

 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-2021
		Revisión	Ed.03
		Fecha	25/10/2021

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:	25/10/2021

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 2021.

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 encuestación, por lo que se mantiene el mismo cuestionario, mismas posibilidades de acceso y cumplimentación y se repiten las actuaciones de estímulo a la participación.
- Posibilidad de influencia del periodo pandémico, provocado por la situación excepcional de alarma sanitaria por COVID-19, en la motivación y satisfacción de las personas.

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

TASA DE PARTICIPACIÓN: Se observa una recuperación del porcentaje de respuesta (62,01%), con un incremento de 3 puntos porcentuales con respecto al 2019, lo que supone una ruptura de la tendencia decreciente registrada en los últimos cuatro ciclos de gestión si bien, las mediciones siguen alejadas de las posiciones de los primeros periodos (>=77%). Se repite la mayor implicación del colectivo funcional (57%) frente al laboral (43%), las diferencias de respuestas entre los Servicios/Unidades y se incrementa la participación de la mujer y del personal interino (4 y 6 puntos respectivamente con respecto al 2019). **Riesgo:** La falta de resultados de satisfacción en algunas unidades por falta de participación alerta sobre la ineficacia de las actuaciones de estímulo para la cumplimentación del cuestionario. **Propuesta de mejora:** Establecer

	INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN	Documento	Doc. INFCL-2021
		Revisión	Ed.03
		Fecha	25/10/2021

mecanismos que permitan fijar, con rigor, las variables que más influyen en la 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 ligero descenso en las puntuaciones otorgadas en este ítem, la evolución de los niveles de satisfacción, con mediciones cercanas o que alcanzan resultados sobresalientes ($\geq 90\%$), 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. **Riesgo:** Se insiste en la falta de credibilidad del sistema. **Propuesta de mejora:** Fortalecimiento del sistema de análisis que derive en planes de mejora y permita visualizar el compromiso de la dirección con las inquietudes de las personas de la organización, así como el reforzamiento del sistema de retroalimentación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Gráfico I-Evolución del porcentaje de satisfacción por dimensión

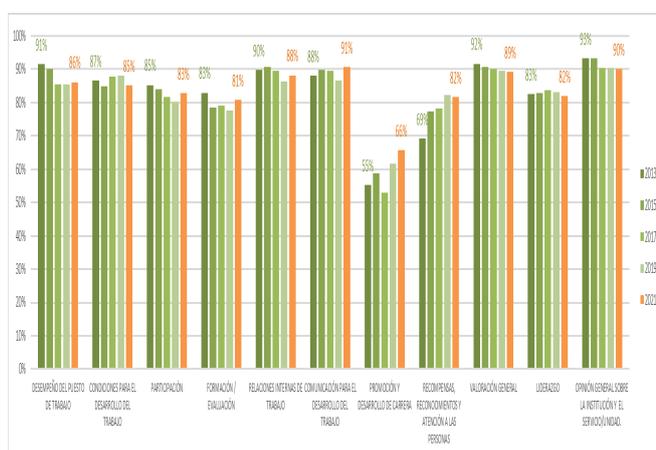
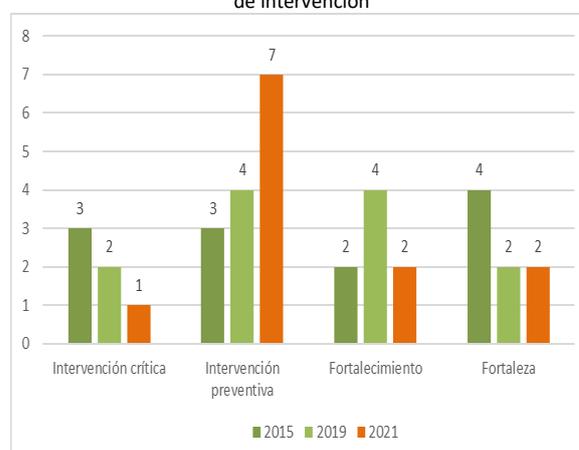


Gráfico II- Detalle evolutivo del número de dimensiones en las áreas de intervención



Tal y como se observa en el gráfico I, el porcentaje de satisfacción vuelve a identificar como fortalezas y debilidades las mismas dimensiones que en los anteriores ciclos de medición. No obstante, el gráfico II permite visualizar un cambio significativo del 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 ($\geq 3 < 4$) y Nivel excelente de satisfacción: (≥ 4)

- **Porcentaje de satisfacción:** Resultado sobresaliente ($\geq 90\%$); 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 ($\leq 75\%$) 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 ($\geq 3 < 4$).

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

- **Fortalezas:** engloba las dimensiones/ítems que alcanzan o superan resultados sobresalientes (≥ 4 , $\geq 90\%$).

