 UNIVERSIDAD DE JAÉN	INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	Documento	Doc. INFCL-2023
		Revisión	Ed.04
		Fecha	20/11/2023

INFORME DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Ámbito:	Sistema de información de los grupos de interés: encuesta clima laboral.
Elaborado por:	Servicio de Planificación y Evaluación. Ana Isabel Uceda Cobas. Jefe de Sección de Planificación y Organización.
Aprobado por:	Gerencia
Fecha de elaboración:	20/11/2023

INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA


ANTECEDENTES: Informe global y evolutivo de resultados de la Encuesta de Opinión y Satisfacción del PAS. Informe de la encuesta de opinión y satisfacción de PAS de 2023.

ASPECTOS A CONSIDERAR CON RESPECTO AL ANTERIOR CICLO DE GESTIÓN:

- No se realizan cambios en relación a la metodología y gestión estadística del proceso de encuesta, por lo que se mantiene el mismo cuestionario, mismas posibilidades de acceso y cumplimentación y se repiten las actuaciones de estímulo a la participación.

POBLACIÓN: Personal de Administración y Servicios en situación profesional de servicio activo.

TASA DE PARTICIPACIÓN: Registra el valor más bajo de todos los ciclos de medición (**53,57%**), con un descenso de 9 puntos porcentuales con respecto al 2021. Del análisis poblacional se observa la ruptura de la mayor implicación del colectivo funcional (57%) frente al laboral (43%) que se iguala, en este ciclo, gracias a la mayor participación del personal laboral. Así mismo, se mantiene constante la tasa de respuesta entre hombres y mujeres y, por el contrario, desciende la participación del personal interino/eventual (9 puntos porcentuales). Se destaca el incremento en el porcentaje de unidades que presentan desviaciones negativas (76% frente a 26% en el 2021). **Riesgo:** La evolución decreciente de la tasa de participación podría provocar la pérdida de la representatividad de la encuesta. En el ámbito de las unidades supone, además, la imposibilidad de elaborar informes de resultados **Propuesta de mejora:** Se vuelve a insistir en la recomendación de establecer mecanismos que permitan fijar, con rigor, las variables que más influyen en la

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	Documento	Doc. INFCL--2023
		Revisión	Ed.04
		Fecha	20/11/2023

participación de las personas de forma que permitan orientar y maximizar las actuaciones de estímulo a la participación.

OPINIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA: A pesar del descenso en las puntuaciones otorgadas en este ítem, el posicionamiento de las mediciones en los niveles de satisfacción, confirman la eficacia de la encuesta como instrumento válido y fiable para la medición del clima laboral, garantizando su relevancia tanto para la organización como para el PAS. Las opiniones de los encuestados insisten en el empleo de un lenguaje menos ambiguo y más inclusivo en la redacción de las preguntas, concretando y reduciendo el número de ítems, así como la utilización de otros instrumentos de medición de la satisfacción más directos que complementen o sustituyan a la encuesta. **Propuesta de mejora:** Revisión de la redacción del cuestionario/análisis del empleo de otros instrumentos de medición de la satisfacción laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Gráfico I-Evolución del porcentaje de satisfacción por dimensión

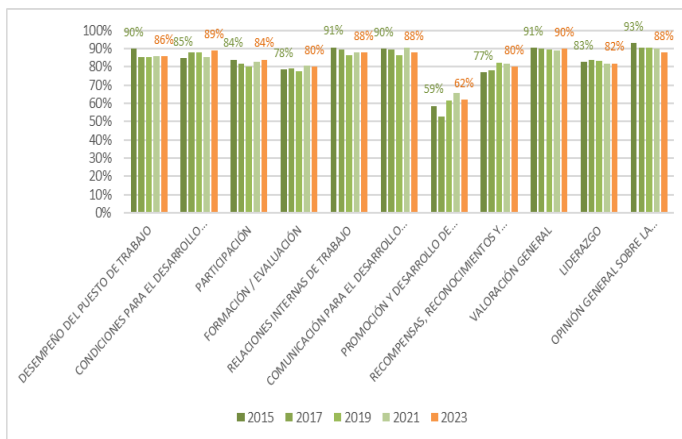
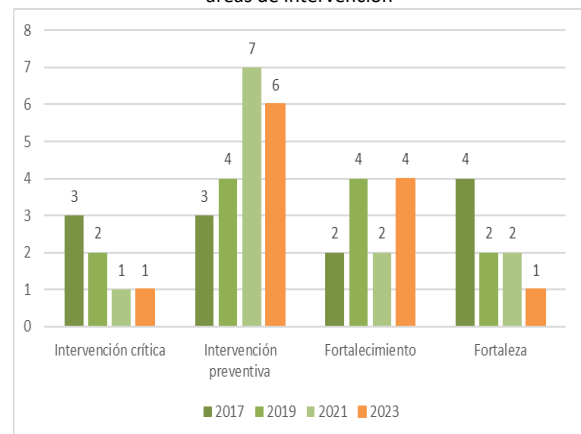


