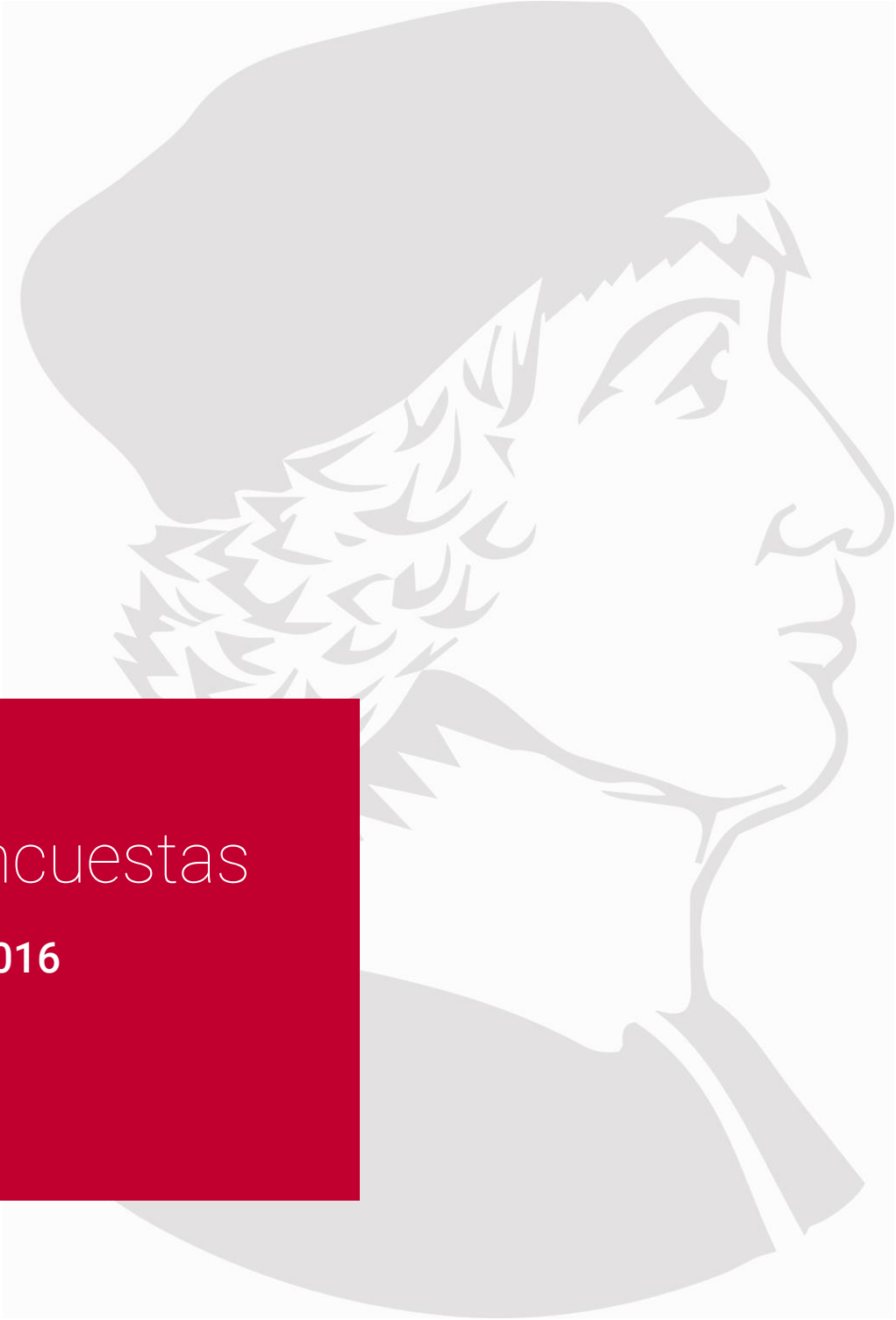




Informe encuestas

PDI-PAS 2015/2016

UTC



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

Fecha: septiembre 2016
Responsable: UTC

Contenidos del informe

Objetivos

Metodología

Resultados:

1. Bloque I
 - 1.1. Programa formativo. PDI
 - 1.2. Desempeño de la tarea. PAS
2. Bloque II
 - 2.1. Organización académica. PDI
 - 2.2. Organización y gestión. PAS
3. Bloque III: Servicios de apoyo. PDI y PAS
4. Bloque IV: Condiciones del puesto de trabajo. PDI y PAS
5. Bloque V
 - 5.1. Sistema de Calidad y evaluación de titulaciones. PDI
 - 5.2. Sistema de Calidad. PAS
6. Bloque VI: Valoración institucional. PDI y PAS
7. Satisfacción general
8. Áreas de mejora en el funcionamiento de la universidad

Anexos

1. Modelos de encuesta
2. Resultados PAS
3. Resultados PDI

Introducción

La implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad ha supuesto para la Universidad Antonio de Nebrija una herramienta con la que conocer y atender las necesidades de los miembros de su comunidad universitaria y lograr así la mejora continua de la misma. Para atender a estas necesidades, los resultados de las encuestas de satisfacción son analizados por la Unidad Técnica de Calidad y plasmados en este informe. Estos indicadores son imprescindibles para la toma de decisiones y el análisis de la situación de nuestra Universidad.

Desde la Unidad Técnica de Calidad se administra todos los años la encuesta de satisfacción al Personal Docente e Investigador y al Personal de Administración y Servicios completando la totalidad del personal y garantizando un análisis de la institución desde todos los puntos de vista. Este año cabe destacar la implicación de los trabajadores con un aumento significativo de la participación en las encuestas respecto al curso pasado.

La percepción de todos y cada uno de nosotros, a través de los resultados de la presente encuesta, permitirá a los órganos de gobierno de la Universidad reconocer las diversas realidades que se viven tanto en los departamentos académicos como en los de servicios permitiendo la mejora continua de la Universidad Antonio de Nebrija.



**OBJETIVO:
LA MEJORA CONTINUA DE
NUESTRA UNIVERSIDAD**

Metodología

Al igual que en cursos pasados el método de investigación utilizado para conocer la satisfacción del personal de la Universidad Antonio de Nebrija ha sido la encuesta. Se han empleado dos cuestionarios, uno para el Personal Docente e Investigador Personal (PDI) y otro para el personal de Administración y Servicios (PAS).

Los cuestionarios combinan tres bloques comunes: Servicios de apoyo, Condiciones del puesto de trabajo y Valoración institucional; y tres diferenciados, para el PDI: Programa formativo, Organización académica, y Sistema de calidad y evaluación de titulaciones y para el PAS: Desempeño de la tarea, Organización y gestión, y Sistema de calidad. Todas las preguntas de las encuestas están formuladas en afirmaciones positivas en las que los encuestados manifiestan su nivel de satisfacción a través de una escala Likert de 1 a 7.

La Universidad dispone de un espacio virtual “Servicios al Personal”, al que todos los trabajadores pueden acceder con sus claves. La encuesta se aloja en este espacio con el objetivo de facilitar así a todos los encuestados el acceso al cuestionario. Además es una forma de garantizar que sólo habrá una encuesta por persona, ya que una vez que el trabajador la ha contestado ésta desaparece de su espacio virtual. Por lo tanto la encuesta es autoadministrada y depende exclusivamente de la participación voluntaria del personal, además cabe aclarar que la explotación de los resultados es totalmente confidencial.

Las encuestas estuvieron disponibles para su contestación por parte del personal de la Universidad desde el 1 al 23 de julio de 2016. Previamente se les comunicó a través de correo electrónico las fechas y las indicaciones necesarias para acceder a las mismas.

El cuestionario se ha ofrecido a todos los trabajadores de la Universidad y para su cumplimentación se han generado dos subcategorías para el PDI: PDI a tiempo completo y PDI a tiempo parcial y por otro lado el PAS. Todas ellas son de autoadscripción del encuestado/a.

FICHA TÉCNICA

Personal Docente e
Investigador (343)

Personal de
Administración y
Servicios (215)

Universo (558)

Personal Docente e
Investigador (75)

Personal de
Administración y
Servicios (97)

Población (172)

Personal Docente e
Investigador (21,86%)

Personal de
Administración y
Servicios (45,11%)

Participación (30,82%)

Personal Docente e
Investigador (10,01%)

Personal de
Administración y
Servicios (7,38%)

Error muestral (11,22%)

Resultados

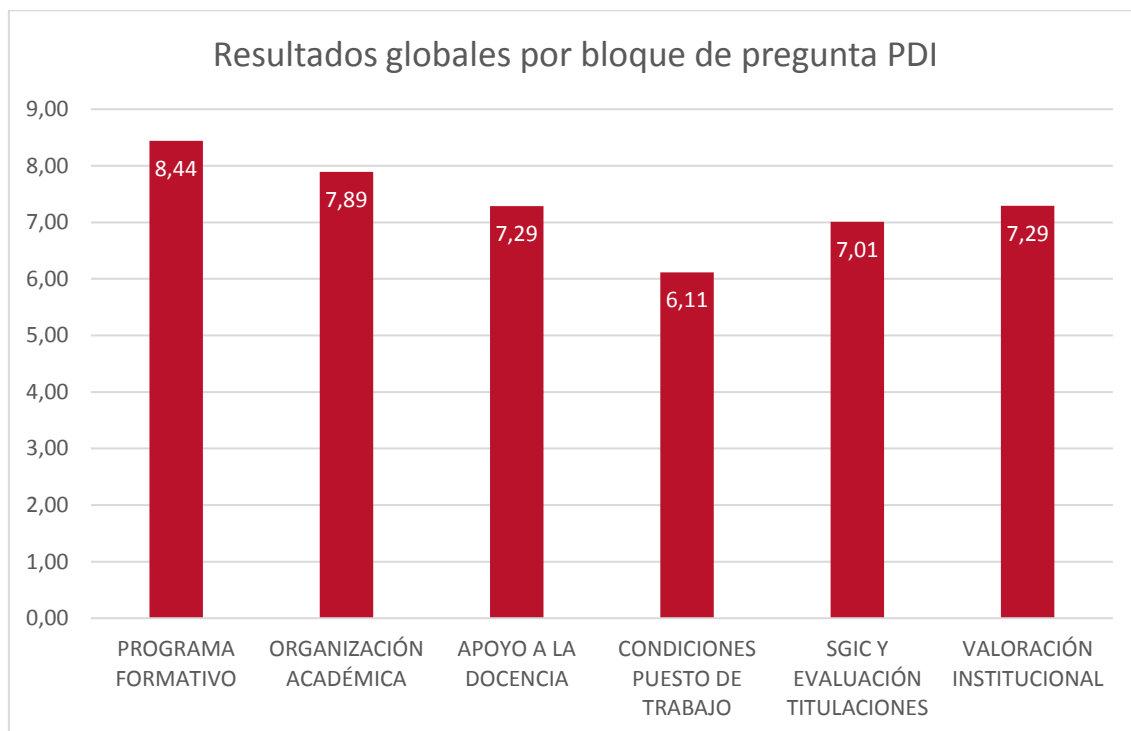
Siguiendo el orden del propio diseño de las encuestas se recogen a continuación los resultados obtenidos. En cada uno de ellos se presentarán las medias obtenidas por centro o por campus según el caso, resaltando aquellos datos que muestren elementos a tener en cuenta. Los resultados se ofrecen en una escala del 1 al 10. El detalle por tipo de pregunta puede consultarse en los anexos del presente informe.

Además, se facilita un análisis por frecuencia de intervalos que permite observar en qué franjas de respuesta se acumulan los mayores porcentajes. Se ha optado por un valor de intervalos de 1-6, 7-9 y 10 con el fin de segmentar la muestra y así poder diferenciar bien los grupos de respuestas.