 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-2021
		Revisión	Ed.03
		Fecha	25/10/2021

ÁREA DE INTERVENCIÓN CRÍTICA:

- **“Promoción y Desarrollo de Carrera”**: No cabe duda de la influencia de los últimos procesos selectivos en los resultados de esta dimensión y así lo avalan los **incrementos de mejora (>5%)** registrados en los ítems relacionados con las posibilidades y ayudas a la promoción. A pesar de ello, parece ser que los esfuerzos de la política institucional, centrada en la carrera vertical, no han sido suficientes para evitar que siga siendo la dimensión **peor valorada** (66%). Las opiniones de los encuestados dejan latente la necesidad de actualizar los temarios de las oposiciones y el reglamento de sustituciones y demandan la carrera horizontal como alternativa para los puestos estancos.

Líneas de actuación:

- **Área de Mejora**: Planes de carrera y desarrollo personal y profesional formalizados.
- **3^{er} Plan de Acción de Mejoras EFQM: Plan de Mejora de la Gestión de las Personas**. Acción nº 8.4: Revisión y reforzamiento de los programas de gestión de las personas.

ÁREA DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA:

- **“Formación y Evaluación”**: la recuperación de la dimensión posibilita su salida del área crítica, aunque resulta insuficiente para desbancarla como la **segunda peor valorada** (81%). La información cuantitativa incide en la formación para el desarrollo profesional y desempeño del puesto como debilidad, a pesar del incremento experimentado (>5%), junto con las metodologías de evaluación. Además, los encuestados muestran reticencias a la hora de formarse debido a la sobrecarga en su jornada laboral y por la disociación con los procesos de promoción. Sin embargo, la valoración de los resultados en formación sigue respaldando su rentabilidad como inversión institucional y de las personas.
- **“Recompensas, Reconocimiento y Atención a las Personas”**: Manteniéndose casi invariable en sus resultados, continúa situándose como la **tercera peor valorada** (81,56%). Se reafirma al salario emocional como la mayor fortaleza de esta dimensión, exceptuando, nuevamente, los reconocimientos en forma de elogios y felicitaciones. Por otro lado, el escenario provocado por la COVID-19 ha permitido vislumbrar, entre los encuestados, las ventajas del teletrabajo como mecanismo de conciliación familiar y la necesidad de implementar incentivos individuales que posibiliten premiar las diferencias en el desempeño y productividad laboral.
- **“Liderazgo”**: Registrando un ligero descenso con respecto a las mediciones del anterior ciclo de gestión, se sitúa como la **cuarta peor valorada** (81,95%). Se reproducen las mismas diferencias entre las valoraciones de las Unidades, evidenciando liderazgos ineficientes y volviendo a advertir sobre la conveniencia de impulsar sistemas de liderazgo participativos e integradores y la necesidad de invertir en formación orientada al reforzamiento de habilidades directivas. Las respuestas textuales, en

 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-2021
		Revisión	Ed.03
		Fecha	25/10/2021

consonancia con el resto de dimensiones, reflejan un mayor inconformismo en las acciones de reconocimiento personal y de impulso a la creatividad, así como con las prácticas de igualdad de trato.

- **“Participación”**: Las tendencias positivas de esta dimensión la desbancan como la tercera peor valorada y la sitúan en el **octavo lugar (82,78%)**, escalando dos puestos con respecto al 2019. Esta recuperación fundamentada, principalmente, en el incremento de los constructos relacionados con los procesos de toma de decisiones en la actividad laboral, indica que las personas se implican, cada vez más, con su puesto de trabajo y participan activamente en él. Por último, las diferencias entre Unidades/Servicios inciden en profundizar en el análisis de las relaciones estructurales.
- **“Condiciones para el desarrollo del trabajo”**: Pérdida de su hegemonía como la tercera dimensión mejor valorada, pasando a ocupar el **séptimo lugar (85%)**. Las opiniones de los encuestados apuntan, como principal motivo que podría estar incidiendo en este descenso, los nuevos escenarios provocados por la COVID-19 y que justifican los decrementos en los factores relacionados con la prevención de riesgos laborales (>7%) y con los recursos de equipamiento (>4%).
- **“Desempeño del puesto de Trabajo”**: Se observa una ligera recuperación de esta dimensión, escalando una posición con respecto al anterior ciclo de gestión, lo que le permite situarse como la **sexta más valorada (86%)**. Sin embargo, los niveles de satisfacción poco o nada han variado a lo largo de los distintos periodos de medición y siguen presentando peores valoraciones con las variables de creatividad e innovación y carga laboral y ello a pesar que, esta última, arroja el mayor incremento (4,56 puntos con respecto al 2019) quizás explicado por la posibilidad de realizar la modalidad del trabajo a distancia instaurado en el periodo pandémico.
- **“Evaluación del coordinador de calidad”**: Llama la atención el descenso producido en esta dimensión justificado por la merma de sus mediciones, en 5 de los 6 ítems, que se alejan de los resultados sobresalientes ($\geq 90\%$) y ocasionan la pérdida de su predominio como la dimensión mejor valorada, pasando a ocupar el **quinto lugar (86,35%)**. El análisis detallado de la dimensión permitirá valorar el éxito de los últimos procesos selectivos y/o detectar la necesidad de reforzar las competencias y habilidades de los ocupantes de estos puestos.