Gráfico II- Detalle evolutivo del número de dimensiones en las áreas de intervención



Tal y como se observa en el gráfico I, la evolución del porcentaje de satisfacción posibilita identificar las dimensiones como fortalezas y debilidades. Esta información se complementa con el gráfico II donde se aprecia los cambios de posicionamiento de las dimensiones en las áreas de intervención.

Se presenta, a continuación, la ordenación de las dimensiones en las áreas de intervención en las que se engloban, atendiendo a los criterios de análisis establecidos en Informe de resultados del año 2015¹, analizando los principales factores que inciden en esta evolución:

¹ Criterio de análisis de la información cuantitativa. Variables:

- **Media de satisfacción:** Nivel de insatisfacción (<3); Nivel aceptable de satisfacción (>=3 <4) y Nivel excelente de satisfacción: (>=4)

- **Porcentaje de satisfacción:** Resultado sobresaliente (>=90%); Valor límite: 75%.


Aplicando estos criterios se ordenan las dimensiones y/o ítems en las siguientes áreas según prioridad de intervención:

- **Área de intervención crítica:** ubica aquellas dimensiones/ítems que poseen mediciones menos favorables, por debajo o muy próximas al valor límite (<=75%) y con niveles de insatisfacción (<3)

- **Área de intervención preventiva:** se corresponde con aquellas dimensiones/ítems cuyos porcentajes y promedios de respuesta superan el valor límite (>75%) y se posicionan en niveles aceptables de satisfacción (>=3 <4).

- **Área de reforzamiento:** comprende las dimensiones/ítems cuyos porcentajes y media de respuestas presentan valores cercanos a los niveles excelentes de satisfacción (=>4, >=90%).

- **Fortalezas:** engloba las dimensiones/ítems que alcanzan o superan resultados sobresalientes (=>4, >=90%).

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	Documento	Doc. INFCL--2023
		Revisión	Ed.04
		Fecha	20/11/2023

ÁREA DE INTERVENCIÓN CRÍTICA:


- **“Promoción y Desarrollo de Carrera”:** La evolución negativa de esta dimensión, con un descenso de 4 puntos porcentuales con respecto al ciclo 2021, la sitúan de nuevo en **última posición (62%)**. Las valoraciones de los encuestados ponen de manifiesto su descontento con las políticas y estrategias institucionales para el desarrollo profesional de las personas, principalmente con las “Facilidades y apoyos proporcionados por la Universidad” (52%). Las opiniones vuelven a insistir en la actualización de los procesos selectivos internos (temarios, conciliación familiar...) y del reglamento de sustituciones, así como la necesidad de implementar la carrera horizontal como alternativa para los puestos estancos.

Líneas de actuación:

- **Área de Mejora:** Carrera horizontal/Procesos de promoción interna
- **PEUJA3-25: O7.2.** Impulsar el despliegue de los objetivos estratégicos de la UJA favoreciendo la implicación de la comunidad universitaria con dichos objetivos a través de un sistema de comunicación institucional efectivo y afectivo que impulse el sentido de pertenencia y el prestigio y reconocimiento externo de la institución.

ÁREA DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA:


- **“Formación y Evaluación”:** Se observa un ligero decremento de la dimensión, principalmente, por los descensos producidos en 5 de los 7 constructos que la integran, si bien los encuestados muestran su mayor conformismo con la posibilidad de participar en la identificación de las necesidades de formación (87%). A pesar de ello, las puntuaciones no logran desbancarla **del penúltimo lugar (80%)** dejando entrever la necesidad, tal y como enfatizan las respuestas textuales, de entender la formación como un proceso integrado con las estrategias y objetivos institucionales y de la persona y no como un conjunto de acciones formativas aisladas en forma de curso. Así mismo, muestran su descontento con los métodos de evaluación reclamando un sistema menos lineal, más participativo y justo.
- **“Recompensas, Reconocimiento y Atención a las Personas”:** Con tendencias prácticamente constantes, sigue situándose como la **tercera peor valorada (80%)**. Las medidas en conciliación junto con las de los permisos y licencias, con valoraciones cercanas a niveles máximos de excelencia (100%), se convierten en las fortalezas de esta dimensión. No obstante, el resto de mediciones, unido a la información cualitativa, dejan claro que el recorrido hacia la mejora debe centrarse en garantizar la competitividad interna y externa de las retribuciones, gratificar el rendimiento individual en función de la productividad laboral, así como reforzar el sistema de incentivos no monetarios (reconocimiento y premios, flexibilidad en las vacaciones de verano, reducción de jornada a los mayores de 60, teletrabajo o igualdad de oportunidades, entre unidades, con el disfrute de los permisos). Igualmente, centran su preocupación en el plan de acción social reclamando su revisión e incremento de prestaciones.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	Documento	Doc. INFCL--2023
		Revisión	Ed.04
		Fecha	20/11/2023