En los casos de preguntas abiertas los resultados se han clasificado en áreas temáticas y se presentan en función de su frecuencia. Los resultados se ofrecen dentro de los bloques correspondientes.

Para comenzar, se muestran los resultados globales por bloque de preguntas diferenciando PDI y PAS. Se señalan, además, aquellos datos que se analizarán con mayor atención en sus apartados correspondientes.

RESULTADOS GLOBALES PDI

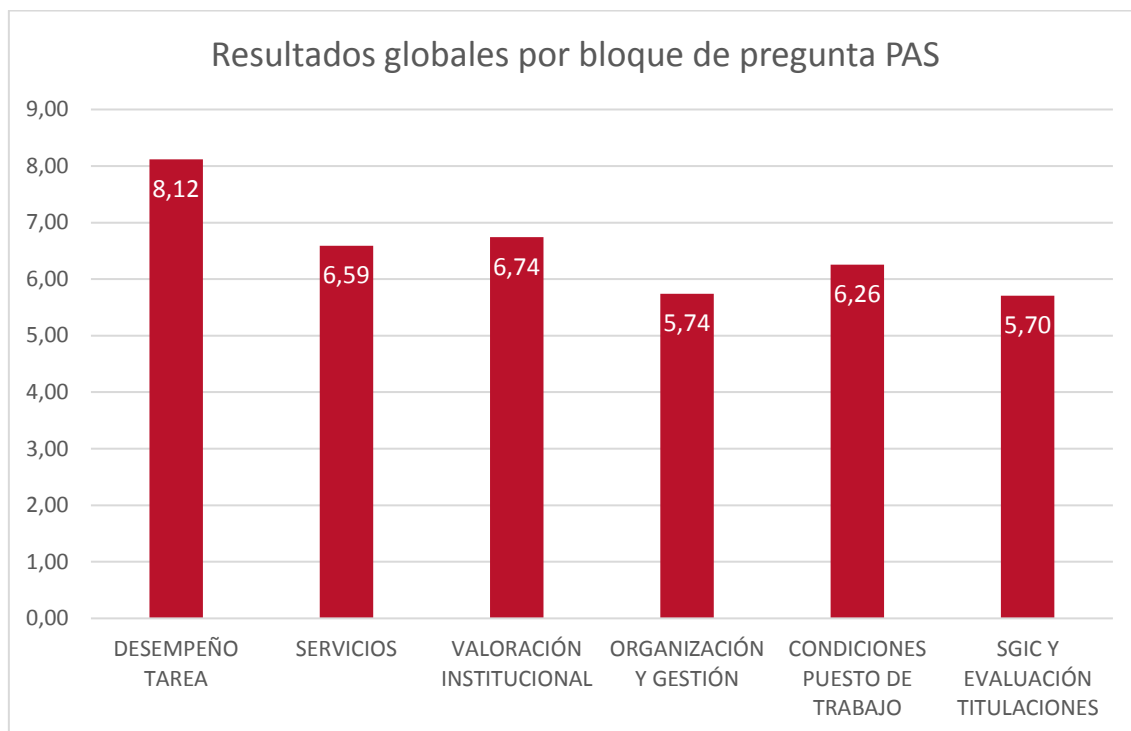


Resultados PDI por centro y por bloque de pregunta

	PROGRAMA FORMATIVO	ORGANIZACIÓN ACADÉMICA	APOYO A LA DOCENCIA	CONDICIONES PUESTO DE TRABAJO	SGIC Y EVALUACIÓN TITULACIONES	VALORACIÓN INSTITUCIONAL	% PARTICIPACIÓN
FAL	8,78	7,81	7,12	7,79	7,61	6,67	22,99%
FCC	8,73	7,86	6,19	5,78	6,75	6,84	12,64%
FCS	8,14	7,6	8,00	4,71	6,69	7,73	28,74%
EPS	8,15	7,81	6,05	6,21	6,71	5,97	21,84%
CEHI	9,44	8,67	8,33	7,38	7,50	9,52	6,90%
ILM*	7,22	8,67	9,17	6,43	6,67	8,69	1,15%
Media total	8,44	7,89	7,29	6,11	7,01	7,29	
Desviación Típica	2,26	2,62	2,9	3,51	2,86	2,81	

*Obviamos comentar los resultados obtenidos del ILM por su mínima representatividad en el estudio.

RESULTADOS GLOBALES PAS



Resultados PAS por centro y por bloque de pregunta							
	DESEMPEÑO DE LA TAREA	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	SERVICIOS	CONDICIONES PUESTO DE TRABAJO	SISTEMA DE CALIDAD	VALORACIÓN INSTITUCIONAL	% PARTICIPACIÓN
BERZOSA	8,30	6,13	6,91	6,79	5,96	7,11	35,00 %
DEHESA	7,86	5,42	6,31	6,21	5,32	6,51	51,25 %
PRINCESA	8,45	5,65	6,55	3,40	6,55	6,14	13,75 %
Media total	8,12	5,74	6,59	6,26	5,70	6,74	
Desviación Típica	2,06	2,86	2,85	3,17	2,88	2,84	

1. Bloque I

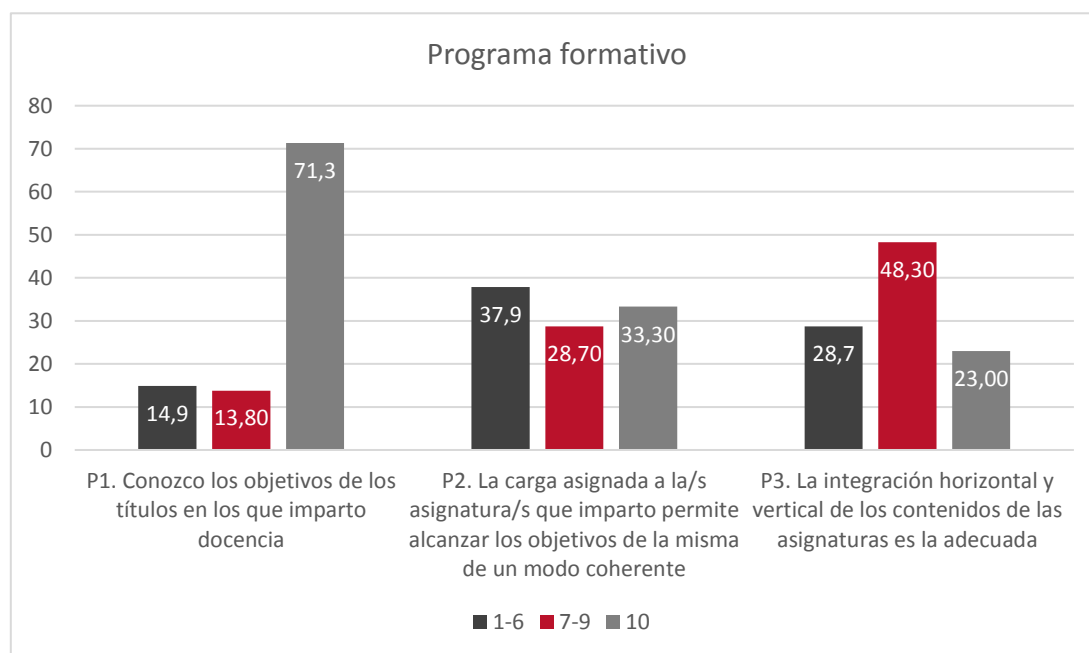
1.1. Programa Formativo. PDI

El bloque “Programa formativo” está compuesto por las siguientes preguntas:

P1. Conozco los objetivos de los títulos en los que imparto docencia

P2. La carga asignada a la/s asignatura/s que imparto permite alcanzar los objetivos de la misma de un modo coherente

P3. La integración horizontal y vertical de los contenidos de las asignaturas es la adecuada

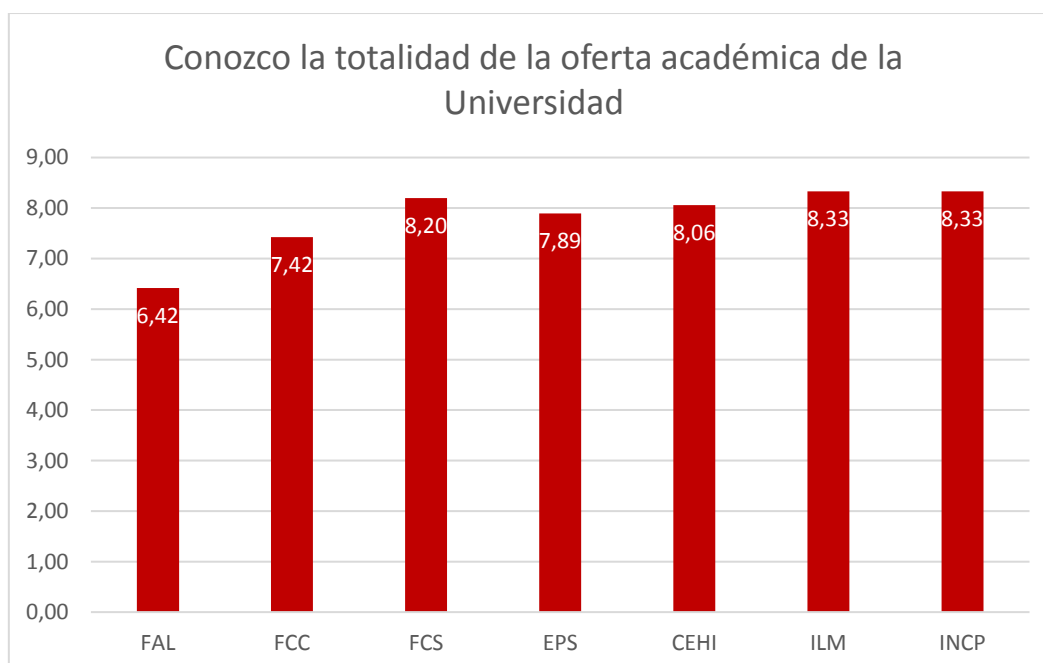


	P1. Conozco los objetivos de los títulos en los que imparto docencia		P2. La carga asignada a la/s asignatura/s que imparto permite alcanzar los objetivos de la misma de un modo coherente		P3. La integración horizontal y vertical de los contenidos de las asignaturas es la adecuada	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	13	14,9	33	37,9	25	28,7
7-9	12	13,8	25	28,7	42	48,3
10	62	71,3	29	33,3	20	23

Como nos muestra la distribución de los intervalos propuestos, la satisfacción está equilibrada en este bloque de preguntas a excepción de la pregunta 1 que mantiene un elevado porcentaje de respuestas valoradas en 10. Como ya hemos señalado, destacan especialmente los resultados de la pregunta *Conozco los objetivos de los títulos en los que imparto docencia*, en la que el 71,3% del PDI ha optado por valorarla con la máxima puntuación (10/10).

Estos resultados que se ven reforzados si los comparamos con las medias de la tabla inicial dónde se puede ver cómo el bloque “Programa formativo” presenta los datos de satisfacción más elevados obteniendo una puntuación media de 8,44. Respecto a los datos relativos a cada una de las preguntas del apartado analizado cabe destacar la baja puntuación obtenida en EPS en la pregunta *La carga asignada a la/s asignatura/s que imparto permite alcanzar los objetivos de la misma de un modo coherente*, ya que se obtiene la media más baja de todas las respuestas, siendo ésta inferior a dos puntos, por lo que éste podría ser un elemento a tener en cuenta para su mejora.