Líneas de actuación:

- **Área de Mejora**: Innovación y creatividad. Carga laboral. Sistemas de participación. Sistema de recompensas y reconocimiento. Sistemas y estilos de liderazgo. Adecuación de la oferta formativa y perfeccionamiento de la sistemática de evaluación y promoción de las personas.
- **3^{er} Plan de Acción de Mejoras EFQM: Gestión del cambio y la innovación**. Acción nº 6.2: Potenciar, en el diseño del marco de referencia de innovación en la gestión, mecanismos que permitan sistematizar la gestión de los cambios, innovación y mejora de los procesos/servicios con seguimientos específicos de su eficacia, eficiencia e impacto en la prestación de servicios. Acción nº 6.3: Promover la cultura del cambio y la innovación. **Plan de Mejora de la Gestión de las Personas**. Acción nº 8.7: En el contexto de

 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-2021
		Revisión	Ed.03
		Fecha	25/10/2021

la cultura de los sistemas de gestión de la Universidad, estudiar la ampliación del actual sistema de procesos de prevención y seguridad de acuerdo con estándares normalizados. Acción nº 8.4: Revisión y reforzamiento de los programas de gestión de las personas. **Desarrollar la conducta del liderazgo, la cultura y valores de la Universidad.** Acción nº 1.1: Planificación de refuerzo formativo y mejora del liderazgo.

ÁREA DE REFORZAMIENTO:

- **“Relaciones internas de trabajo”:** Contextualizada en el ámbito de la Unidad, registra un ligero cambio en sus tendencias que se traduce en la subida de un escalón, pasando a ocupar el **cuarto lugar** (88%) y aproximándose a los valores considerados excelentes. Las opiniones de los encuestados revelan que el reforzamiento de esta dimensión depende más de su disposición, de su apertura en la comunicación y de cómo realizan sus funciones que de un estilo de liderazgo que favorezca el trabajo en equipo y/o de la sistemática institucional aplicada para la gestión del conocimiento.
- **“Valoración General”:** El incremento registrado en su valoración global no ha impedido que se coloque en el **tercer lugar** (89%), perdiendo una posición en relación al anterior ciclo. Es posible que las variaciones en los ítems relacionados con la identificación e implicación se deban al “trabajo a distancia” que, si bien puede conllevar a la pérdida de identidad con la organización, derivada de la lejanía, nutre, entre otros, sentimientos de autorrealización y de autonomía, incrementando la motivación intrínseca. Diferente es el decremento de la motivación extrínseca cuya explicación, en consonancia con otras dimensiones, pudiera deberse a las debilidades del sistema de recompensas, formación y/o desarrollo profesional.

Líneas de actuación:

- **Área de Mejora:** Sistemas de gestión de conocimiento y de trabajo en equipo. Motivación extrínseca.
- **3er Plan de Acción de Mejoras EFQM: Sistema de información y análisis del rendimiento y del aprendizaje interno y externo.** Acción nº 4.5: Potenciar el aprendizaje interno y externo. **Plan de Mejora de la Gestión de las Personas:** Acción nº 8.4: Revisión y reforzamiento de los programas de gestión de las personas. Acción nº 8.6: Desarrollar, en el marco normativo, políticas propias que incentiven un sistema de recompensas basadas en el desarrollo de la estrategia de la Universidad y la consecución de objetivos, incorporando, además, la valoración individual

FORTALEZAS:

- **Opinión general sobre la Institución y el Servicio/Unidad”:** El descenso en las mediciones no ha sido suficiente para que esta dimensión repita como **fortaleza institucional** (90%), reafirmando la satisfacción de los encuestados con la promoción de la misión y estrategias institucionales, la orientación al cliente y las políticas de responsabilidad social. No obstante, vuelven a mostrar niveles más bajos de satisfacción con los sistemas de calidad y la desigualdad de trato y género.

 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-2021
		Revisión	Ed.03
		Fecha	25/10/2021

- **“Comunicación para el desarrollo del trabajo”:** La evolución positiva de esta dimensión posibilita su ascenso a la **primera posición** (91%), desplazándose tres escalones por encima del anterior ciclo de gestión. Quizás, más que nunca, el escenario COVID-19 ha dejado latente la importancia de la comunicación organizacional para el intercambio y difusión de información sobre la actividad laboral, como instrumento de cooperación entre personas y de reforzamiento de la imagen e identidad organizacional y así se desprende de las valoraciones otorgadas por los encuestados. No obstante, reinciden en la necesidad de reforzar el flujo de la comunicación transversal, la comunicación presencial y dotar de transparencia y claridad, eliminando favoritismos, la información referida a los procesos de promoción.

Líneas de actuación:

- **Área de mejora:** Optimizar la información institucional. Reforzamiento de las políticas y actuaciones de igualdad.
- **3^{er} Plan de Acción de Mejoras EFQM: Plan de Mejora de la Gestión de las Personas.** Acción nº 8.5: Revisar las estrategias sobre información y comunicación para la gestión de las personas y los planes específicos, reforzando, además, los procesos para su ejecución y los mecanismos y medios más idóneos para su difusión. **Desarrollar la conducta del liderazgo, la cultura y valores de la Universidad.** Acción nº 1.2 Evaluación de la implantación de códigos éticos/conducta.