- **“Liderazgo”**: Con un comportamiento muy semejante al anterior ciclo de gestión, se sitúa en **el cuarto lugar empezando por la cola (82%)**, reafirmandose, nuevamente, como una de las menos valoradas. Igualmente, se reproducen las mismas diferencias entre las valoraciones de las Unidades evidenciando la existencia de diferentes estilos de liderazgos y volviendo a advertir de la conveniencia de impulsar un sistema de liderazgo homogéneo como seña de identidad y cultura institucional. Los resultados son más favorables a la hora de valorar las actuaciones para promover la igualdad y la equidad en la gestión, la autonomía en el desempeño de la actividad laboral y la comunicación. Por su parte, muestran un mayor inconformismo con las actitudes para reconocer el trabajo desempeñado y organizar las tareas y funciones.
- **“Evaluación del coordinador de calidad”**: La merma del posicionamiento de esta dimensión ocasiona que pierda su hegemonía como una de las dimensiones mejor valorada, pasando a ocupar **el octavo lugar (84%)**. Continúa el descenso en esta dimensión, y ello a pesar de la ocupación de puestos con responsabilidad en este ámbito. Las valoraciones menos favorables reclaman un reforzamiento de la comunicación y de la organización de la actividad en materia de calidad.
- **“Participación”**: Las tendencias positivas de esta dimensión la sitúan en el **séptimo lugar (84%)**, escalando 1 puesto. Esta posición producida, principalmente, por los incrementos en las valoraciones sobre las posibilidades de realizar propuestas de mejora sobre el funcionamiento de la Unidad y de participar en la asignación de objetivos, supone un reflejo de la participación activa de los encuestados en la mejora de la institución. A pesar de ello, las opiniones subrayan la falta de credibilidad en un sistema de participación que apenas hace con la información y propuestas de mejora que recibe.
- **“Desempeño del puesto de Trabajo”**: Con una situación semejante al anterior ciclo de gestión, el posicionamiento de las valoraciones de esta dimensión muy próximos o incluso alcanzando niveles de excelencia no consiguen desbancarla de la **sexta posición (86%)**. El PTGAS valora muy positivamente su autonomía y responsabilidad en el desempeño del puesto y la oportunidad de aplicar los conocimientos y competencias requeridas para ello. Sin embargo, su insatisfacción, avalado también por las respuestas textuales recae, principalmente, en la necesidad de delimitar las funciones y/o tareas de los puestos y, por tanto, de sus responsabilidades y objetivos, lo que redundaría en beneficio de otros factores, menos valorados, como la innovación y la carga de trabajo.

Líneas de actuación:


- **Área de Mejora**: Adecuación de la oferta formativa y perfeccionamiento de la sistemática de evaluación del desempeño profesional/ Equidad retributiva/Sistema de incentivos no monetarios/Sistemas de liderazgo/Manual de funciones
- **PEUJA3-25: OE7**. Enfatizar la corresponsabilidad en la gobernanza estratégica asentada en la eficacia, la eficiencia y en la creación de valor para nuestros grupos de interés
07.1. Avanzar en el sistema de dirección estratégica de la institución de manera que se simplifique y favorezca la alineación de los niveles estratégico, táctico y operativo

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	Documento	Doc. INFCL--2023
		Revisión	Ed.04
		Fecha	20/11/2023

07.2. Impulsar el despliegue de los objetivos estratégicos de la UJA favoreciendo la implicación de la comunidad universitaria con dichos objetivos a través de un sistema de comunicación institucional efectivo y afectivo que impulse el sentido de pertenencia y el prestigio y reconocimiento externo de la institución.