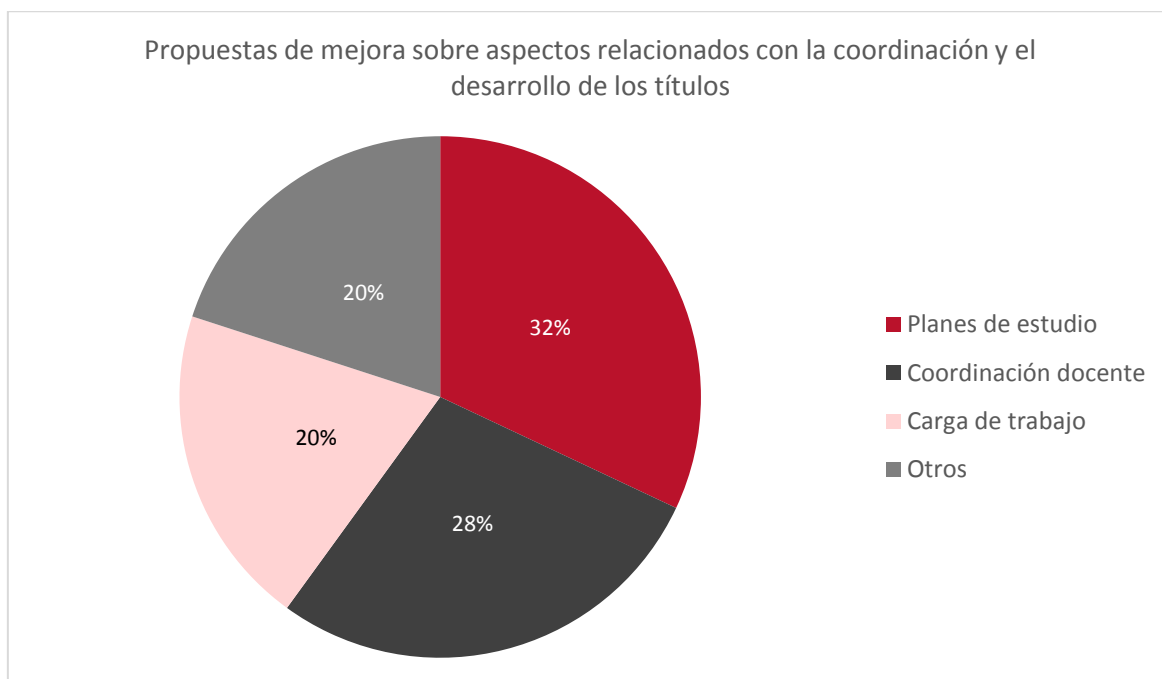
Aunque no forma parte del bloque a analizar, parece interesante rescatar aquí los resultados a la pregunta número 23 de la encuesta del PDI: *Conozco la totalidad de la oferta académica de la Universidad*.



Como podemos ver en el gráfico anterior la puntuación más baja, y con una diferencia que no alcanza los dos puntos con la más alta, es la vinculada a la FAL. Un dato relevante si lo relacionamos con los resultados de las otras facultades siendo éste apreciablemente inferior.

A pesar de que la media de FCC es la siguiente más baja, el estudio detallado del tipo de profesorado nos muestra que la diferencia más significativa se da entre el profesorado a Tiempo Parcial y a Tiempo Completo de la FCC. Llama la atención que el profesorado a Tiempo Parcial parece tener mucho menor conocimiento sobre la totalidad de la oferta académica (1.67 de media) de la Universidad que el profesorado a Tiempo Completo (8.33 de media). En cambio, en el resto de profesorado parece existir un conocimiento sobre la totalidad de la oferta académica similar, sin diferenciación apreciable, entre profesorado a Tiempo Parcial o a Tiempo Completo.

A continuación se muestran los resultados relativos a los comentarios de la pregunta abierta: *Propuestas de mejora sobre aspectos relacionados con la coordinación y el desarrollo de los títulos*. Al tratarse de preguntas abiertas no se cuenta con una escala predeterminada y por lo tanto se ha procedido a codificar todas las respuestas en función de un número reducido de categorías. En este caso se han recibido un total de 25 comentarios. Todos ellos han sido agrupados en diferentes etiquetas siendo este el resultado:



Como puede verse en el gráfico, al igual que en cursos pasados se han establecido las tres categorías más recurrentes: *planes de estudio*, haciendo alusiones sobre la necesidad de incrementar la carga lectiva de algunas asignaturas para alcanzar los objetivos marcados para la misma, coherencia entre guía docente, temario y actividades, revisión de contenidos para evitar solapamientos entre asignaturas; *coordinación docente* tanto horizontal como vertical, y por último, referencias a la *carga de trabajo* requiriendo una mejor distribución de las tareas y las horas de dedicación.

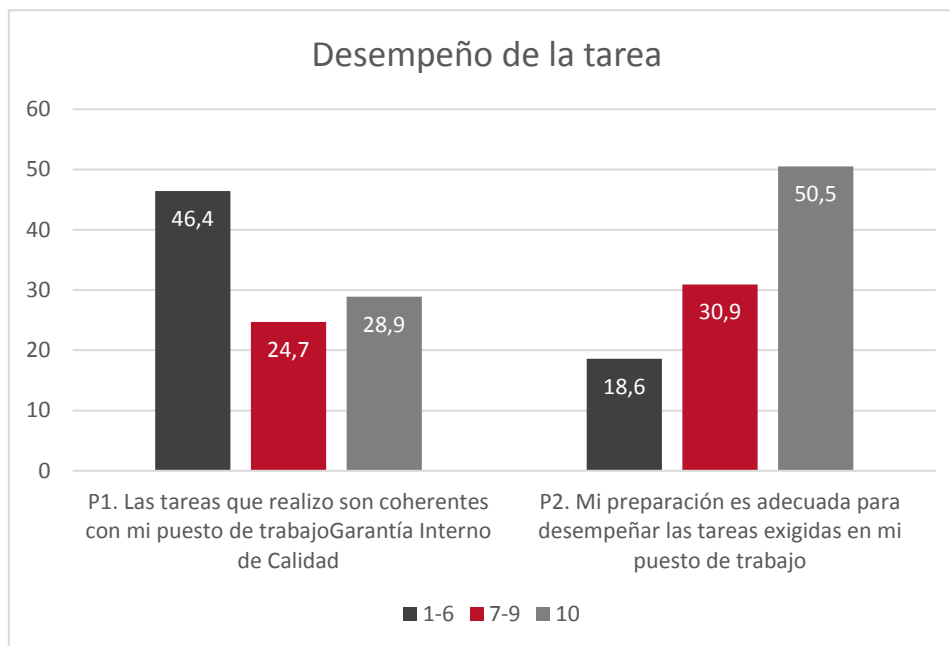
En la categoría *otros* se hace mención a temas diversos como endurecer la política de admisión de los alumnos, la necesidad de transmitir a los alumnos de recién ingreso la importancia de su dedicación completa al título, mayor reflexión acerca del desarrollo de los títulos en la Universidad, descontento con la letra Roboto elegida como formato oficial para los documentos de la Universidad, mayor implicación del profesorado en el trabajo de contenidos y actividades propuestos al alumnado.

1.2. Desempeño de la tarea. PAS

El bloque “Desempeño de la tarea” está compuesto por las siguientes preguntas:

P1. Las tareas que realizo son coherentes con mi puesto de trabajo

P2. Mi preparación es adecuada para desempeñar las tareas exigidas en mi puesto de trabajo



	P1. Las tareas que realizo son coherentes con mi puesto de trabajo		P2. Mi preparación es adecuada para desempeñar las tareas exigidas en mi puesto de trabajo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	45	46,4	18	18,6
7-9	24	24,7	30	30,9
10	28	28,9	49	50,5

Tal y como muestran los porcentajes de frecuencias y del mismo modo que sucede con el PDI recientemente analizado, parece ser que el índice de satisfacción más elevado del PAS se vincula también con las cuestiones relativas a este primer bloque: un 8.30 de media para Berzosa, un 7.87 para Dehesa y un 8.33 para Princesa. Centrándonos en el alto grado de Princesa se debe señalar la gran dispersión entre la primera y la segunda pregunta, obteniendo una puntuación media de 7.50 y 9.17 respectivamente.

Sucede lo mismo en Dehesa dónde se percibe alrededor de un punto de diferencia entre la Pregunta 1 y la Pregunta 2 con medias de 7.33 y 8.41 respectivamente. Al igual sucede en Berzosa con unos promedios de 7.81 y 8.78 respectivamente. Un dato que también puede observarse en el gráfico anterior es el que el intervalo 1-6 de la primera pregunta es sustancialmente mayor que el de la segunda, una diferencia que, como ya se ha señalado, es más acusada entre el personal de Dehesa.

2. Bloque II

2.1. Organización académica. PDI

El bloque "Organización académica. PDI" está compuesto por las siguientes preguntas:

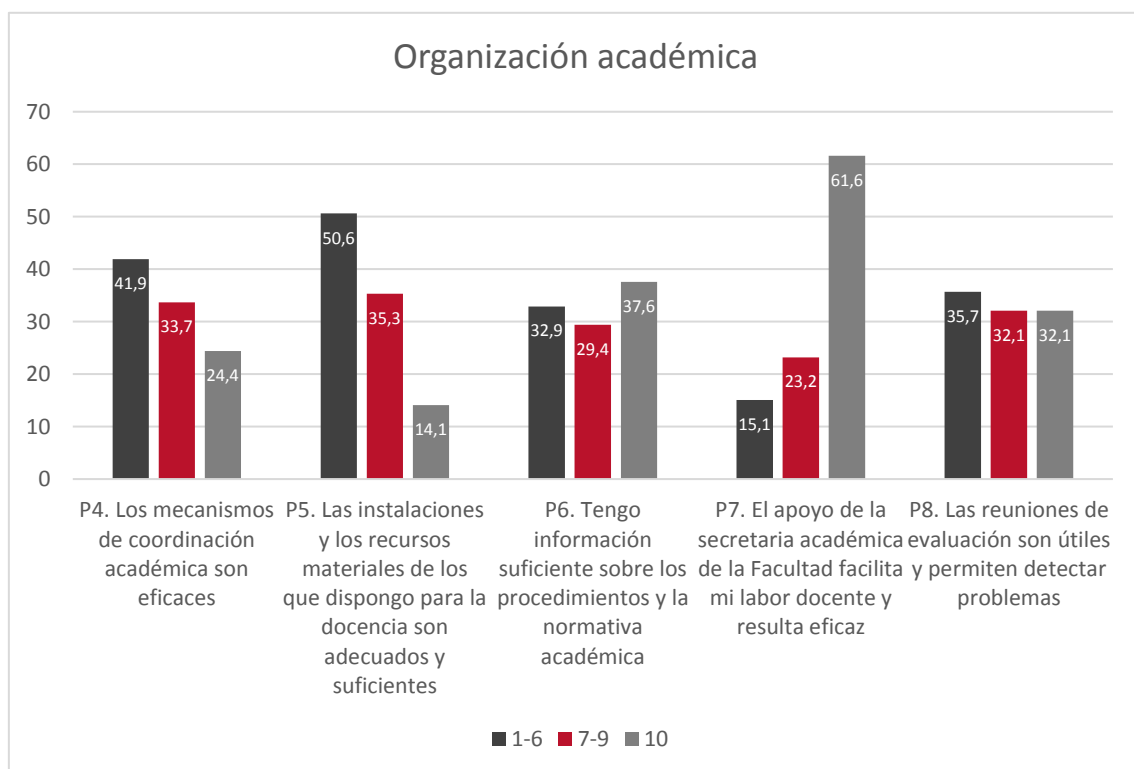
P4. Los mecanismos de coordinación académica son eficaces

P5. Las instalaciones y los recursos materiales de los que dispongo para la docencia son adecuados y suficientes

