3,76), donde seguimos destacando el orgullo de pertenencia como respuesta más valorada. Frente a estas dos sedes tenemos la de Sevilla donde sólo tres de las ocho preguntas del bloque han logrado superar el 3 de media, destacado negativamente la pregunta relativa a la oportunidad de avance en la carrera profesional (2,4).

Respecto al análisis de género destacar las valoraciones más positivas de las mujeres en casi todas las preguntas, especialmente en el orgullo de pertenencia y en el prestigio social proporcionado.

3.9. Sobre la universidad

Entre las preguntas relativas a la Universidad, destacamos como bien valorada, aunque haya sufrido un pequeño descenso en su media, la correspondiente al conocimiento de los valores, misión y política global de la UNIA (3,9), pues el 71,58% de las respuestas se encuentran encuadradas entre los valores 4 y 5. El resto de las preguntas siguen la tónica general de la

encuesta anterior. Especial interés merece la valoración poco positiva de la pregunta relativa a la adaptación de la UNIA a todo tipo de cambios (3,2).

En cuanto a las valoraciones realizadas por los diferentes los grupos de antigüedad en los que hemos dividido al personal sólo es destacable la valoración positiva que hace el grupo de menos de dos años de antigüedad sobre la función social relevante de la universidad (4) y donde el 75% de las respuestas se encuadran entre los valores 4 y 5.

| | NS/NC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Media | Var | [1-2]% | [4-5]% |
|---|---------------------|----|-------------|----|----|------------------------|------------|-----|--------|--------|
| Conozco los valores, misión y política global de la Universidad | 3 | 1 | 5 | 21 | 43 | 25 | 3.9 | 0.9 | 6.32 | 71.58 |
| La UNIA cumple una función social relevante | 6 | 7 | 9 | 23 | 40 | 13 | 3.5 | 1.1 | 17.39 | 57.61 |
| La UNIA está bien considerada y es reconocida socialmente | 5 | 14 | 13 | 28 | 26 | 12 | 3.1 | 1.2 | 29.03 | 40.86 |
| La UNIA se adapta eficazmente a todo tipo de cambios | 11 | 10 | 9 | 31 | 24 | 13 | 3.2 | 1.2 | 21.84 | 42.53 |
| | Media global | | 3.43 | | | Varianza global | | | 1.14 | |

Respecto a las sedes, volvemos a destacar la mejor valoración de la sede de Baeza (4,05) en todos los ítems del bloque, frente a la menos positiva de la sede de Sevilla (2,93) donde sólo podemos destacar como positivo el conocimiento de los valores, misión, etc de la universidad (3,7).

No hay diferencias significativas en el análisis de género.

3.10. Sobre el liderazgo

Este bloque de preguntas, al igual que ocurriera en la anterior encuesta, es el que ha recibido las respuestas menos positivas. De la media de 2,90 del año anterior hemos pasado a 2,69, produciéndose una bajada en la valoración de todas las preguntas del bloque.

Especialmente bajo ha sido el valor alcanzado en las preguntas relativas a la celebración de reuniones periódicas para informar sobre el trabajo realizado (2,4), y la adecuación de las vías para hacer llegar las sugerencias del personal a los máximos responsables (2,7). Además en todos los ítems del bloque los valores correspondientes a 1 y 2 han superado el 40% de las respuestas.

Respecto a la valoración por grupo de antigüedad destacar la valoración un poco más positiva de los que llevan menos de 2 años en la institución (3,17) frente a los que llevan más de ocho años (2,56).

En cuanto a la diferencia por sedes destacar las valoraciones más positivas sobre los líderes de la sede de Baeza (3,56) y Málaga (3,34) respecto a La Rábida (2,62), y especialmente frente a

Sevilla (2,10). En estas dos últimas sedes es destacable el hecho de que todas las preguntas del bloque tengan unos % de respuestas entre los valores 1 y 2 muy elevados.

No hay diferencias sustanciales en las valoraciones por sexo.

| | 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 | 12 | 12 | 23 | 23 | 22 | 6 | 2.8 | 1.2 | 40.70 | 32.56 |
| Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida | 7 | 16 | 23 | 25 | 21 | 6 | 2.8 | 1.2 | 42.86 | 29.67 |
| Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado | 10 | 25 | 23 | 20 | 19 | 1 | 2.4 | 1.1 | 54.55 | 22.73 |
| Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal a los responsables máximos son adecuadas | 12 | 22 | 19 | 18 | 21 | 6 | 2.7 | 1.3 | 47.67 | 31.40 |
| Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad | 15 | 15 | 21 | 22 | 18 | 7 | 2.8 | 1.2 | 43.37 | 30.12 |
| | Media global | | 2.69 | | | Varianza global | | | 1.21 | |

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.

En general se valoran mejor las cuestiones relacionadas con los espacios y recursos (3,90), el entorno laboral (3,78), el puesto de trabajo (3,76), los/las responsables directos (3,75). Por el contrario, las cuestiones menos valoradas son aquellas relativas a la comunicación y coordinación (3,46), la implicación en la mejora (3,45), el conocimiento, función y valoración de la universidad (3,43) y el liderazgo (2,69).

| Respuestas más positivas (valores medios) | |
|---|------|
| Conozco la misión y los objetivos de mi área | 4,30 |
| Valora tu propio trabajo y la aportación que realizas a tu área | 4,20 |
| La relación con los/as compañeros/as de trabajo es buena | 4,20 |
| Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto | 4,10 |
| Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución | 4,10 |
| Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo | 4,00 |
| El/la responsable demuestra conocimientos técnicos adecuados a sus funciones | 4,00 |
| Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo | 4,00 |
| Respuestas más negativas (valores medios) | |
| Existe una adecuada coordinación con otras áreas de la universidad | 2,90 |
| La formación ofertada por la universidad es adecuada a mi puesto de trabajo | 2,90 |
| Existen relaciones fluidas y de coordinación entre los responsables máximos de la universidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales | 2,80 |
| Las sugerencias del personal, cuando proceden, son atendidas por los responsables máximos de la universidad | 2,80 |
| Entre el personal y los responsables máximos existe una comunicación correcta y fluida | 2,80 |
| Las vías para hacer llegar las sugerencias del personal los responsables máximos son adecuadas | 2,70 |
| Participo en la planificación y toma de decisiones de los objetivos de la UNIA | 2,60 |
| Se convocan reuniones periódicas con el personal para informar sobre la planificación y resultados del trabajo realizado | 2,40 |

5. Comparativa satisfacción PAS 2009-2010

Se presenta en este apartado la comparativa global entre los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del PAS en el año 2009 y el año 2010.

El perfil de las respuestas es similar, si bien hay que destacar que se han obtenido peores resultados en siete de los apartados, especialmente en los relativos al responsable directo, a la formación, a la motivación y al liderazgo. Ha mejorado el apartado relativo al puesto de trabajo y se mantienen estables los que abordan los aspectos de espacios y recursos, y universidad.

| | Media 2009 | Media 2010 |
|--|------------|------------|
| SOBRE TU PUESTO DE TRABAJO | 3,69 | 3.76 |
| SOBRE TU RESPONSABLE DIRECTO | 3,94 | 3.75 |
| SOBRE TU ENTORNO LABORAL | 3,92 | 3.78 |
| SOBRE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN | 3,59 | 3.46 |
| SOBRE ESPACIOS Y RECURSOS | 3,94 | 3.90 |
| SOBRE FORMACION | 3,71 | 3.23 |
| SOBRE LA IMPLICACIÓN EN LA MEJORA | 3,62 | 3.45 |
| SOBRE TU MOTIVACION | 3,75 | 3.48 |
| SOBRE LA UNIVERSIDAD | 3,50 | 3.43 |
| SOBRE EL LIDERAZGO | 2,90 | 2.69 |

6. Propuestas de mejora

Tras el análisis detallado de los resultados de la encuesta de satisfacción del PAS, desde el Vicerrectorado de Planificación y Calidad se plantean, para el año 2011, una serie de propuestas de mejora:

- 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
- Realizar un estudio detallado sobre las condiciones ambientales de los puestos de trabajo (iluminación, climatización, ergonomía, etc.) en las Sedes de Sevilla y Málaga
- Revisar 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.