ÁREA DE REFORZAMIENTO:

- **“Opinión general sobre la Institución y el Servicio/Unidad”:** El descenso en las mediciones releva a esta dimensión como fortaleza institucional y la posiciona como **la quinta mejor valorada (88%)**. Se sigue reafirmando la satisfacción de las personas con el alineamiento de los objetivos de la Unidad con los institucionales, la orientación al cliente y las políticas de responsabilidad social. Llama la atención el desbanco, en los niveles de excelencia, del ítem relacionado con el impulso de la dirección a la consecución de la misión, misión, valores y las estrategias, quizás provocado por el cambio de gobierno institucional y la situación de transitoriedad que ello conlleva. Así mismo, los encuestados registran niveles más bajos de satisfacción con el fomento a los valores de comportamiento ético y de transparencia.
- **“Comunicación para el desarrollo del trabajo”:** Las tendencias negativas la reemplaza de la primera posición, desplazándose tres escalones más abajo hasta **el cuarto lugar (88%)**. Destaca el decremento (10,41%) experimentado en la valoración de la información institucional y que es respaldado por la información cualitativa que señala la dispersión de aplicaciones y la poca efectividad del Boletín UJA como principales motivos. Además, recalcan la oportunidad de reforzar la comunicación entre unidades y descendente, reclamando más reuniones presenciales.
- **“Relaciones internas de trabajo”:** Las ligeras variaciones entre los ítems de esta dimensión junto con el descenso de otras logran que experimente una subida en su posicionamiento, pasando a ocupar **el tercer lugar (88%)**. Los encuestados manifiestan el espíritu de cooperación y de trabajo en equipo existente en el ámbito laboral, pero insisten en que depende más de la voluntad de la persona que de la cultura y valores organizacionales. Además, reclaman soluciones más efectivas y ágiles para las situaciones de conflicto que se generan en las unidades.
- **“Condiciones para el desarrollo del trabajo”:** Los incrementos que se producen en los ítems de esta dimensión supone su recuperación ganando tres posiciones y convirtiéndose en la **segunda mejor valorada (89%)**. Las valoraciones muestran niveles excelentes de satisfacción con los recursos disponibles para desempeñar la actividad laboral, así como con la organización y distribución de la jornada de trabajo. Las puntuaciones menos favorables recaen sobre las medidas de prevención de riesgos laborales, a pesar de su incremento (8%), quizás provocado por la superación de la crisis de la COVID-19, y las condiciones físicas del lugar de trabajo demandando menos contaminación acústica y mejoras en los sistemas de climatización. Igualmente, el trabajo a distancia y la jornada flexible afloran como una oportunidad de conciliación.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	Documento	Doc. INFCL--2023
		Revisión	Ed.04
		Fecha	20/11/2023

Líneas de actuación:

- **Área de Mejora:** Reforzamiento de la estrategia/Despliegue de código ético/Optimización de la comunicación institucional/Sistemas de gestión de conocimiento/ Condiciones físicas del lugar de trabajo/Teletrabajo.
- **PEUJA3-25: 06.1.** Progresar hacia una universidad plenamente inclusiva, con especial hincapié en la accesibilidad para todas las personas, en la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y en las políticas que favorezcan la conciliación, incorporando políticas de integración y respeto por la diversidad.
06.2. Desarrollar políticas que mantengan el avance hacia una institución saludable y sostenible, comprometida con el bienestar de las personas y medioambientalmente responsable.
07.2. Impulsar el despliegue de los objetivos estratégicos de la UJA favoreciendo la implicación de la comunidad universitaria con dichos objetivos a través de un sistema de comunicación institucional efectivo y afectivo que impulse el sentido de pertenencia y el prestigio y reconocimiento externo de la institución.

FORTALEZAS:

- **“Valoración General”:** Las variaciones positivas experimentadas por la dimensión, sin ser significativas, si son suficientes para ubicarla en **primer lugar (90%)**, subiendo dos posiciones en relación al anterior ciclo de gestión. Las valoraciones más altas se reflejan en los constructos relacionados con la motivación intrínseca (implicación de las personas y su identificación con los valores institucionales), volviéndose a producir el descenso en los ítems relacionados con la motivación extrínseca cuya explicación, en consonancia tanto con las opiniones de los encuestados como con los resultados de otras dimensiones, pudiera deberse a la debilidad del sistema de retribuciones, del liderazgo, de la formación o del desarrollo profesional.

Líneas de actuación:

- **Área de mejora:** Motivación extrínseca. (En función de las prácticas de gestión que desarrolla la Universidad y que inciden en su motivación: formación y capacitación, promoción, delegación de responsabilidades, participación, comunicación, retribuciones, reconocimientos y atenciones sociales).
- **PEUJA3-25: 07.2.** Impulsar el despliegue de los objetivos estratégicos de la UJA favoreciendo la implicación de la comunidad universitaria con dichos objetivos a través de un sistema de comunicación institucional efectivo y afectivo que impulse el sentido de pertenencia y el prestigio y reconocimiento externo de la institución.