P6. Tengo información suficiente sobre los procedimientos y la normativa académica

P7. El apoyo de la secretaria académica de la Facultad facilita mi labor docente y resulta eficaz

P8. Las reuniones de evaluación son útiles y permiten detectar problemas



	P4. Los mecanismos de coordinación académica son eficaces		P5. Las instalaciones y los recursos materiales de los que dispongo para la docencia son adecuados y suficientes		P6. Tengo información suficiente sobre los procedimientos y la normativa académica		P7. El apoyo de la secretaria académica de la Facultad facilita mi labor docente y resulta eficaz		P8. Las reuniones de evaluación son útiles y permiten detectar problemas	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1-6	36	41,9	43	50,6	28	32,9	13	15,1	30	35,7
7-9	29	33,7	30	35,3	25	29,4	20	23,2	27	32,1
10	21	24,4	12	14,1	32	37,6	53	61,6	27	32,1

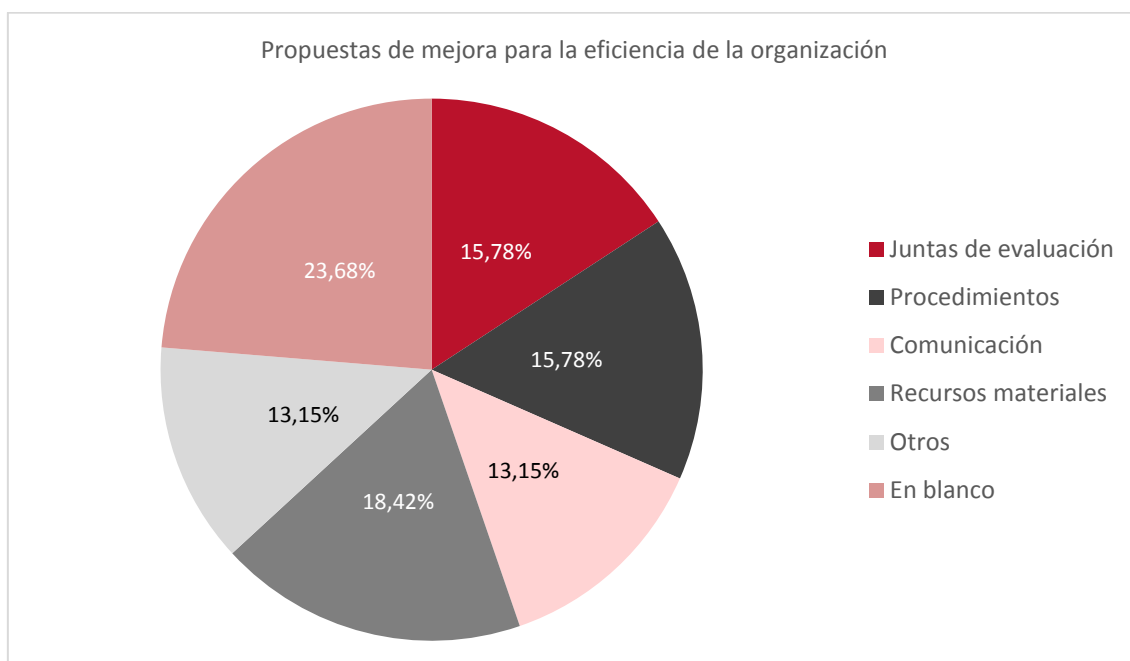
Tras la observación de los resultados de este bloque cabría destacar la altísima concentración de respuestas en el intervalo 10 para la pregunta 7 como se puede ver tanto en el gráfico como en la tabla. El 61,6% de los encuestados han optado por valorar con la máxima puntuación a la Secretaría Académica de su Centro (10/10). Además dentro de este bloque, esta pregunta es la que obtiene la media más alta (9.06) y recibe la mejor valoración en todos los centros.

Si retomamos los resultados del cuadro inicial una vez más veremos cómo los índices de satisfacción más altos son los de la FCC con una media del 8.03, y los más bajos son los del CEHI con una media del 6.94, siendo además las medias más bajas las vinculadas a las preguntas 4. *Los mecanismos de coordinación académica son eficaces* y 5. *Las instalaciones y los recursos materiales de los que dispongo para la docencia son adecuados y suficientes* con un 7.48 y 6.27 respectivamente. Un resultado interesante respecto a la coordinación porque recuerda a la ya mencionada baja satisfacción del apartado anterior referente a la integración horizontal y vertical de contenidos de la EPS.

De igual modo debe destacarse la baja satisfacción de la EPS respecto a las reuniones de evaluación (Pregunta 8) con una media de 6.14 y también, la baja satisfacción del CEHI con las instalaciones y recursos materiales (Pregunta 5) con un 1.94, siendo además ésta la pregunta que obtiene la media más baja de este bloque (6.27).

Respecto a las diferencias entre el profesorado a Tiempo Completo o a Tiempo Parcial debe señalarse la disparidad de opinión en varios ítems; encontramos la mayor diferenciación de hasta cinco puntos en la pregunta 8. *Las reuniones de evaluación son útiles y permiten detectar problemas* en la FCC obteniendo unos promedios de 8.89 para los profesores a Tiempo Completo, frente a un 3.33 del profesorado a Tiempo Parcial. En contraposición encontramos la FCC donde los profesores a Tiempo Completo lo valoran con un promedio de 5.69 frente a un 9,72 del profesorado a Tiempo Parcial. La siguiente diferenciación apreciable entre el profesorado a Tiempo Completo y a Tiempo Parcial la encontramos al analizar los datos obtenidos de la pregunta 5. *Las instalaciones y los recursos materiales de los que dispongo para la docencia son adecuados y suficientes* donde tanto en la FAL como en la FCC encontramos una diferencia mayor a dos puntos. Y por último añadir que las medias más bajas las encontramos dentro del profesorado a Tiempo Parcial de la FCC en los ítems 5 y 6 con una media de 5 puntos sobre 10.

Después de finalizar este bloque de preguntas, el PDI vuelve a tener la posibilidad de comentar a través de una pregunta abierta todas aquellas propuestas que considere que pueden contribuir a la mejora de la organización académica. En este caso se han recibido 37 comentarios que se han organizado en diferentes categorías con los siguientes resultados:



Como puede observarse en el gráfico, a pesar de que la repartición de propuestas por temática es muy similar, la mayoría de los comentarios hacen referencia a los *Recursos materiales*. La demanda principal trata sobre la necesidad de renovar los equipos informáticos tanto los de los despachos como los de las aulas que provocan quejas recurrentes del alumnado. También preocupa el traslado al Campus de Princesa pidiendo espacios y recursos materiales adecuados.

Las dos siguientes más destacas son las que hacen referencia a las *Juntas de evaluación* y a los *Procedimientos*. Las propuestas principales tratan sobre la necesidad de incrementar el número de reuniones y mejorar también la participación del profesorado para recabar mayor información. Sobre la segunda se propone contar con una planificación de reuniones y juntas de todo el curso entre el mes de julio y septiembre, y no dilatar los procedimientos en el tiempo.

En tercer lugar se demanda mejora de la *Comunicación* especialmente con el personal asociado y se reclaman protocolos de coordinación vertical y horizontal.

En la categoría *otros* se hacen comentarios sobre la necesidad de disponer de más tiempo para una atención más personalizada a los profesores y a los alumnos, y distribución más racional de la carga de trabajo.

2.2.Organización y gestión. PAS

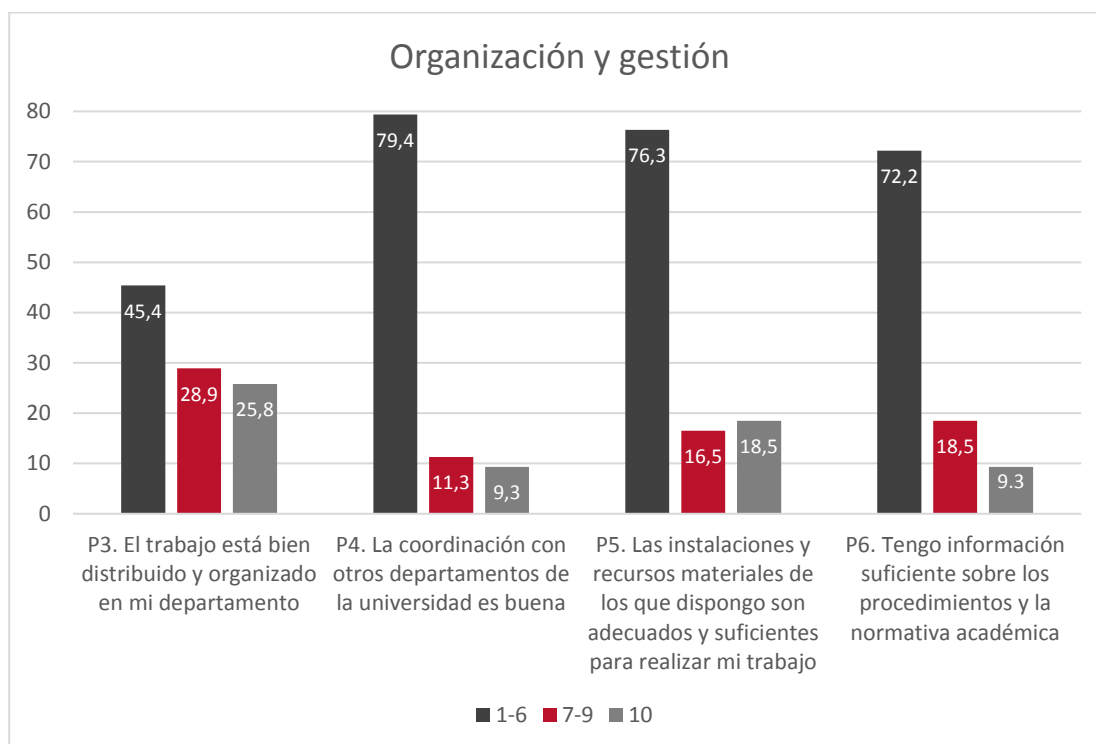
El bloque “Organización y gestión. PAS” está compuesto por las siguientes preguntas:

P3. El trabajo está bien distribuido y organizado en mi departamento

P4. La coordinación con otros departamentos de la universidad es buena

P5. Las instalaciones y recursos materiales de los que dispongo son adecuados y suficientes para realizar mi trabajo

P6. Tengo información suficiente sobre los procedimientos y la normativa académica



	P3. El trabajo está bien distribuido y organizado en mi departamento		P4. La coordinación con otros departamentos de la universidad es buena		P5. Las instalaciones y recursos materiales de los que dispongo son adecuados y suficientes para realizar mi trabajo		P6. Tengo información suficiente sobre los procedimientos y la normativa académica	
	F	P	F	P	F	P	F	P
1-6	44	45,4	77	79,4	74	76,3	70	72,2
7-9	28	28,9	11	11,3	16	16,5	18	18,5
10	25	25,8	9	9,3	7	7,2	9	9,3

Como se puede observar, la mayoría de las respuestas se acumulan en el intervalo de 1 a 6, lo cual reafirma los resultados globales obtenidos en este bloque. Si revisamos la tabla inicial de este informe dónde figuran los resultados globales del PAS, se puede comprobar cómo el grado de satisfacción con la organización y gestión, es el que tiene la segunda puntuación más baja con una media de 5.74. Además parece interesante

destacar los resultados de las preguntas 4 y 5 que hace referencia a la satisfacción con la coordinación interdepartamental y con las instalaciones y recursos materiales, ya que al igual que ocurría con el PDI, son las peor valoradas dentro de este bloque.

La puntuación más baja se sitúa en una media de 3.33 con respecto a las instalaciones y recursos materiales en el Campus de Princesa.

Si retomamos nuevamente los datos de la tabla inicial veremos cómo entre las medias por campus apenas se aprecia disparidad: 6.13 en Berzosa, 5.43 en Dehesa y 5.57 en Princesa.

A continuación se muestran los resultados relativos a los comentarios de la pregunta abierta: *Propuestas de mejora para la eficiencia de la organización*. En este caso se han recibido un total de 50 comentarios. Del mismo modo que con aquellos de la encuesta del PDI, se han agrupado en categorías siendo este el resultado:



En el caso del PAS los comentarios relativos a la *Comunicación interna* y la *coordinación* destacan muy por encima del resto de comentarios. Principalmente se pide mayor comunicación entre departamentos favoreciendo la fluidez de información y así asegurar un trabajo más eficiente.

Como puede observarse en la distribución del gráfico la siguiente categoría con más comentarios es la de *Procedimientos*, dónde se requiere la definición de las funciones del puesto de trabajo, demanda de un organigrama de la institución, reducir los constantes cambios de normativas, procedimientos y calendarios.

Respecto a los *Recursos materiales* se pide principalmente un sistema informático que

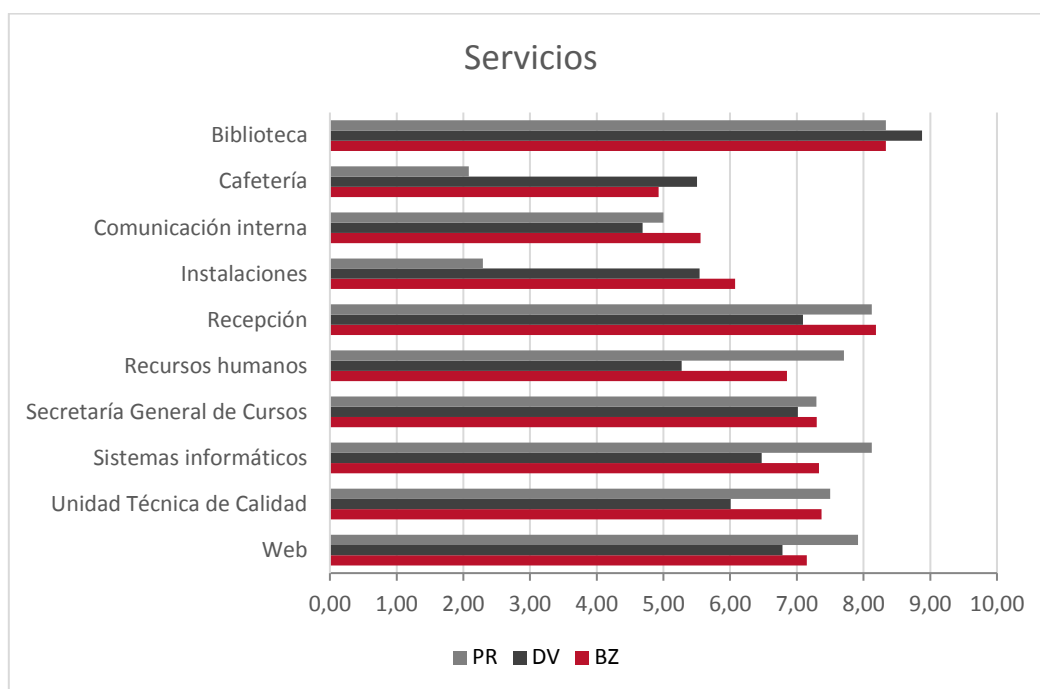
agilice el trabajo, mejor climatización de los espacios y al igual que ocurría con el PDI, se solicitan mejoras en las instalaciones, en los materiales y una mejor organización de los espacios en el Campus de Princesa.

Dentro de la categoría *otros* se hacen referencias a la necesidad de recibir formación sobre las tareas concretas del departamento y ofrecer una carrera profesional de crecimiento dentro de la Universidad.

Bloque II: Servicios de apoyo. PDI y PAS

El bloque de servicios es el primero que se analizará de forma combinada la encuesta del PDI y la del PAS. En este caso la variable que cobra interés será el Campus debido a la naturaleza de los elementos a analizar.

Los 172 encuestados han valorado su satisfacción de los siguientes servicios de la Universidad de la siguiente manera:



	Biblioteca	Cafetería	Comunicación interna	Instalaciones	Recepción	Recursos humanos	Secretaría General de Cursos	Sistemas informáticos	Unidad Técnica de Calidad	Web	% Participación
DV	8,33	4,93	5,56	6,07	8,19	6,85	7,30	7,33	7,37	7,15	51,25%
BZ	8,88	5,50	4,69	5,54	7,09	5,27	7,02	6,47	6,01	6,78	35,00%
PR	8,33	2,08	5,00	2,29	8,13	7,71	7,29	8,13	7,50	7,92	13,75%
Media	8,51	4,17	5,08	4,64	7,80	6,61	7,20	7,31	6,96	7,28	

Como puede verse tanto en la gráfica como en la tabla anterior, los resultados por campus son en general muy similares. No obstante, si observamos en detalle se puede ver cómo la satisfacción general en el Campus de Dehesa parece algo menor que en Berzosa y Princesa, salvo en el caso de Instalaciones y Cafetería; es la diferencia más destacable y donde se obtienen las medias más bajas con un 4.64 y un 4.17 respectivamente. Cabe destacar que la valoración más baja la obtienen las Instalaciones del Campus de Princesa. Siendo el profesorado a Tiempo Completo de este mismo Campus quienes peor lo valoran otorgándole una puntuación de 1.67

mientras que el PAS otorga 2.29.

Respecto al Servicio Web de la Universidad cabe destacar que es en Princesa dónde se registra un mayor grado de satisfacción con un 7.78, siendo el PDI a Tiempo Parcial el que mejor valora este servicio (8.89).

Recursos Humanos refleja datos y diferencias entre campus similares. En Princesa obtiene una satisfacción más alta que en Dehesa y Berzosa, 7.71 frente a 6.68 y 5.27 respectivamente. El profesorado a Tiempo Parcial es el que mejor la puntúa tanto en Berzosa como en Princesa con un 8.64 y un 9.44 y el PAS de Dehesa el que tiene un grado de satisfacción menor con un 5.27. Aunque como se ha comentado, en términos generales las medias son muy semejantes.

El caso de Biblioteca y Recepción destacan por ser los servicios mejor valorados de la Universidad recibiendo la primera de ellas en Berzosa un 8.88 y la segunda un 8.19 en Dehesa. Cabe señalar que estos servicios son los mejor valorados por el profesorado a Tiempo Parcial del Campus de Berzosa quienes otorgan una puntuación de 9.09 (Biblioteca) y 9.70 (Recepción).

Cabe destacar también que el profesorado a Tiempo Parcial de los tres Campus son quienes mejor valoran la Secretaría General de Cursos con unas puntuaciones de 9.85 (BZ), 9.12 (DV) y 10 (PR).

A continuación se muestran los resultados del PDI por Centros Académicos:

	Biblioteca	Cafetería	Comunicación interna	Instalaciones	Recepción	Recursos humanos	Secretaría General de Cursos	Sistemas informáticos	Unidad Técnica de Calidad	Web	% Participación
FAL	8,06	6,32	6,32	6,83	8,42	6,57	7,69	7,83	7,98	7,31	22,99%
FCC	8,33	3,96	5,00	6,21	8,64	5,83	7,33	5,76	7,04	6,85	12,64%
FCS	8,70	6,67	7,22	6,07	9,47	7,87	8,60	8,53	7,22	6,53	28,74%
EPS	6,57	6,23	5,37	7,11	7,11	5,18	8,15	8,15	6,67	5,35	21,84%
CEHI	7,22	2,92	6,00	1,39	8,89	8,33	7,50	8,06	8,00	8,06	6,90%
ILM*	10	5,00	8,33	10	10	10	10	10	5,00	10	1,15%
INCP*	10	4,44	7,08	5,00	10	8,33	10	10	10	NC	1,15%
TOTAL	8,41	4,92	6,89	6,09	8,93	7,45	8,47	8,33	7,42	7,35	

*Obviamos comentar los resultados obtenidos del ILM e INCP por su mínima representatividad en el estudio.

En este caso se vuelve a partir de índices más altos y más bajos para analizar con más detalle:

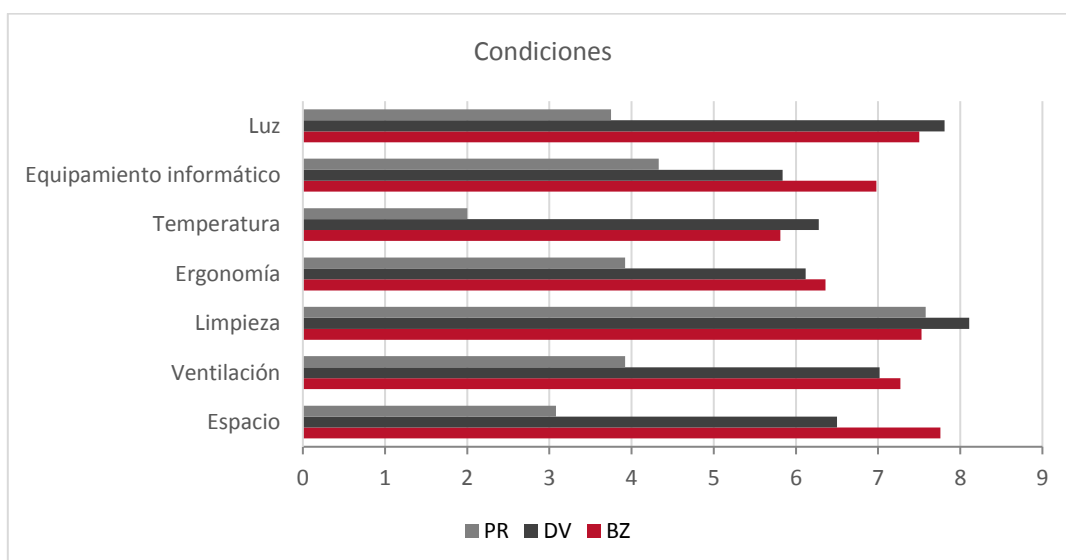
- Recepción. Destaca por aglutinar los índices de satisfacción más altos entre las Facultades y en concreto es de la FCS el más alto de ellos otorgándole una media de 9,47.
- Secretaría General de Cursos. Altas puntuaciones también otra vez de la FCS (8,60) y de la EPS (8,15).
- Instalaciones: se percibe cierta insatisfacción de manera más acusada entre el profesorado a Tiempo Completo de la FCS con un 4.62 y del CEHI con un 1.67.

- Por otro lado encontramos la Cafetería con la media más baja de entre todas las puntuaciones obtenidas (4.92). Las puntuaciones más bajas las otorgan el profesorado a Tiempo Completo de la FCC (3.96) y de la FCS (4.67).

Como se veía en la tabla inicial, la satisfacción general de la FCC es la más baja. Aquí podemos ver que se debe a los resultados concretos de los servicios de cafetería, comunicación interna y servicios informáticos con una media total de un 6.49.

3. Condiciones del puesto de trabajo

Analizamos de nuevo un bloque de forma combinada, siendo una vez más el Campus la variable principal del análisis.



	Equipamiento informático	Ergonomía	Espacio	Limpieza	Luz	Temperatura	Ventilación	% Participación
DV	5,04	5,28	6,74	7,61	7,37	5,68	6,88	51,25%
BZ	5,86	5,27	6,91	7,68	7,27	5,50	7,12	35,00%
PR	4,33	3,92	3,08	7,58	3,75	2,00	3,92	13,75%
Media Total	5,08	4,82	5,58	7,63	6,13	4,39	5,97	

Como novedad durante este curso se ha valorado las instalaciones del Campus de Princesa. Como elemento singular podemos observar que entre todas las puntuaciones, las más bajas se registran en este nuevo Campus.

Respecto a la Temperatura debe señalarse que es el elemento con el índice de satisfacción más bajo con un 2.00 del personal de Princesa, siguiéndole el Espacio con un 3.08. Los datos nos aportan que existe poca diferenciación en la puntuación que otorga el PDI (2.22) frente a la del PAS (1.67). En general no están bien valoradas las

condiciones del puesto de trabajo en este campus.

Con respecto al Espacio podemos decir que las puntuaciones más bajas las otorga, de nuevo, el personal del Campus de Princesa quienes valoran con un 1.67 (PAS) y un 4.03 (PDI). Al igual sucede con la Luz donde encontramos unas medias de 2.29 (PAS) y 4.72 (PDI).

En relación a la limpieza los resultados son muy similares en todos los campus, presentando las puntuaciones más altas dentro de este bloque y obteniendo la media más alta con un 7.63.

A continuación se muestran los resultados del PDI por Centros Académicos:

	Equipamiento informático	Ergonomía	Espacio	Limpieza	Luz	Temperatura	Ventilación	% Participación
CEHI	3,33	3,61	1,11	6,94	2,78	1,67	2,50	6,90%
EPS	5,26	5,79	7,54	8,60	7,02	6,84	7,72	21,84%
FAL	5,50	6,17	6,50	8,83	7,58	6,50	7,83	22,99%
FCC	3,03	6,06	5,91	6,36	7,12	4,09	6,52	12,64%
FCS	5,27	4,33	4,33	8,53	5,07	3,13	5,80	28,74%
ILM*	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	8,33	10,00	1,15%
INCP*	3,33	NC	5,00	10,00	1,67	NC	NC	1,15%
TOTAL	5,10	5,14	5,77	8,47	5,89	4,37	5,77	

**Obviamos comentar los resultados obtenidos del ILM e INCP por su mínima representatividad en el estudio.*

Una vez más, se destacan los resultados de índices más altos y más bajos:

- Limpieza. Altos índices de los profesores a Tiempo Parcial de FAL (9.76), Tiempo Completo de la misma (8.19) y EPS (9.44).
- Equipo informático y temperatura. Los índices más bajos de insatisfacción se encuentran en el FCC con un 3.03 para el primer elemento y en la FCS con un 3.13 para el segundo.

La media más baja en su conjunto es la del CEHI con un 3.13 y en especial por ergonomía, espacio, luz, temperatura y ventilación. Importante porque se trata de un Centro con un ubicación física muy determinada.

No obstante añadir, que tanto para el PDI como para el PAS, este bloque arroja en términos globales las desviaciones típicas más altas por lo que indica una mayor dispersión en la respuesta debida, seguramente, a la enorme variabilidad de condiciones que pueden darse en la Universidad.

4. Bloque V

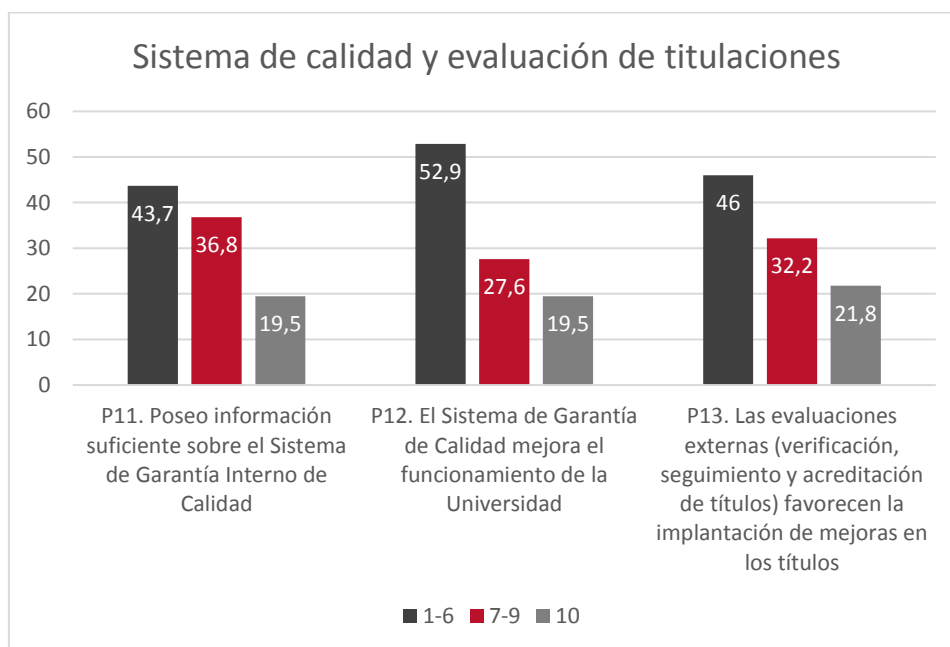
4.1. Sistema de calidad y evaluación de titulaciones. PDI

El bloque “Sistema de calidad y evaluación de titulaciones. PDI” está compuesto por las siguientes preguntas:

P11. Poseo información suficiente sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad

P12. El Sistema de Garantía de Calidad mejora el funcionamiento de la Universidad

P13. Las evaluaciones externas (verificación, seguimiento y acreditación de títulos) favorecen la implantación de mejoras en los títulos



	P11. Poseo información suficiente sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad		P12. El Sistema de Garantía de Calidad mejora el funcionamiento de la Universidad		P13. Las evaluaciones externas (verificación, seguimiento y acreditación de títulos) favorecen la implantación de mejoras en los títulos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	38	43,7	46	52,9	40	46
7-9	32	36,8	24	27,6	28	32,2
10	17	19,5	17	19,5	19	21,8

Como se puede ver tanto en los gráficos anteriores como en la tabla inicial, en este bloque se encuentran los índices más bajos de todos los centros, de igual modo que sucede con el PAS como se verá más adelante. En este caso las respuestas se acumulan en la franja 1-6, lo que explicaría la baja satisfacción general con este bloque, aunque la media no es representativamente baja ya que otorgan una puntuación de 7.01 para el PDI.

En la pregunta 11 y 12 encontramos una diferenciación de más de 6 puntos entre el profesorado a Tiempo Completo y a Tiempo Parcial; los primeros otorgan una media de 7.41 y 7.78 respectivamente, mientras los segundos valoran con 1.67 estas dos preguntas.

Estas mismas diferencias, un poco menos acusadas, también se pueden apreciar en la FCS en la pregunta 13, valorando el PDI a Tiempo Completo con un 5.26 mientras el PDI a Tiempo Parcial con un 8.47.

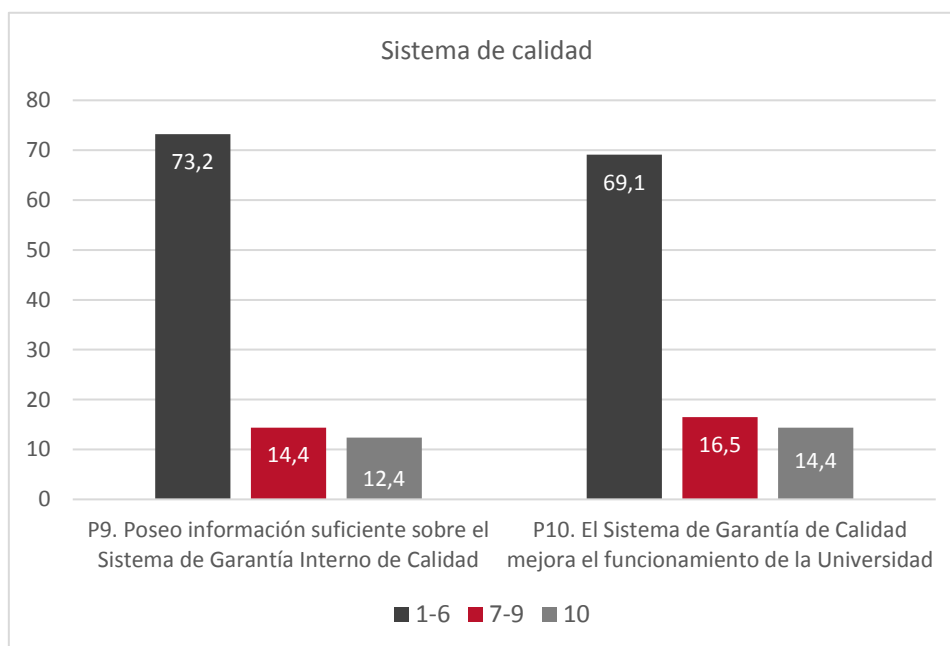
Con respecto al curso pasado se puede apreciar un ascenso de las medias con respecto al bloque del SIGC y las Evaluaciones de los títulos, pero sigue siendo un proyecto de mejora el hacer partícipe a toda la Comunidad Universitaria de la importancia que tiene este bloque para el correcto funcionamiento de la misma.

4.2. Sistema de calidad. PAS

El bloque “Sistema de calidad. PAS” está compuesto por las siguientes preguntas:

P9. Poseo información suficiente sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad

P10. El Sistema de Garantía de Calidad mejora el funcionamiento de la Universidad



	P9. Poseo información suficiente sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad		P10. El Sistema de Garantía de Calidad mejora el funcionamiento de la Universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	71	73,2	67	69,1
7-9	14	14,4	16	16,5
10	12	12,4	14	14,4

Como ya se adelantaba en el apartado del PDI, el PAS en este bloque también aporta un índice de satisfacción más bajo con un 5.70 y además, con una diferencia de algo más de un punto entre los campus, 5.96 en Berzosa, 6.25 en Princesa y 5.35 en Dehesa.

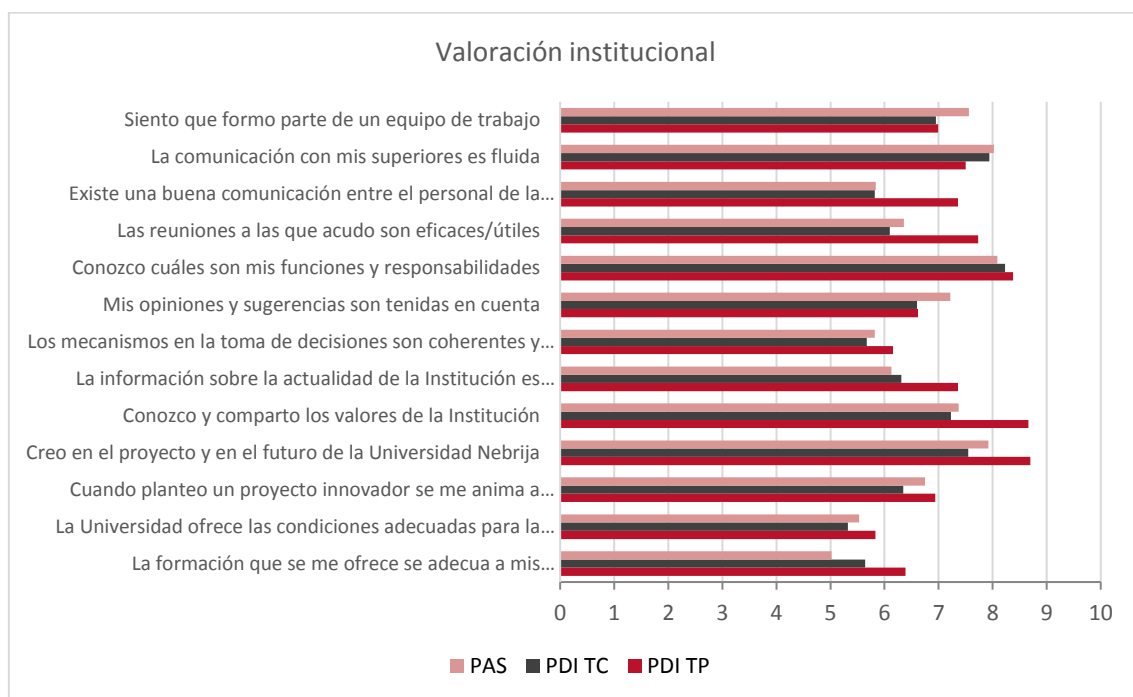
Ambas preguntas obtienen puntuaciones por encima de los 5 puntos, con respecto al curso pasado se percibe una mejor valoración pero como puede verse en el gráfico la mayoría de respuestas se encuentran en la frecuencia 1-6.

5. Bloque VI. Valoración institucional. PDI y PAS

A continuación se analizará el último de los bloques de la encuesta nuevamente de forma combinada. Las preguntas que configuran la “Valoración institucional” son:

- *Siento que formo parte de un equipo de trabajo*
- *La comunicación con mis superiores es fluida*
- *Existe una buena comunicación entre el personal de la institución*
- *Las reuniones a las que acudo son eficaces/útiles*
- *Conozco cuáles son mis funciones y responsabilidades*
- *Mis opiniones y sugerencias son tenidas en cuenta*
- *Los mecanismos en la toma de decisiones son coherentes y eficaces*
- *La información sobre la actualidad de la Institución es suficiente*
- *Conozco y comparto los valores de la Institución*
- *Creo en el proyecto y en el futuro de la Universidad Nebrija*
- *Cuando planteo un proyecto innovador se me anima a realizarlo*
- *La Universidad ofrece las condiciones adecuadas para la movilidad del profesorado*
- *La formación que se me ofrece se adecua a mis necesidades docentes e investigadoras*

Dado que los objetivos de este bloque de preguntas se relacionan con la camaradería, el sistema de organización institucional, el sentido de pertenencia y el aprendizaje permanente, en este caso, se ha optado porque la variable principal sea la categoría del personal. Los resultados por preguntas son los siguientes:



	Siento que formo parte de un equipo de trabajo	La comunicación con mis superiores es fluida	Existe una buena comunicación entre el personal de la Institución	Las reuniones a las que acudo son eficaces/útiles	Conozco cuáles son mis funciones y responsabilidades	Mis opiniones y sugerencias son tenidas en cuenta	Los mecanismos en la toma de decisiones son coherentes y eficaces	La información sobre la actualidad de la Institución es suficiente	Conozco y comparto los valores de la Institución	Creo en el proyecto y en el futuro de la Universidad Nebrija	Cuando planteo un proyecto innovador se me anima a realizarlo	La Universidad ofrece las condiciones adecuadas para la movilidad del personal/ del profesorado	La formación que se me ofrece se adecua a mis necesidades profesionales / docentes e investigadoras
PAS	7,56	8,02	5,84	6,36	8,09	7,22	5,82	6,13	7,37	7,92	6,75	5,53	5,02
PDI. Tiempo Completo	6,95	7,94	5,82	6,10	8,23	6,60	5,67	6,31	7,23	7,55	6,35	5,32	5,64
PDI. Tiempo Parcial	6,99	7,50	7,36	7,73	8,38	6,62	6,16	7,36	8,66	8,70	6,94	5,83	6,39
TOTAL	7,17	7,82	6,34	6,73	8,23	6,81	5,89	6,60	7,75	8,06	6,68	5,56	5,67

Como se puede ver, los resultados de las tres categorías son siempre muy similares siendo aquellas del PAS las más bajas en todos los casos salvo en la cuestión relativa a la camaradería, al sentimiento de formar parte de un equipo de trabajo ya que la media es superior a la del PDI en total (7.56). Analizadas por temática podemos ver que en lo relativo al sistema de organización, las opiniones y sugerencias (7.22), la comunicación con los superiores (8.23) y el conocimiento de las funciones y responsabilidades (8.23) son, tanto para el PDI como para el PAS aquellas que obtienen unas puntuaciones superiores. Sin embargo las tres últimas preguntas, es decir, aquellas relacionadas con el aprendizaje permanente, son las que ofrecen medias más bajas para todo el personal, más concretamente la oferta en la movilidad del personal/profesorado (5.56) y la formación ofrecida (5.67).

Por otro lado, si realizamos la media de todas las preguntas por categoría del personal obtenemos lo siguiente:

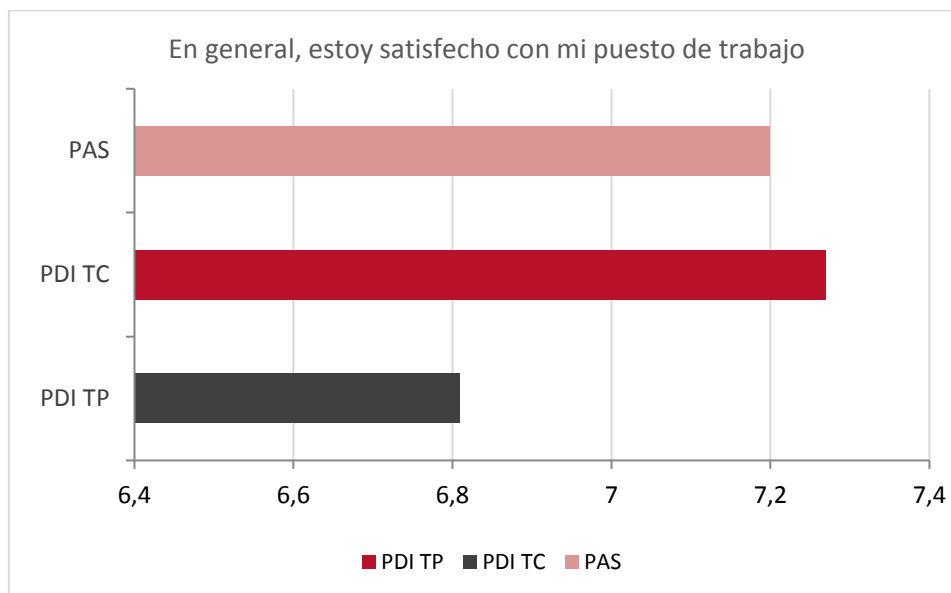
	Valoración Institucional
PAS	6,57
PDI Tiempo Completo	7,03
PDI Tiempo Parcial	7,99

Los resultados muestran la misma tendencia que en el resto de bloques: el PAS con medias similares y el profesorado a Tiempo Parcial con un grado de satisfacción mayor. La diferencia entre el total del PDI y el PAS es inferior a un punto.

6. Satisfacción General

Como puede comprobarse en los modelos de encuesta, ambos introducen una pregunta final sobre satisfacción general:

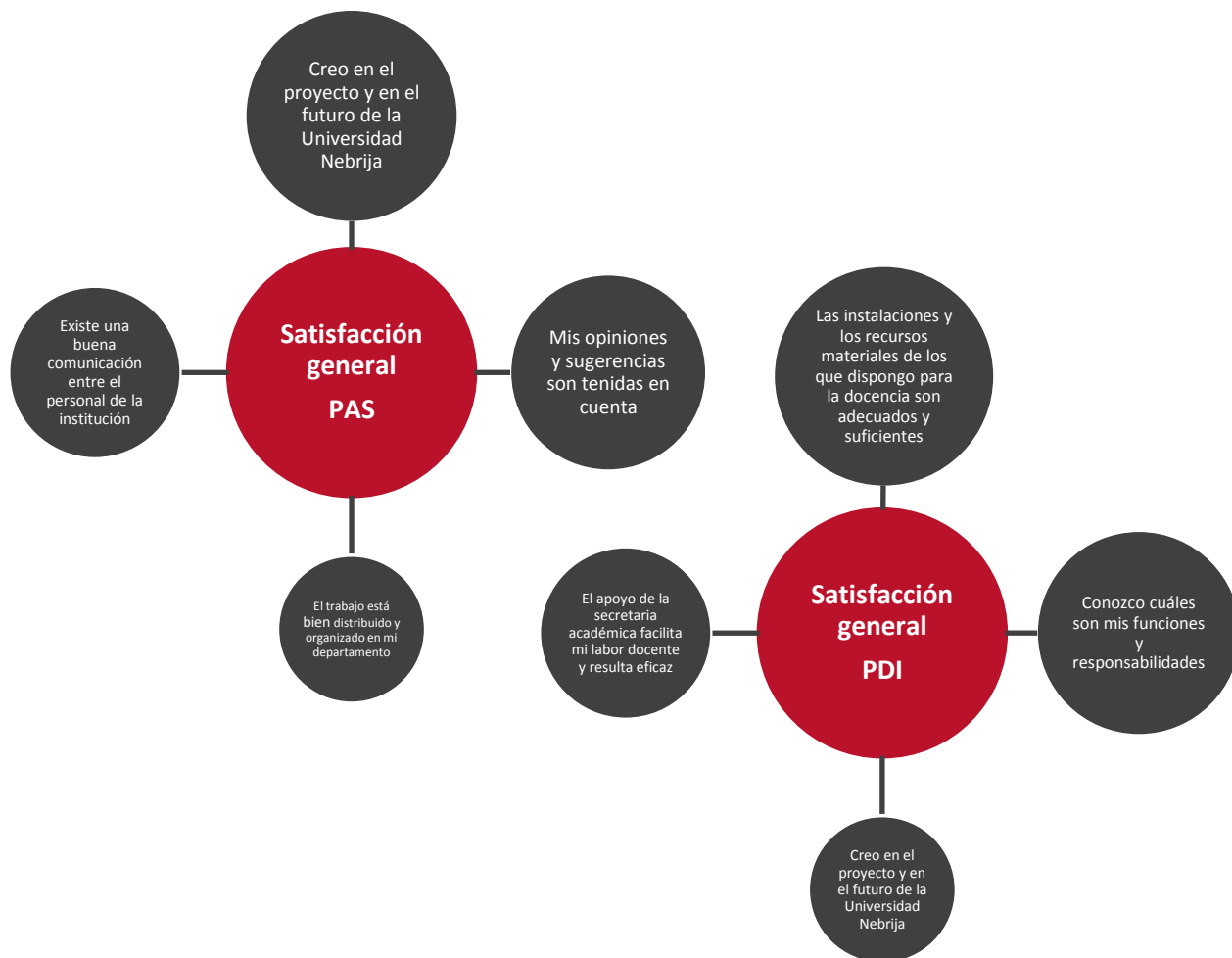
- *En general, estoy satisfecho con mi puesto de trabajo.*



	En general, estoy satisfecho con mi puesto de trabajo
PAS	7,20
PDI Tiempo Completo	7,27
PDI Tiempo Parcial	6,81

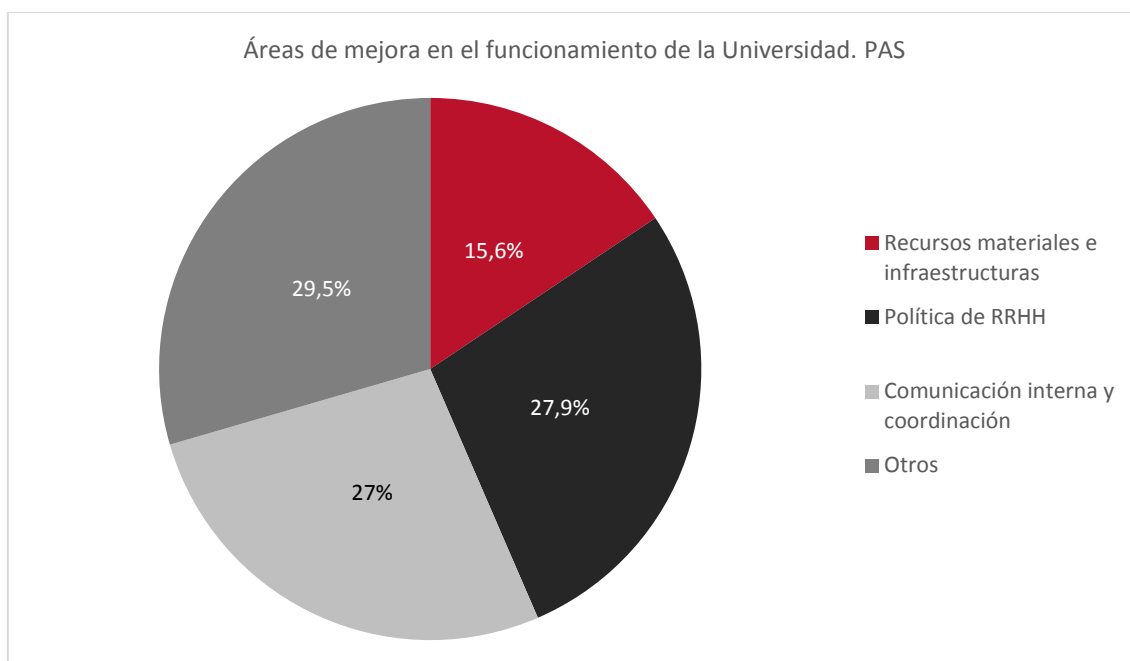
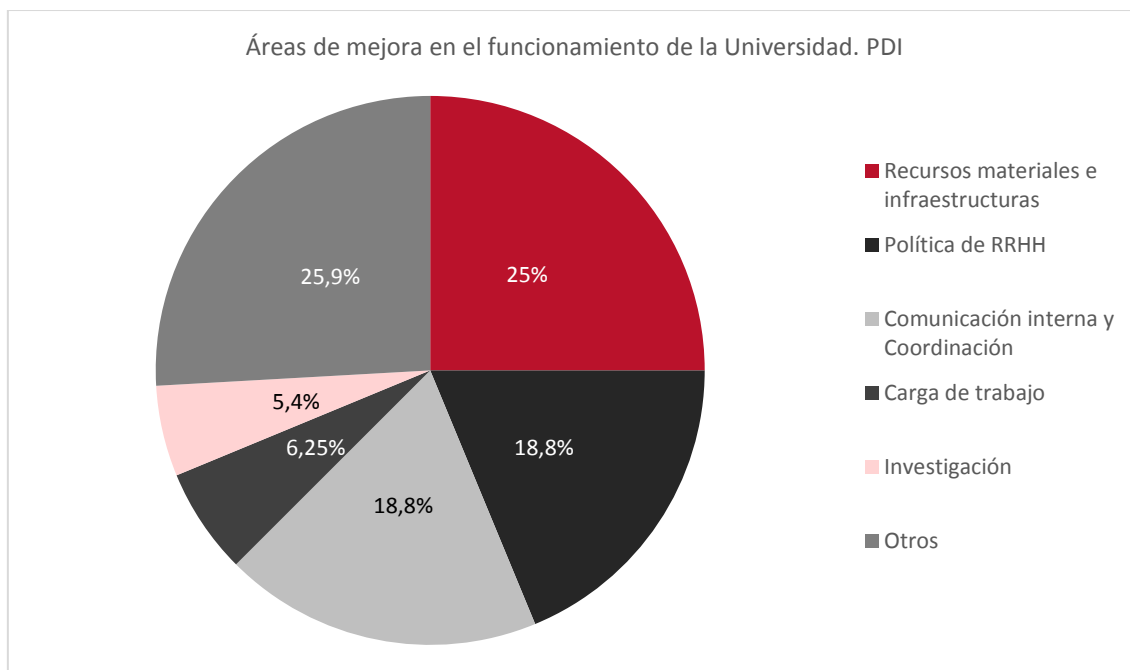
Como se puede ver los resultados son muy similares a aquellos del bloque “Valoración institucional”. La satisfacción más alta es la del profesorado a Tiempo Completo. Además, analizados tanto el PAS como el PDI por campus se puede apreciar que no se observan diferencias significativas al respecto.

Para concluir, se ha procedido a analizar qué variables, es decir, qué preguntas están más relacionadas con la pregunta de satisfacción general. Es decir, qué cuestiones nos determinan más para estar satisfechos en nuestro puesto de trabajo. A continuación podemos ver los resultados:



Para finalizar, se muestran los comentarios recibidos como respuesta a la pregunta

“Áreas de mejora en el funcionamiento de la Universidad”. En este caso, se han recibido un total de 172 comentarios, 75 del PDI y 97 del PAS que se distribuyen de la siguiente manera:



Tanto el PDI como el PAS coinciden en las temáticas que más les preocupan: *Recursos materiales e infraestructuras, Política de RRHH y Comunicación interna y coordinación.*

Respecto a los *Recursos materiales e infraestructuras* las principales propuestas son la mejora de los equipos informáticos, disponer de herramientas informáticas que agilicen las tareas laborales y adecuación de los espacios en el puesto de trabajo, especialmente la ergonomía. Además cabe destacar que el 12,5% de estas propuestas, entre PDI y PAS, se centran en la mejora de los espacios, temperatura, luz y equipos en el Campus de Princesa.

En las cuestiones relativas a la *Política de Recursos Humanos* se mencionan aspectos como reconocimiento y compensación por el trabajo extra realizado, mayor transparencia y accesibilidad, promover carreras de crecimiento internas, mejoras salariales, ofrecer formación acorde a las funciones del puesto de trabajo y facilidad para la movilidad en el extranjero.

Por otro lado también se pide la mejora de la *Comunicación interna y la coordinación* intentando que ésta sea más fluida y directa.

Además para el PDI se han registrado dos temáticas más por ser recurrentes los comentarios: revisión de la *Carga de trabajo* teniendo en cuenta las horas de tutorización de trabajos finales del alumnado y no sólo las horas de docencia en la contratación y mayor apoyo a la *Investigación*.

Por último, añadir que la categoría *otros* es la más dispersa. Sin embargo, entre los comentarios más repetidos se debe se menciona la demanda de más formación acorde al área de trabajo, mejora del servicio de cafetería, procedimientos y web.

Anexo 1: Modelos de encuesta

Encuesta Profesores	
* Campus de ubicación habitual ** Centro de impartición de la docencia *** Tipo de vinculación con la Universidad	
Bloque I: Programa formativo	
1	Conozco los objetivos de los títulos en los que imparto docencia
2	La carga asignada a la/s asignatura/s que imparto permite alcanzar los objetivos de la misma de un modo coherente
3	La integración horizontal y vertical de los contenidos de las asignaturas es la adecuada.
Bloque II: Organización Académica	
4	Los mecanismos de coordinación académica son eficaces
5	Las instalaciones y los recursos materiales de los que dispongo para la docencia son adecuados y suficientes
6	Tengo información suficiente sobre los procedimientos y la normativa académica
7	El apoyo de la secretaría académica de la Facultad facilita mi labor docente y resulta eficaz
8	Las reuniones de evaluación son útiles y permiten detectar problemas
Bloque III: Apoyo a la Docencia	
9	Valore del 1 al 7 su grado de satisfacción con los siguientes servicios (atención/funcionamiento): Biblioteca, Cafetería, Comunicación interna, Instalaciones, Recepción, Recursos Humanos, Secretaría de cursos, Sistemas informáticos, Unidad Técnica de Calidad, Web.
Bloque IV: Condiciones del puesto de trabajo	
10	Valore del 1 al 7 su grado de satisfacción con los siguientes elementos de su puesto de trabajo: luz, equipamiento informático, temperatura, ergonomía, limpieza, ventilación y espacio.

Bloque V: Sistema de calidad y evaluación de titulaciones	
11	Poseo información suficiente sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad
12	El Sistema de Garantía de Calidad mejora el funcionamiento de la Universidad
13	Las evaluaciones externas (verificación, seguimiento y acreditación de títulos) favorecen la implantación de mejoras en los títulos
Bloque VI: Valoración Institucional	
14	Siento que formo parte de un equipo de trabajo
15	La comunicación con mis superiores es fluida
16	Existe una buena comunicación entre el personal de la institución
17	Las reuniones a las que acudo son eficaces/útiles
18	Conozco cuáles son mis funciones y responsabilidades
19	Mis opiniones y sugerencias son tenidas en cuenta
20	Los mecanismos en la toma de decisiones son coherentes y eficaces
21	La información sobre la actualidad de la Institución es suficiente
22	Conozco y comparto los valores de la Institución
23	Conozco la totalidad de la oferta académica de la Universidad
24	Creo en el proyecto y en el futuro de la Universidad Nebrija
25	Cuando planteo un proyecto innovador se me anima a realizarlo
26	La Universidad ofrece las condiciones adecuadas para la movilidad del profesorado
27	La formación que se me ofrece se adecua a mis necesidades docentes e investigadoras
En general, estoy satisfecho con mi puesto de trabajo	
Áreas de mejora en el funcionamiento de la Universidad:	

Encuesta Personal de Administración y Servicios	
* Campus de ubicación habitual	
Bloque I: Desempeño de la tarea	
1	Las tareas que realizo son coherentes con mi puesto de trabajo
2	Mi preparación es adecuada para desempeñar las tareas exigidas en mi puesto de trabajo.
Bloque II: Organización y gestión	
3	El trabajo está bien distribuido y organizado en mi departamento
4	La coordinación con otros departamentos de la universidad es buena
5	Las instalaciones y recursos materiales de los que dispongo son adecuados y suficientes para realizar mi trabajo.
6	Tengo información suficiente sobre los procedimientos y la normativa académica
Bloque III: Apoyo a la tarea	
7	Valore del 1 al 7 su grado de satisfacción con los siguientes servicios (atención/funcionamiento): Biblioteca, Cafetería, Comunicación interna, Instalaciones, Recepción, Recursos Humanos, Secretaría general de cursos, Sistemas informáticos, Unidad Técnica de Calidad, Web.
Bloque IV: Condiciones del puesto de trabajo	
8	Valore del 1 al 7 su grado de satisfacción con los siguientes elementos de su puesto de trabajo: luz, equipamiento informático, temperatura, ergonomía, limpieza, ventilación y espacio.

Bloque V: Sistema de calidad	
9	Poseo información suficiente sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad
10	El Sistema de Garantía de Calidad mejora el funcionamiento de la Universidad
Bloque VI: Valoración institucional	
11	Siento que formo parte de un equipo de trabajo
12	La comunicación con mis superiores es fluida
13	Existe una buena comunicación entre el personal de la institución
14	Las reuniones a las que acudo son eficaces/útiles
15	Conozco cuáles son mis funciones y responsabilidades
16	Mis opiniones y sugerencias son tenidas en cuenta
17	La información sobre la actualidad de la Institución es suficiente
18	Los mecanismos en la toma de decisiones son coherentes y eficaces
19	Conozco y comparto los valores de la Institución
20	Creo en el proyecto y en el futuro de la Universidad Nebrija
21	Cuando planteo un proyecto innovador se me anima a realizarlo
22	La Universidad ofrece las condiciones adecuadas para la movilidad del personal
23	La formación que se me ofrece se adecua a mis necesidades profesionales
Bloque VII: Valoraciones finales	
24	En general, estoy satisfecho con mi puesto de trabajo
25	Áreas de mejora en el funcionamiento de la Universidad: