



Informe encuestas

PDI-PAS 2016/2017

UTC



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

Fecha: julio 2017
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 al personal 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 - 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).

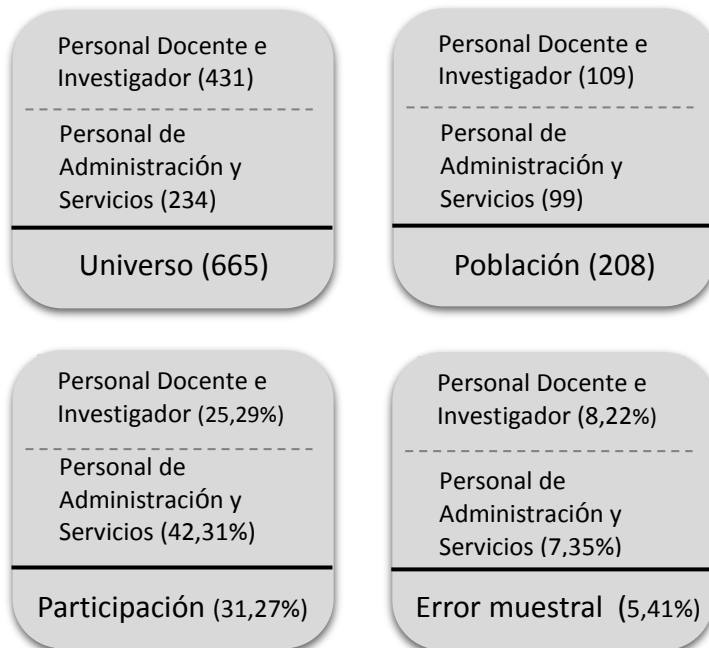
Los cuestionarios combinan tres bloques comunes: Servicios de apoyo, Condiciones del puesto de trabajo y Valoración institucional; y tres diferenciados, para el PDI: Programa formativo, Organización académica, y Sistema de calidad y evaluación de titulaciones y para el PAS: Desempeño de la tarea, Organización 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 22 de mayo al 19 de junio de 2017. 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.

FICHA TÉCNICA



Resultados

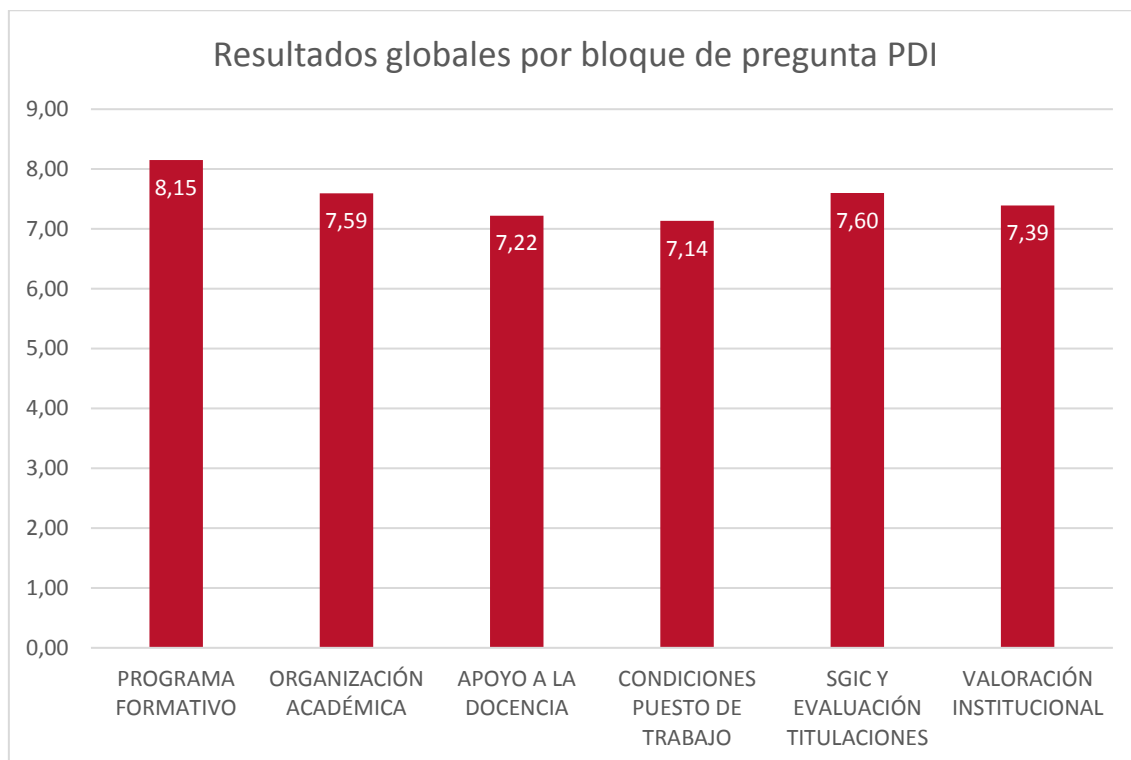
Siguiendo el orden del propio diseño de las encuestas se recogen a continuación los resultados obtenidos. En cada uno de ellos se presentarán las medias obtenidas por centro o por campus según el caso, resaltando aquellos datos que muestren elementos a tener en cuenta. Los resultados se ofrecen en una escala del 0 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 0-6, 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

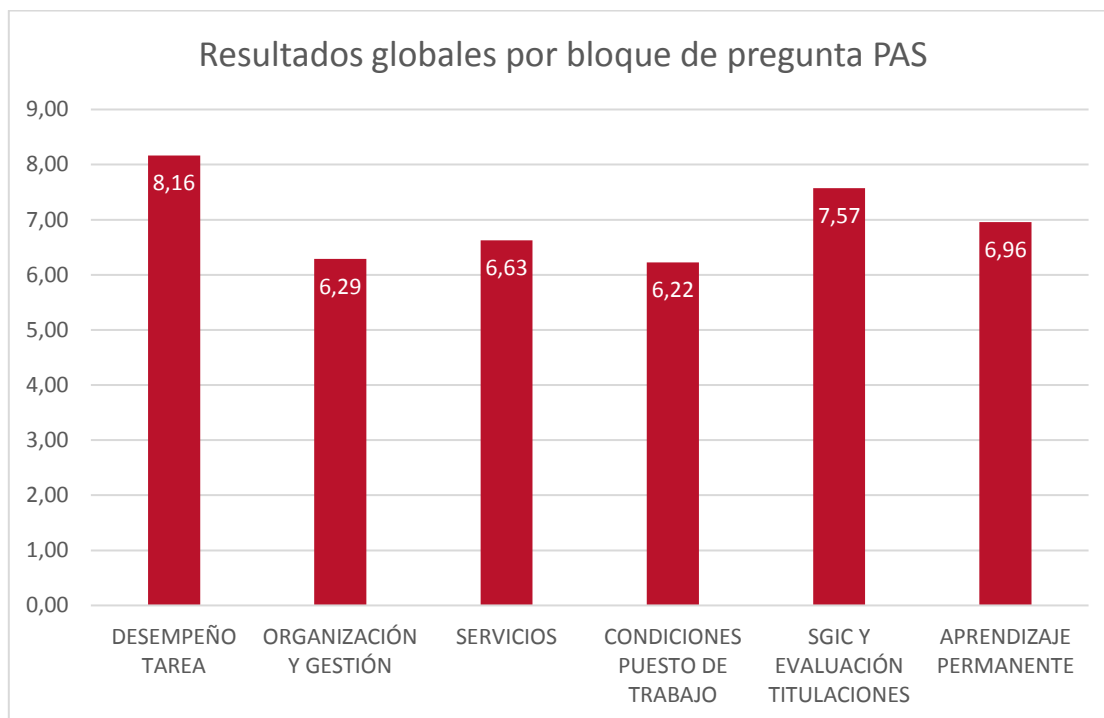


Resultados PDI por centro y por bloque de pregunta

	PROGRAMA FORMATIVO	ORGANIZACIÓN ACADÉMICA	APOYO A LA DOCENCIA	CONDICIONES PUESTO DE TRABAJO	SGIC Y EVALUACIÓN TITULACIONES	VALORACIÓN INSTITUCIONAL	% PARTICIPACIÓN
EPS	7,57	7,62	6,56	7,15	6,92	7,37	24,77%
FAL	8,81	8,31	7,79	6,47	8,02	7,79	24,77%
FCC	7,26	7,07	6,00	6,13	6,67	6,94	12,84%
FCS	8,86	7,77	6,67	5,24	7,20	7,82	17,43%
OTROS*	8,62	7,12	7,72	5,91	6,92	7,12	20,18%
Media total	8,15	7,59	7,22	7,14	7,60	7,39	
Desviación Típica	2,13	2,37	2,86	3,10	2,58	2,45	

*OTROS: En esta categoría se encuentran agrupados los profesores que no están vinculados a ninguna facultad y el profesorado del CEHI, ILM e INCP.

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	8,68	5,98	6,80	6,61	6,71	6,78	45,45%
DEHESA	7,82	6,57	6,31	6,19	8,33	6,95	21,21%
PRINCESA	7,99	6,33	6,77	5,87	7,67	7,15	33,33%
Media total	8,16	6,29	6,63	6,22	7,57	6,96	
Desviación Típica	2,34	2,79	2,79	3,20	2,76	3,04	

1. Bloque I

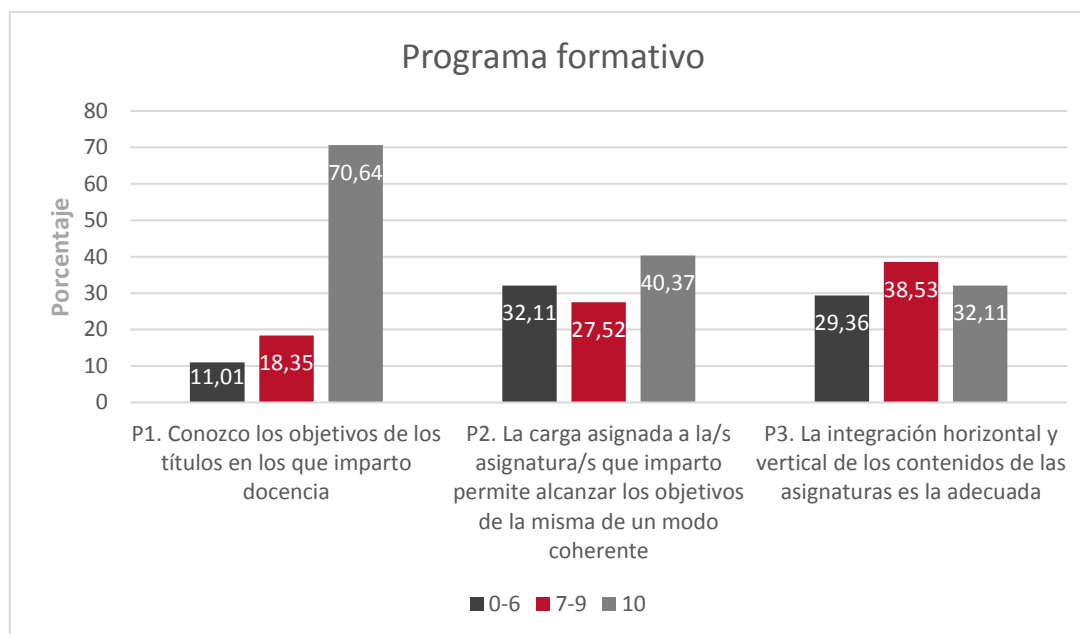
1.1. Programa Formativo. PDI

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

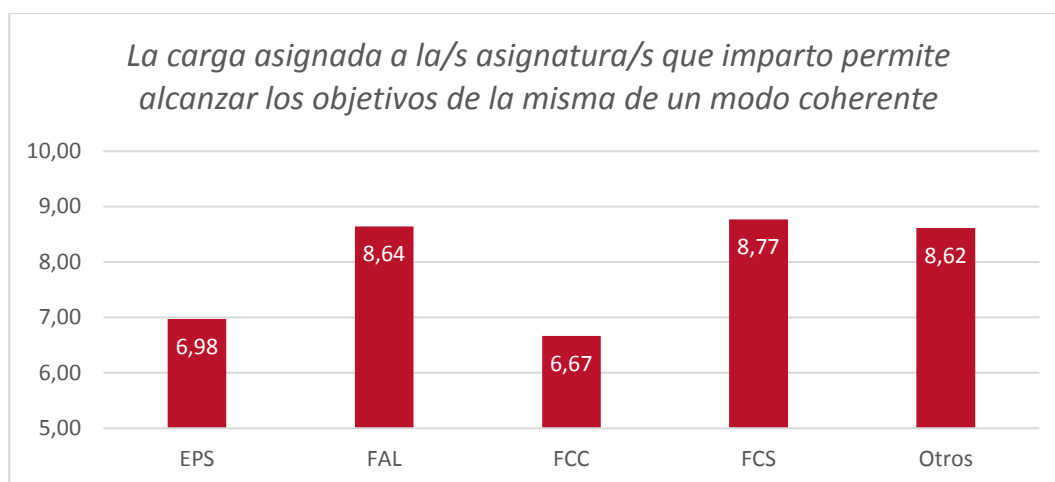
P3. La integración horizontal y vertical de los contenidos de las asignaturas es la adecuada



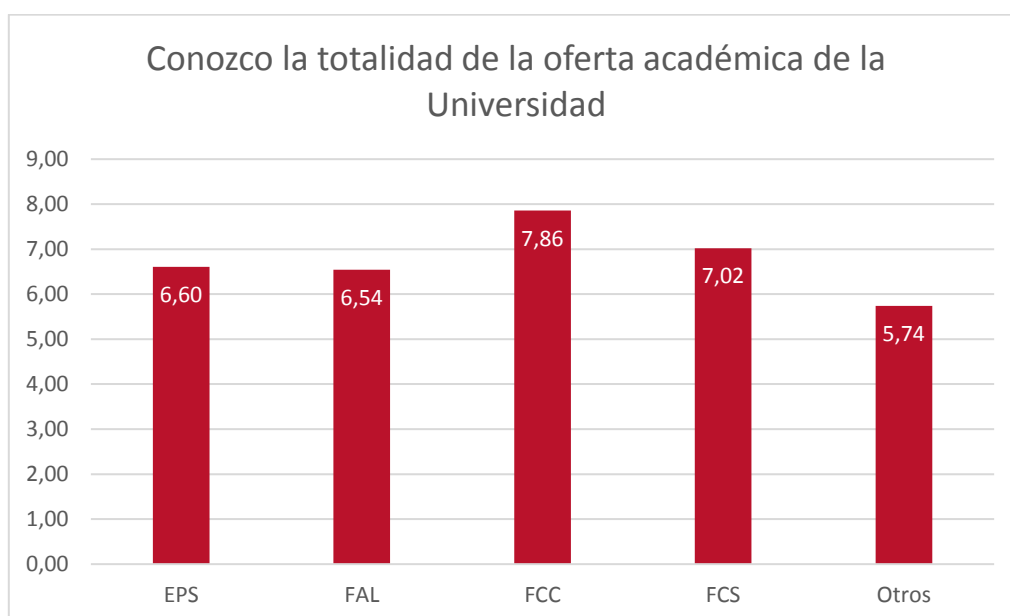
	P1. Conozco los objetivos de los títulos en los que imparto docencia		P2. La carga asignada a la/s asignatura/s que imparto permite alcanzar los objetivos de la misma de un modo coherente		P3. La integración horizontal y vertical de los contenidos de las asignaturas es la adecuada	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
0-6	12	11,01	35	32,11	32	29,36
7-9	20	18,35	30	27,52	42	38,53
10	77	70,64	44	40,37	35	32,11

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 70,64% 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 8.15. Respecto a los datos relativos a cada una de las preguntas del apartado analizado cabe destacar la puntuación obtenida en FCC y 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 las medias más baja de todas las respuestas, por lo que éste podría ser un elemento a tener en cuenta para su mejora.

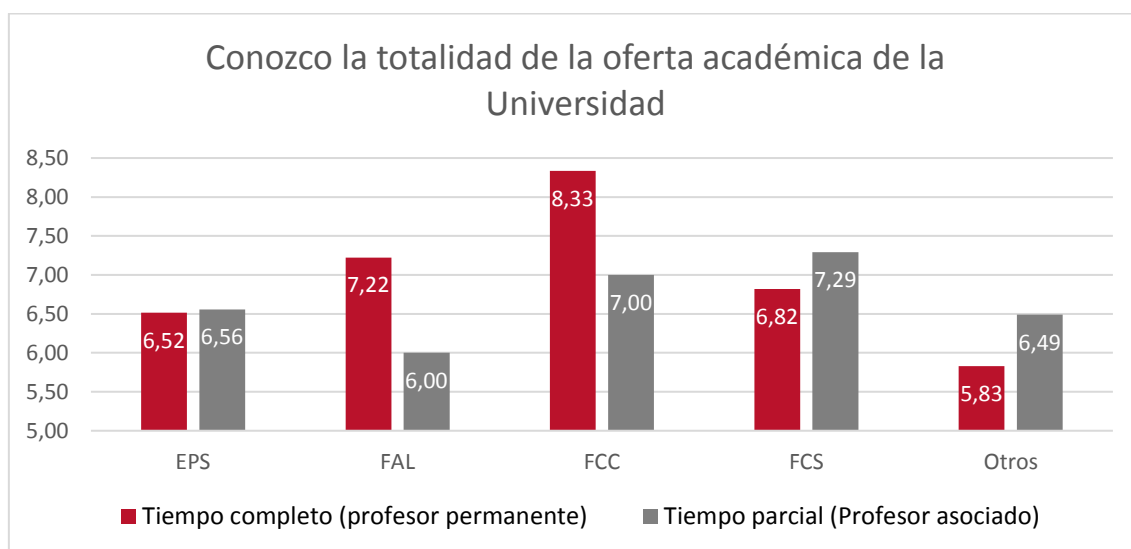


Aunque no forma parte del bloque a analizar, parece interesante rescatar aquí los resultados a la pregunta número 23 de la encuesta del PDI: *Conozco la totalidad de la oferta académica de la Universidad*.

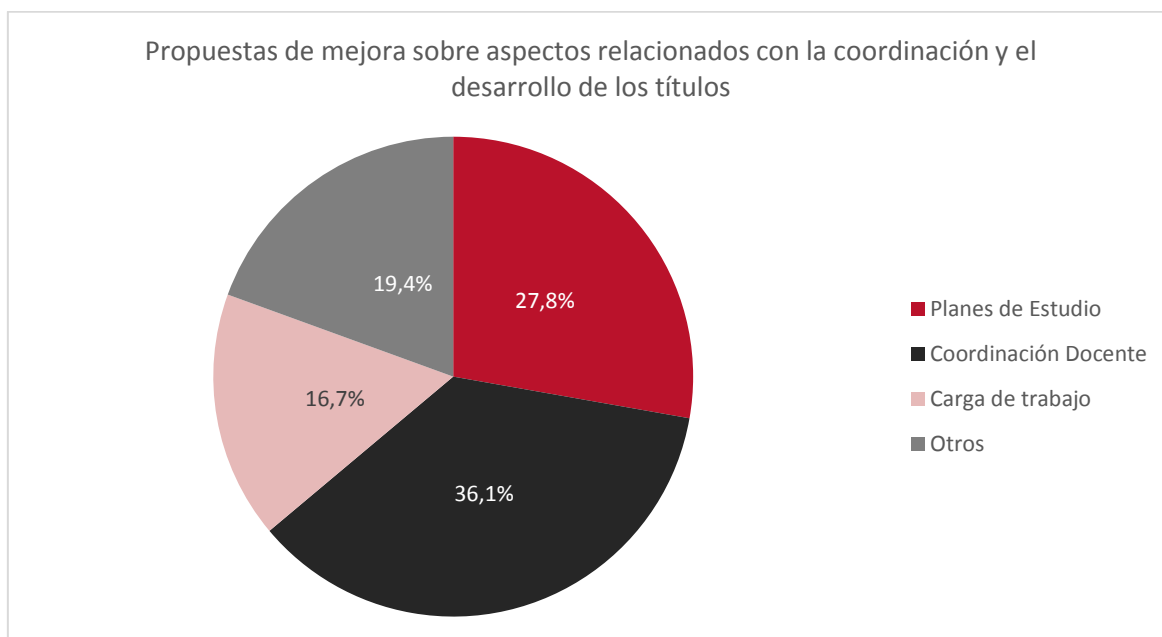


Como podemos ver en el gráfico anterior la puntuación más baja, y con una diferencia que alcanza los dos puntos con la más alta, es la vinculada a OTROS (CEHI, ILM, INCP y No Procede). Un dato relevante si lo relacionamos con los resultados de las otras facultades siendo éste apreciablemente inferior.

A pesar de que la media de FAL es la siguiente más baja, el estudio detallado del tipo de profesorado nos muestra que se puede apreciar una variación entre todo el profesorado a Tiempo Parcial y a Tiempo Completo a excepción de la EPS. Llama la atención que el profesorado a Tiempo Parcial parece tener menor conocimiento sobre la totalidad de la oferta académica de la Universidad que el profesorado a Tiempo Parcial, a excepción de la FCS donde el profesorado a Tiempo Parcial obtiene una media más alta en este ítem que el profesorado 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 36 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 a grandes rasgos sobre la necesidad de incrementar la carga lectiva de algunas asignaturas para alcanzar los objetivos marcados para la misma; *coordinación docente* en cuanto a mejoras en la comunicación entre profesor y coordinador, mayor atención a las necesidades que pueda manifestar el alumno o mejoras en la organización de asignaturas compartidas entre docentes, y por último, referencias a la *carga de trabajo*, requiriendo una mejor distribución de las tareas y las horas de dedicación.

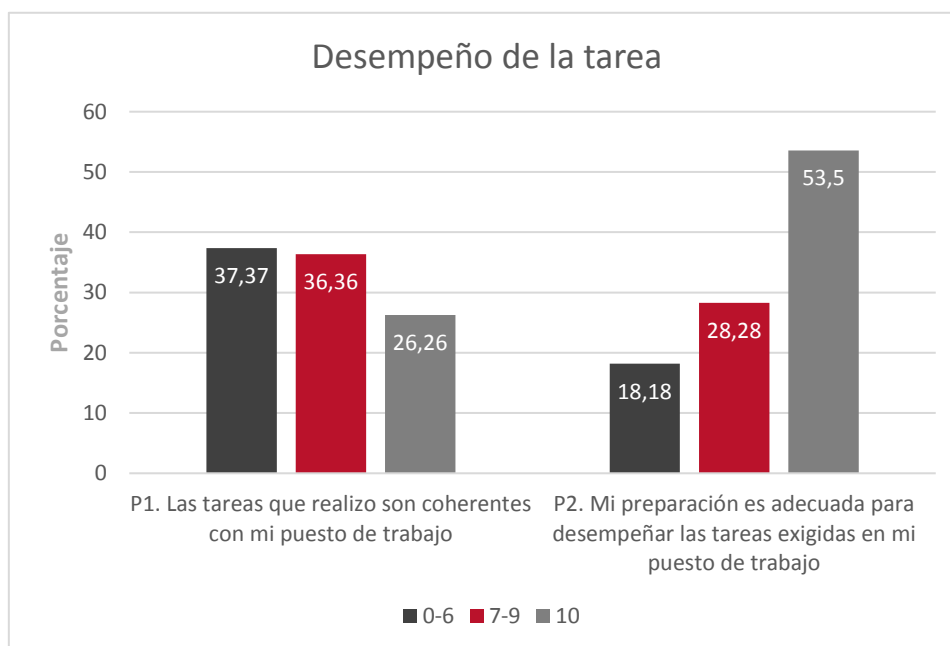
En la categoría *otros* se hace mención a temas diversos como endurecer la política de admisión de los alumnos, la necesidad de transmitir a los alumnos de recién ingreso, la importancia de su dedicación completa al título, mayor implicación del profesorado en el trabajo de contenidos y actividades propuestos al alumnado o capacidad de aulas acorde al número de alumnos.

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

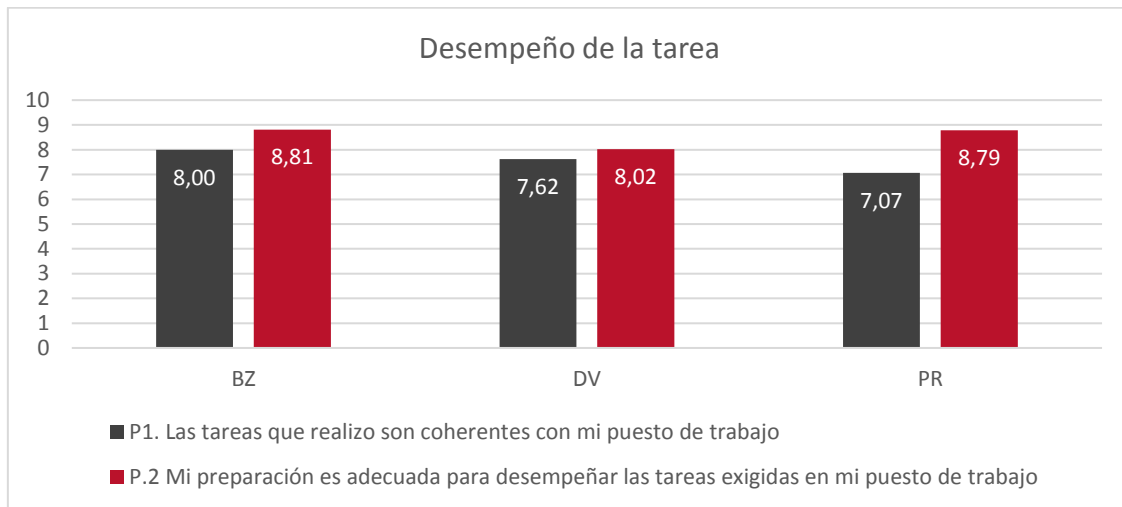
P2. Mi preparación es adecuada para desempeñar las tareas exigidas en mi puesto de trabajo



	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
0-6	37	46,4	18	18,6
7-9	36	24,7	28	30,9
10	26	28,9	53	50,5

Tal y como muestran los porcentajes de frecuencias y del mismo modo que sucede con el PDI recientemente analizado, el índice de satisfacción más elevado del PAS se vincula también con las cuestiones relativas a este primer bloque *P1. Las tareas que realizo son coherentes con mi puesto de trabajo*: un 8.68 de media para Berzosa, un 7.99 para Princesa y un 7.82 para Dehesa.

La diferencia más acusada a las dos preguntas del bloque se encuentra en Princesa donde se aprecian casi dos puntos de diferencia entre la primera pregunta (7.07) y la segunda (8.79).



Sucede lo mismo en Berzosa dónde se percibe alrededor de un punto de diferencia entre la Pregunta 1 y la Pregunta 2 con medias de 8.00 y 8.81 respectivamente. Un dato que también puede observarse en el grafico anterior en el que el intervalo 0-6 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:

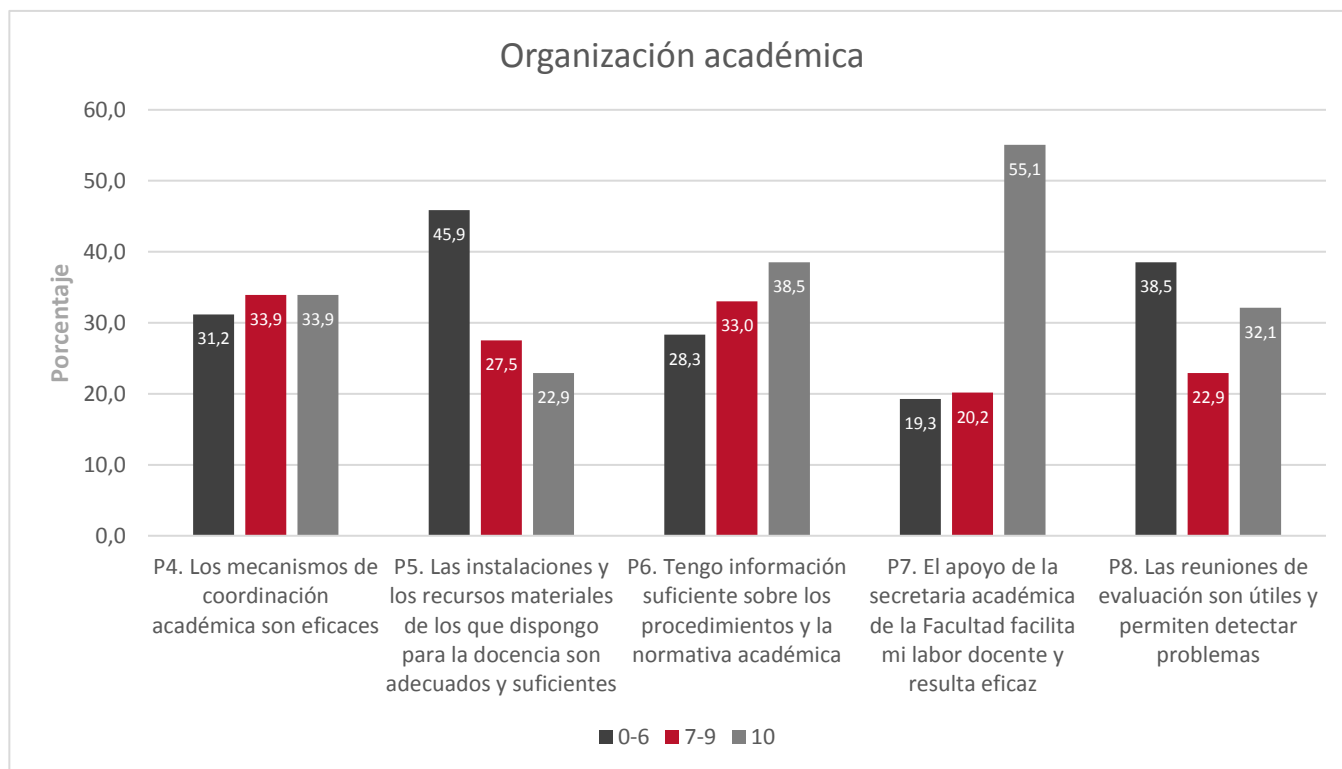
P4. Los mecanismos de coordinación académica son eficaces

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

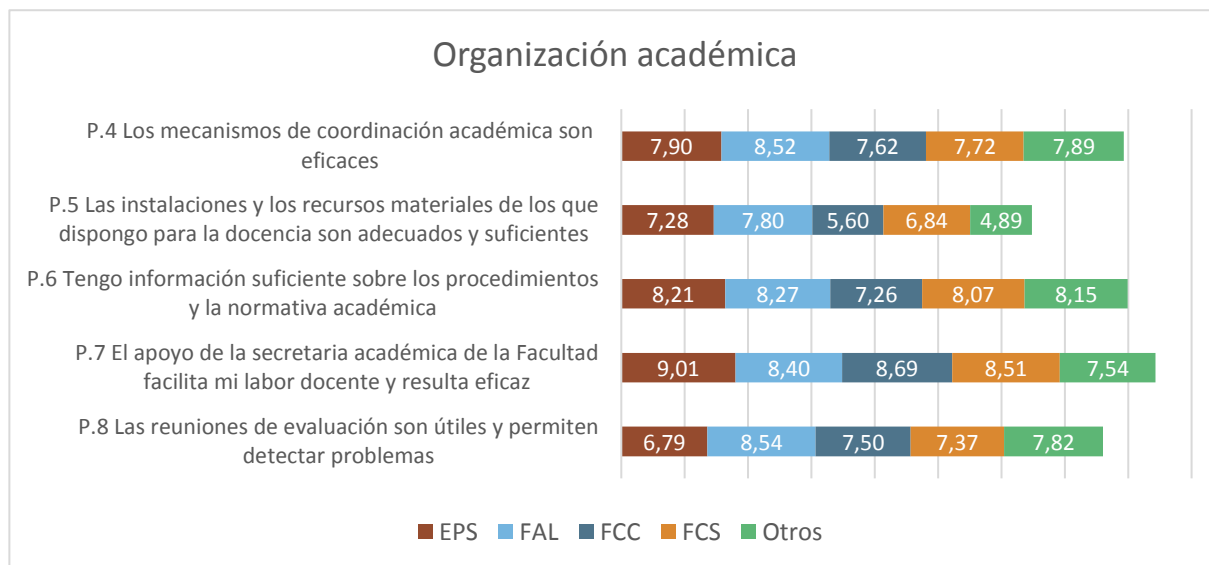
P7. El apoyo de la secretaria académica de la Facultad facilita mi labor docente y resulta eficaz

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	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
0-6	34	31,2	50	45,9	31	28,4	21	19,3	42	38,5
7-9	37	33,9	30	27,5	36	33,0	22	20,2	25	22,9
10	37	33,9	25	22,9	42	38,5	60	55,0	35	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 55% 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 (8.43) y recibe la mejor valoración en todos los centros, destacando la EPS que valora con una puntuación media de 9.01 el apoyo de la secretaría académica de la Facultad.



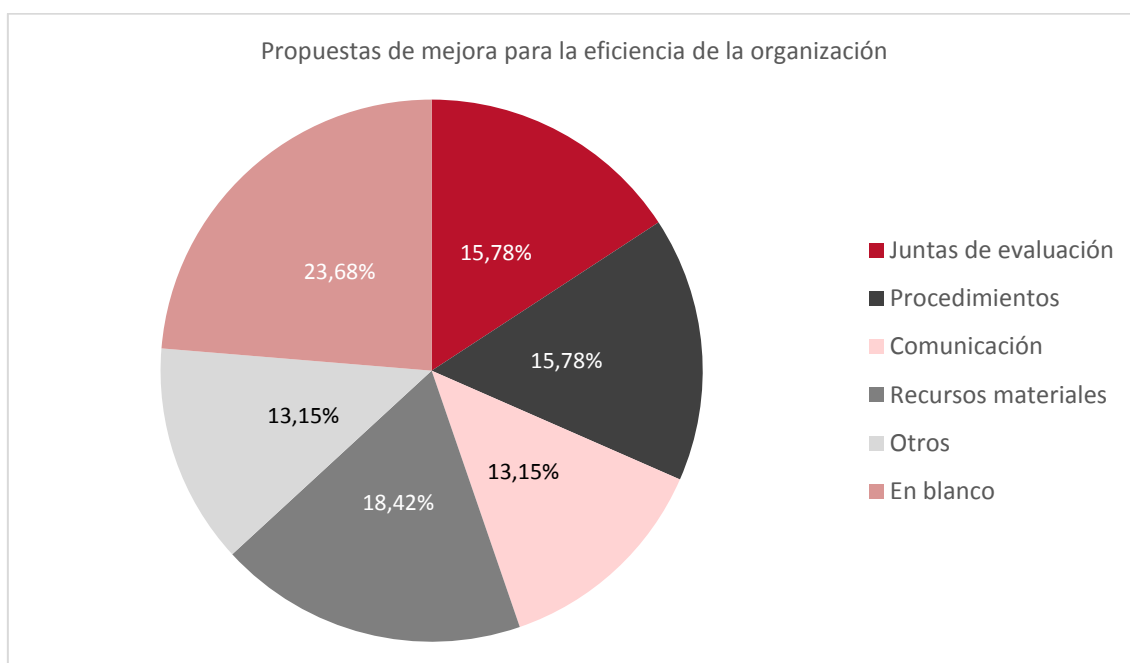
Si retomamos los resultados del cuadro inicial una vez más veremos cómo los índices de satisfacción más altos son los de la FAL con una media del 8.31, y los más bajos son los de Otros con una media del 7.12, siendo además las medias más bajas las vinculadas a la pregunta 5. *Las instalaciones y los recursos materiales de los que dispongo para la docencia son adecuados y suficientes* con un 6,48 de media, siendo las de la FCC y Otros las puntuaciones más bajas para este ítem con un 5.60 y 4.89 respectivamente.

De igual modo debe destacarse la baja satisfacción de la EPS respecto a las reuniones de evaluación (Pregunta 8) con una media de 6.79 y también, la baja satisfacción de la FCS con las instalaciones y recursos materiales (Pregunta 5) con un 6.84, siendo además ésta la pregunta que obtiene la media más baja de este bloque como indicábamos anteriormente.

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 tres puntos en la pregunta 8. *Las reuniones de evaluación son útiles y permiten detectar problemas* en la FCC obteniendo unos promedios de 8.52 para los profesores a Tiempo Completo, frente a un 5.67 del profesorado a Tiempo Parcial. En contraposición encontramos la FCS donde los profesores a Tiempo Completo lo valoran con un promedio de 6.82 frente a un 8.13 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 6. *Tengo información suficiente sobre los procedimientos y la normativa académica* 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 6 y 8 con una media de 5.67 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, el porcentaje más alto (salvo "en blanco") 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.

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

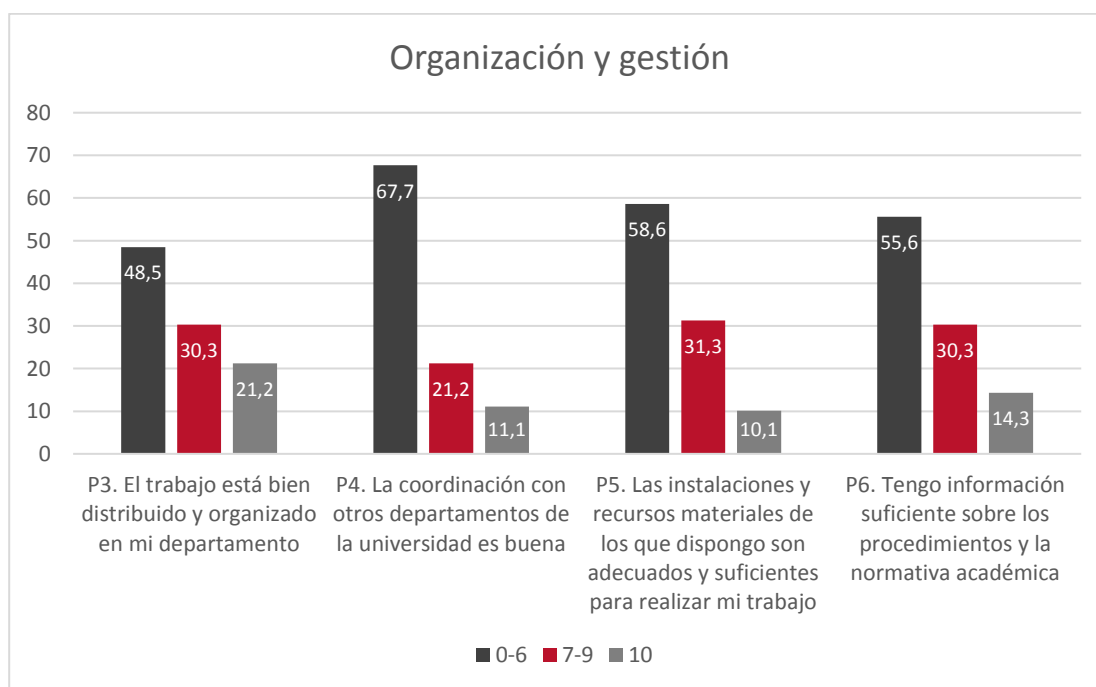
El bloque “Organización y gestión. PAS” está compuesto por las siguientes preguntas:

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

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

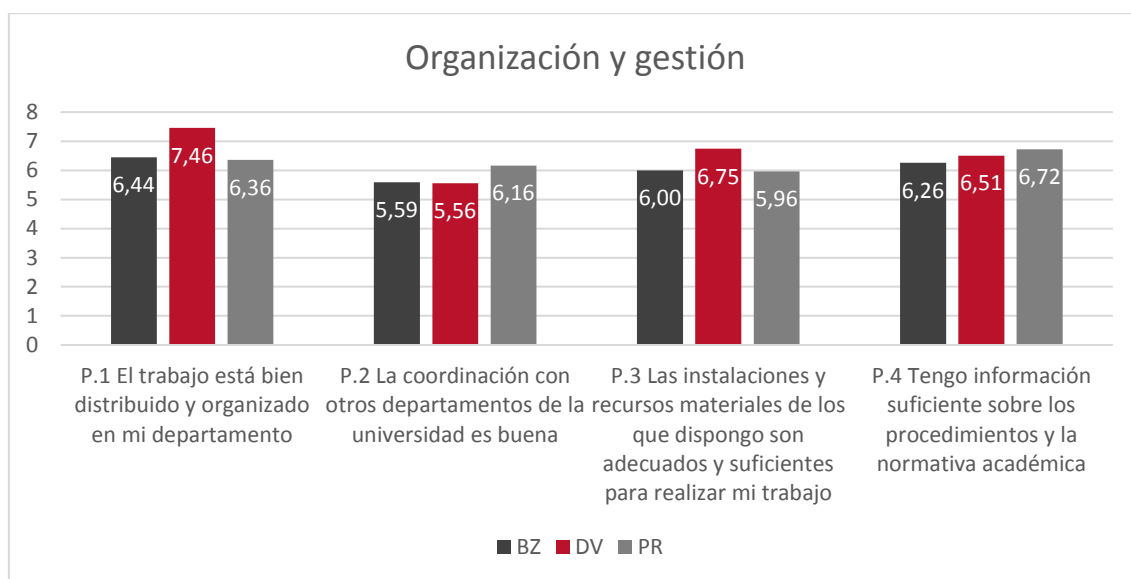
P5. Las instalaciones y recursos materiales de los que dispongo son adecuados y suficientes para realizar mi trabajo

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	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
0-6	48	48,5	67	67,7	58	58,6	55	55,6
7-9	30	30,3	21	21,2	31	31,3	30	30,3
10	21	21,2	11	11,1	10	10,1	14	14,1

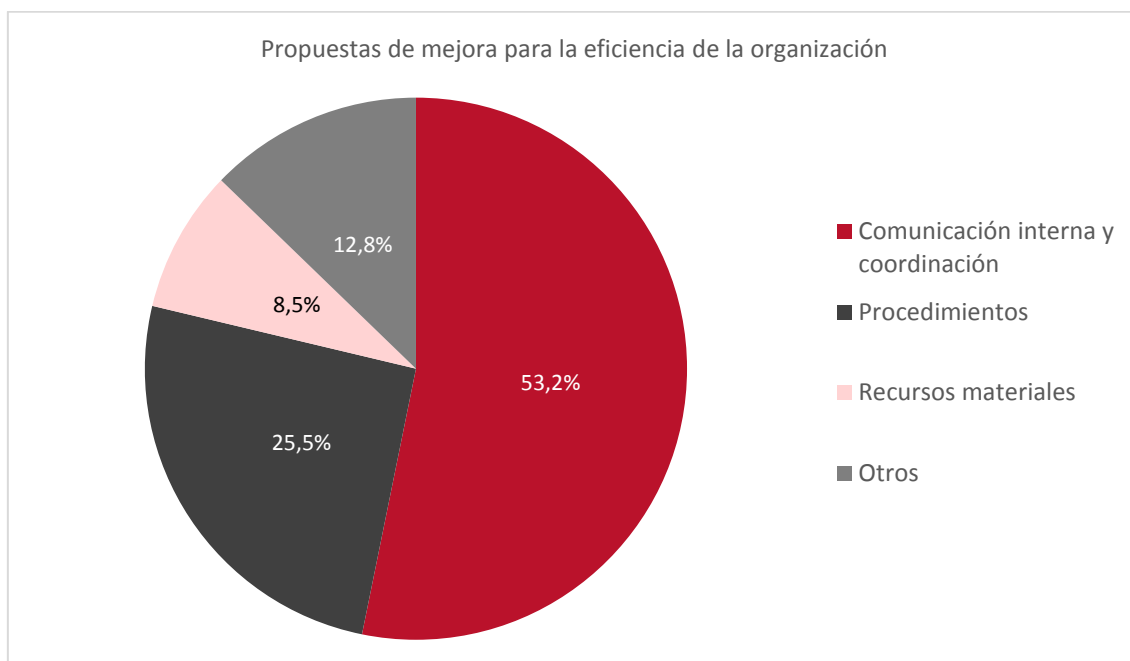
Como se puede observar, la mayoría de las respuestas se acumulan en el tramo de 0 a 6, lo cual reafirma los resultados globales obtenidos en este bloque. Si revisamos la tabla inicial de este informe dónde figuran los resultados globales del PAS, se puede comprobar cómo el grado de satisfacción con la organización y gestión, es el que tiene la segunda puntuación más baja con una media de 6.29. Además parece interesante destacar los resultados de las preguntas 4 y 5 que hace referencia a la satisfacción con la coordinación interdepartamental, con las instalaciones y recursos materiales, ya que al igual que ocurría con el PDI, son las peor valoradas dentro de este bloque.



El campus de Dehesa obtiene la puntuación más baja de la pregunta 4 *La coordinación con otros departamentos de la universidad es buena* con una puntuación media de 5.56 seguido del campus de Berzosa con un 5.59. Si bien destaca por obtener la valoración más alta en el ítem El trabajo está bien distribuido y organizado en mi departamento con un 7.46.

Si retomamos nuevamente los datos de la tabla inicial veremos cómo entre las medias por campus apenas se aprecia disparidad: 5.98 en Berzosa, 6.57 en Dehesa y 6.33 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 47 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, además de una mayor colaboración interdepartamental, y una mejor comunicación entre responsables y los equipos de personal que tienen a su cargo para fomentar una mayor fluidez de información y así asegurar un trabajo más eficiente.

Como puede observarse en la distribución del gráfico la siguiente categoría con más comentarios como propuesta de mejora es la de *Procedimientos*, dónde se requiere la definición de las funciones departamentales, así como añadir protocolos de actuación y respetar los plazos que los ya existentes establecen.

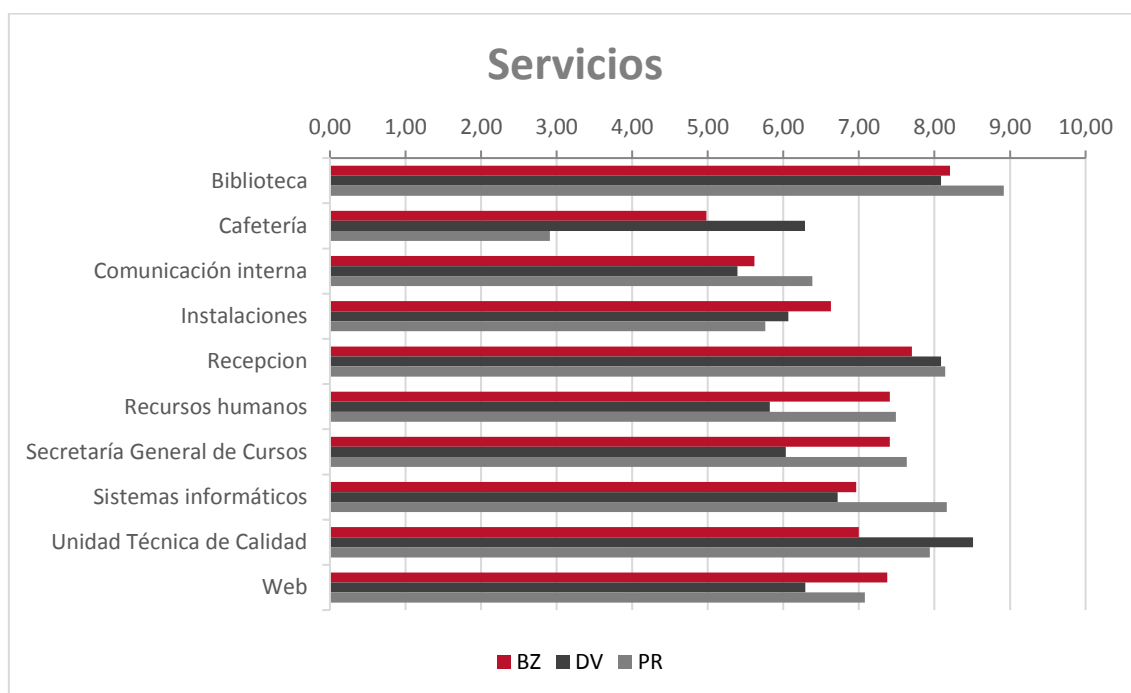
Respecto a los *Recursos materiales* se pide principalmente herramientas informáticas de gestión universitaria que agilicen el trabajo, mejor climatización de los espacios y al igual que ocurría con el PDI, se solicitan mejoras en las instalaciones, en los materiales y una mejor organización de los espacios en los Campus.

Dentro de la categoría *otros* se hacen referencias a la necesidad de repartir mejor el volumen de trabajo y planificar las tareas diarias. También se hacen propuesta relativas a las mejoras en las cafeterías.

Bloque II: Servicios de apoyo. PDI y PAS

El bloque de servicios es el primero que se analizará de forma combinada entre 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 208 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
BZ	8,20	4,98	5,62	6,63	7,70	7,41	7,41	6,96	7,00	7,38	28,85%
DV	8,09	6,29	5,39	6,06	8,09	5,82	6,03	6,72	8,51	6,29	24,04%
PR	8,92	2,91	6,38	5,76	8,14	7,49	7,63	8,17	7,94	7,08	47,12%
Media	8,40	4,73	5,80	6,15	7,98	6,91	7,02	7,28	7,82	6,92	

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. Cabe destacar que la valoración más baja la obtienen Cafetería y las Instalaciones del Campus de Princesa con un 2.91 y 5.76 respectivamente. Siendo el profesorado de este mismo Campus quienes peor lo valoran, otorgándole una puntuación de 2.37 mientras que el PAS otorga 3.45. Es también apreciable la diferencia entre Campus en este servicio donde Dehesa puntúa con un 6.29 de media a Cafetería,

muy por debajo de los otros dos campus, siendo el profesorado a Tiempo Completo del Campus de Princesa quienes peor valoran este servicio, concediendo una puntuación de 1.67.

Respecto a Sistemas informáticos cabe destacar que es en Princesa dónde se registra un mayor grado de satisfacción con un 8.17. Siendo el profesorado a Tiempo Parcial quienes mejor valoran este servicio otorgando una puntuación media de 8.60.

Recursos Humanos refleja datos y diferencias entre campus. En Dehesa obtiene una satisfacción más baja que en Princesa y Berzosa, 5.82 frente a 7.49 y 7.41 respectivamente. El profesorado a Tiempo Parcial es el que mejor la puntúa tanto en Berzosa como en Princesa con un 8.57 y un 7.95 y el PAS de Dehesa el que tiene un grado de satisfacción menor con un 5.71. 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 Princesa un 8.92 y la segunda un 8.14 en este mismo campus. Cabe señalar que estos servicios son los mejor valorados por el profesorado a Tiempo Completo del Campus de Princesa quienes otorgan una puntuación de 9.20 (Biblioteca) y 8.21 (Recepción).

La Unidad Técnica de Calidad es también valorada muy positivamente por el Profesorado a Tiempo Completo del Campus de Dehesa (8.61) y el profesorado a Tiempo Parcial de los campus de Princesa (8.14) y Berzosa (8.33).

Cabe destacar también que el profesorado a Tiempo Parcial de los Campus de Berzosa y Princesa valoran positivamente la Secretaría General de Cursos con unas puntuaciones de 9.05 (BZ) y 8.56 (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
EPS	8,47	6,27	6,30	6,48	8,61	6,33	7,15	7,84	7,83	6,35	24,77%
FAL	8,40	3,13	7,22	5,90	9,27	8,46	8,53	9,04	8,79	7,53	24,77%
FCC	8,46	3,03	4,05	5,48	6,07	6,19	5,95	5,83	5,26	6,79	12,84%
FCS	8,73	2,11	6,48	5,18	7,46	6,94	6,37	7,19	7,35	6,47	17,43%
OTROS	8,33	4,17	6,67	4,72	8,33	8,06	6,25	6,11	8,33	6,67	20,18%
TOTAL	8,45	4,44	6,34	6,26	7,96	7,09	7,37	7,54	7,66	7,10	

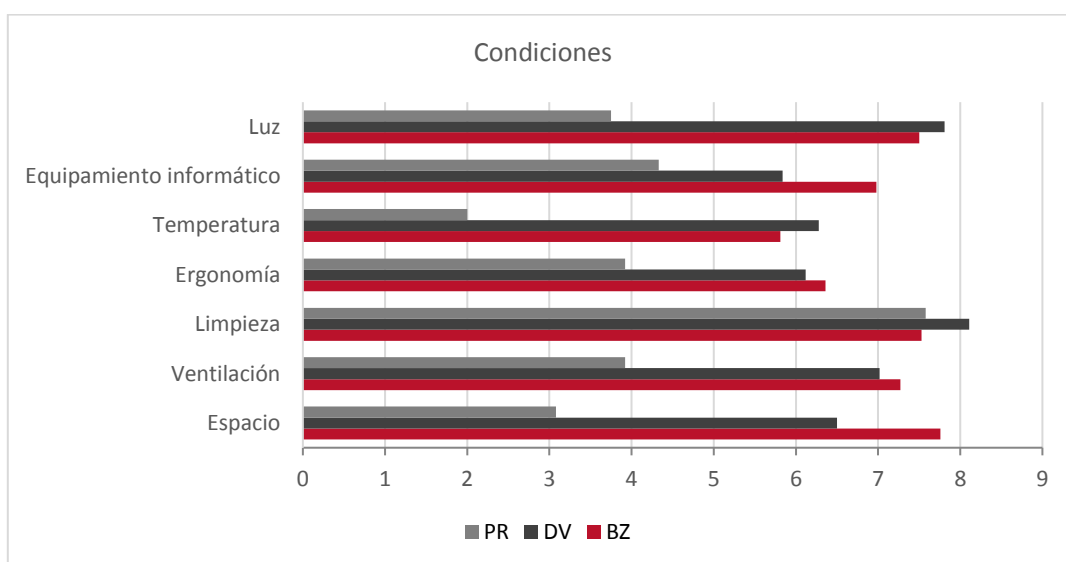
En este caso se vuelve a partir de índices más altos y más bajos para analizar con más detalle:

- Biblioteca. 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 8.73.
- Recepción. Altas puntuaciones también por parte de la FAL (9.27) y de la EPS (8.61).

- Por otro lado encontramos la Cafetería con la media más baja de entre todas las puntuaciones obtenidas (4.44). Las puntuaciones más bajas las otorgan el profesorado de la FCS (2.11) y de la FCC (3.03).
- Instalaciones: cabe destacar que la puntuación de este ítem se ha valorado más positivamente que durante el curso pasado, aun así sigue siendo el segundo peor valorado. Siendo el profesorado que forma parte del CEHI, ILM, INCP y aquel que no ha marcado su centro de procedencia donde se obtiene una media de 4.72 puntos seguido por el profesorado de la FCS (5.18).

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
BZ	6,72	5,89	7,03	7,58	7,50	4,69	7,08	28,85%
DV	5,90	4,97	7,40	7,60	7,60	5,90	6,67	24,04%
PR	6,70	6,12	4,80	8,16	5,88	5,09	5,63	47,12%
Media Total	6,82	5,80	6,75	8,01	6,76	5,64	6,47	

Durante este curso se ha valorado por segunda vez las instalaciones de Princesa y como dato destacado cabe señalar que las puntuaciones, en general, han ascendido.

Respecto a la Temperatura debe señalarse que es el elemento con el índice de satisfacción más bajo con un 4.69 del personal de Berzosa, siguiéndole el Espacio con un 4.80 en el campus de Princesa. Los datos nos aportan que existe poca diferenciación en la puntuación que otorga el PDI (2.22) frente a la del PAS (1.67).

Cabe destacar que la media más baja en este criterio corresponde al ítem de Ergonomía, siendo el personal de Dehesa el que peor lo valora con una media de 4.97 sobre de 10 puntos.

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 8.01.

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

	Equipamiento informático	Ergonomía	Espacio	Limpieza	Luz	Temperatura	Ventilación	% Participación
EPS	6,07	5,89	8,30	8,69	8,12	5,70	7,29	24,77%
FAL	7,03	5,89	5,17	8,90	5,96	5,83	6,50	24,77%
FCC	4,87	6,09	5,98	7,89	7,06	5,15	5,91	12,84%
FCS	5,21	5,35	4,35	8,13	4,56	3,48	5,63	17,43%
OTROS	6,55	5,42	4,74	8,51	5,26	5,63	5,24	20,18%
TOTAL	6,78	6,58	7,10	8,88	7,29	6,09	7,23	

**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 Completo de FAL (9.03) y profesores a Tiempo Parcial de la FCS (8.54).
- Espacio. Los índices más bajos de insatisfacción se encuentran en este ítem. FCS y Otros los valoran con un 4.35 y un 4.74 respectivamente.
- Ergonomía, temperatura y equipamiento informático. Son los índices que siguen a los más bajos. Sus puntuaciones se sitúan por debajo del 6 sobre 10 puntos en muchos centros: equipamiento informático obtiene un 4.87 por parte de FCC, Ergonomía es el ítem con la segunda media más baja de todo el criterio (6.58) y la FCS otorga una media de 3.48 al ítem de Temperatura, siendo este el peor valorado con una media de 6.09 sobre 10 puntos.

La media más baja en su conjunto es la de FCS con un 5.24 de media en todos los ítems y en especial por ergonomía, espacio, luz y temperatura.

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

4. Bloque V

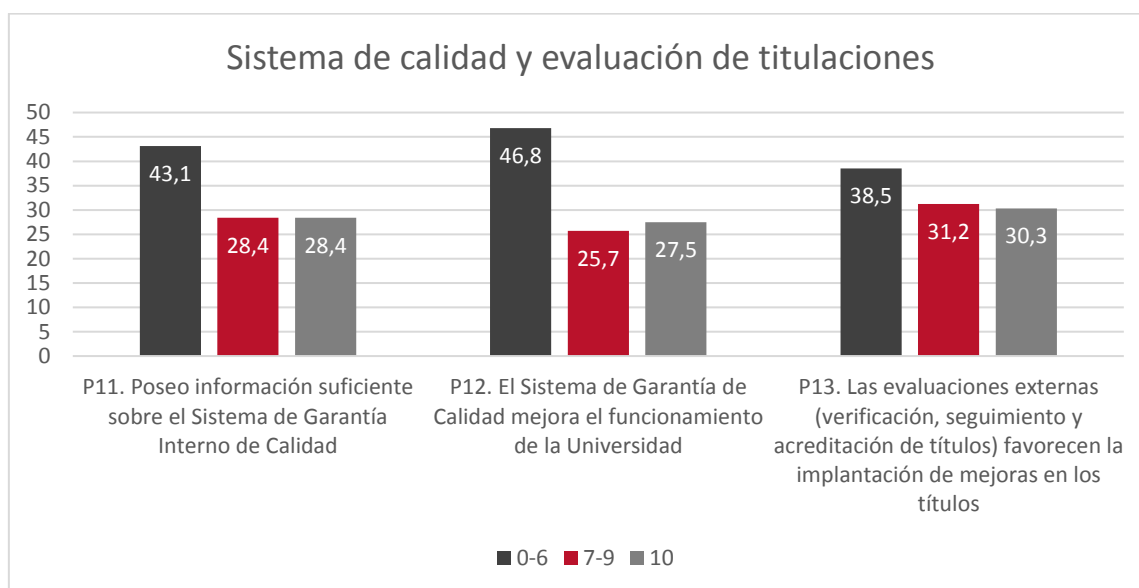
4.1. Sistema de calidad y evaluación de titulaciones. PDI

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

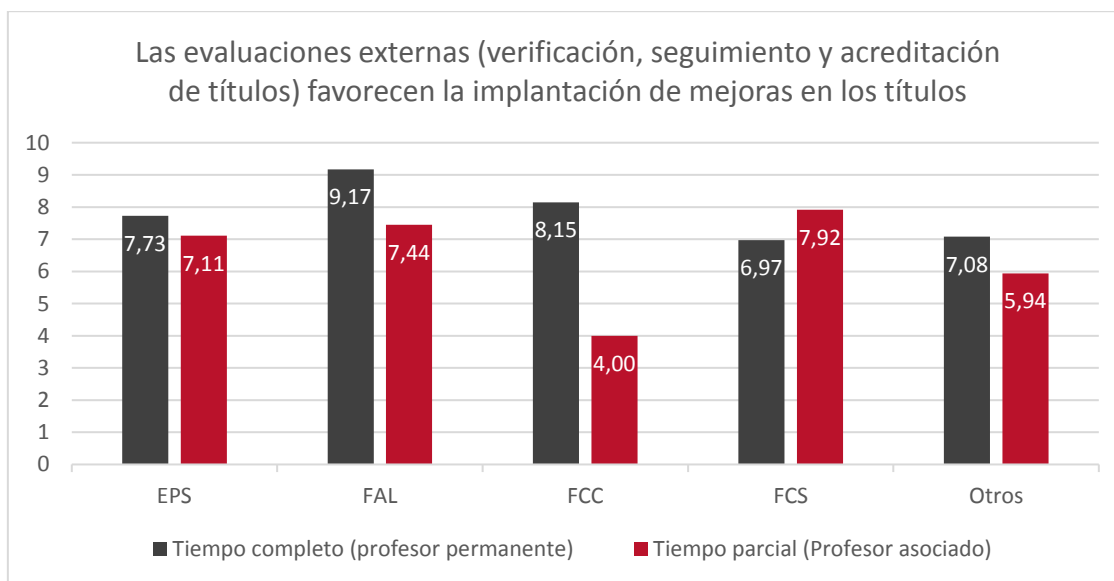


	P11. Poseo información suficiente sobre el Sistema de Garantía Interno de Calidad		P12. El Sistema de Garantía de Calidad mejora el funcionamiento de la Universidad		P13. Las evaluaciones externas (verificación, seguimiento y acreditación de títulos) favorecen la implantación de mejoras en los títulos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
0-6	47	43,1	51	46,8	42	38,5
7-10	31	28,4	28	25,7	34	31,2
10	31	28,4	30	31,2	33	30,3

Tras la observación de los resultados de este bloque cabría destacar la concentración de respuestas en el intervalo 0-6, siendo la pregunta *12 El Sistema de Garantía de Calidad mejora el funcionamiento de la Universidad* la que concentra el porcentaje más alto como se puede ver tanto en el gráfico como en la tabla.

En la pregunta 13 encontramos una diferenciación de más de 4 puntos entre el profesorado a Tiempo Completo y a Tiempo Parcial de la FCC; los primeros otorgan una media de 8.15 mientras los segundos valoran con 4 esta pregunta; seguidos por la

diferencia existente entre estos mismos colectivos de la FAL, donde el profesorado a Tiempo Completo puntúa con un 9,17 de media este ítem mientras que el profesorado a Tiempo Parcial le otorga un 7,44. Sin duda un objetivo de mejora sería acercar al profesorado, con especial relevancia a aquellos Profesores Asociados de la FCC, las evaluaciones externas para conocer si realmente este ítem ha sido puntuado tan bajo por el desconocimiento de estos procesos o porque realmente el pensamiento que se tiene no es el de favorecer la implantación de mejoras en los títulos como dicta el ítem.

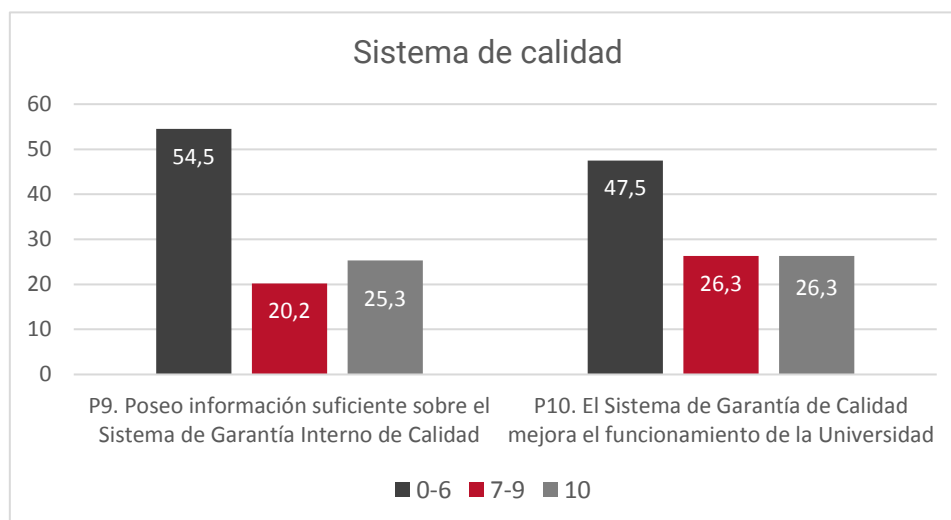


4.2.Sistema de calidad. PAS

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
0-6	54	54,5	47	45,7
7-9	20	20,2	26	26,3
10	25	25,3	26	26,3

Éste es otro bloque que ha conseguido durante este curso aumentar en el grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios, ya que se estableció durante el presente curso varias acciones de comunicación para dar a conocer el Sistema Interno de Garantía de la Universidad.

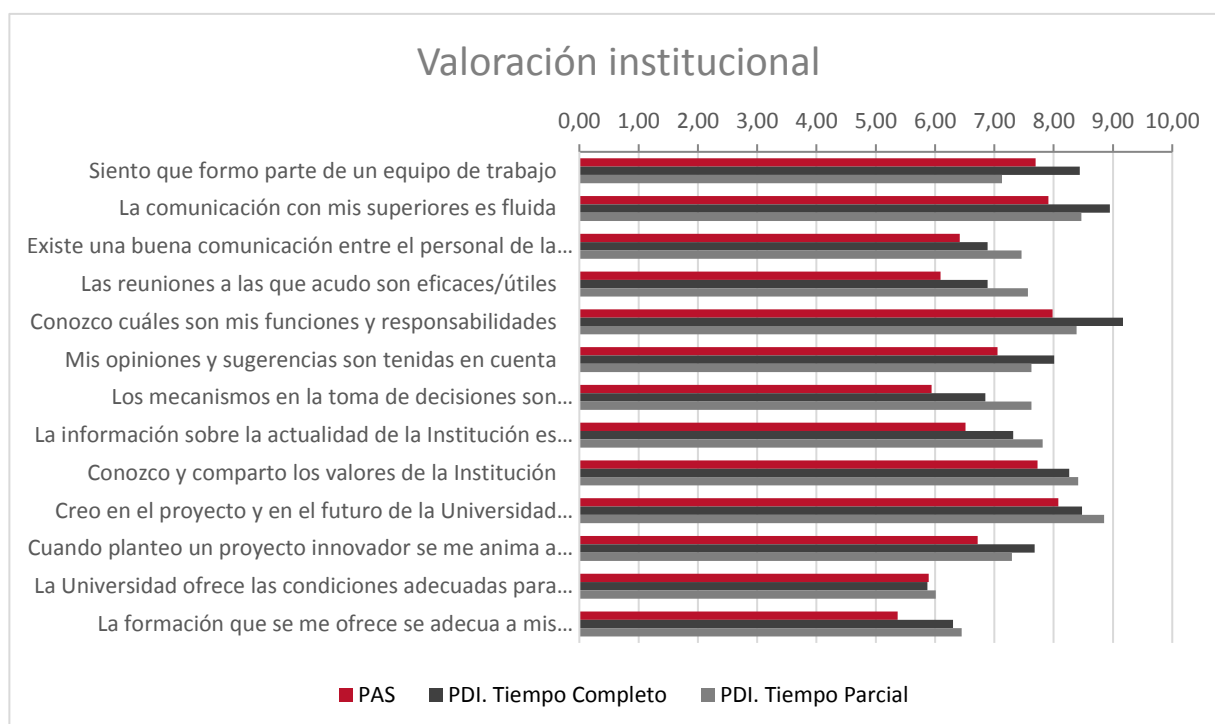
Aunque la distribución de las respuestas sigue encontrándose en su mayoría en el tramo de puntuación que va de 0 a 6 sobre 10, ha aumentado considerablemente el conocimiento sobre los sistemas de calidad ya que la media se sitúa en 7.57 sobre 10 puntos en el PAS siendo en Dehesa donde se encuentra la puntuación media más alta con un 8.33 como podemos ver en la tabla de puntuaciones globales del PAS al inicio.

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 por que 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	7,69	7,91	6,41	6,09	7,98	7,05	5,94	6,52	7,73	8,08	6,72	5,89	5,37
PDI, Tiempo Completo	8,44	8,95	6,88	6,88	9,17	8,01	6,85	7,32	8,26	8,48	7,68	5,87	6,30
PDI, Tiempo Parcial	7,13	8,47	7,46	7,57	8,39	7,62	7,62	7,81	8,42	8,85	7,30	6,01	6,45
TOTAL	7,69	8,30	6,82	6,71	8,36	7,40	6,63	7,09	8,05	8,41	7,08	5,92	6,04

Como se puede ver, los resultados de las tres categorías son muy similares siendo las del PAS las más bajas en todos los casos salvo en la cuestión relativa al sentimiento de formar parte de un equipo de trabajo ya que la media es superior a la del PDI en total (7.69). **Analizadas por temática podemos ver que en lo relativo al sistema de organización, las opiniones y sugerencias (7.40), la comunicación con los superiores (8.30) y el conocimiento de las funciones y responsabilidades (8.36) 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 (5.92) y la formación ofrecida (6.04).

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

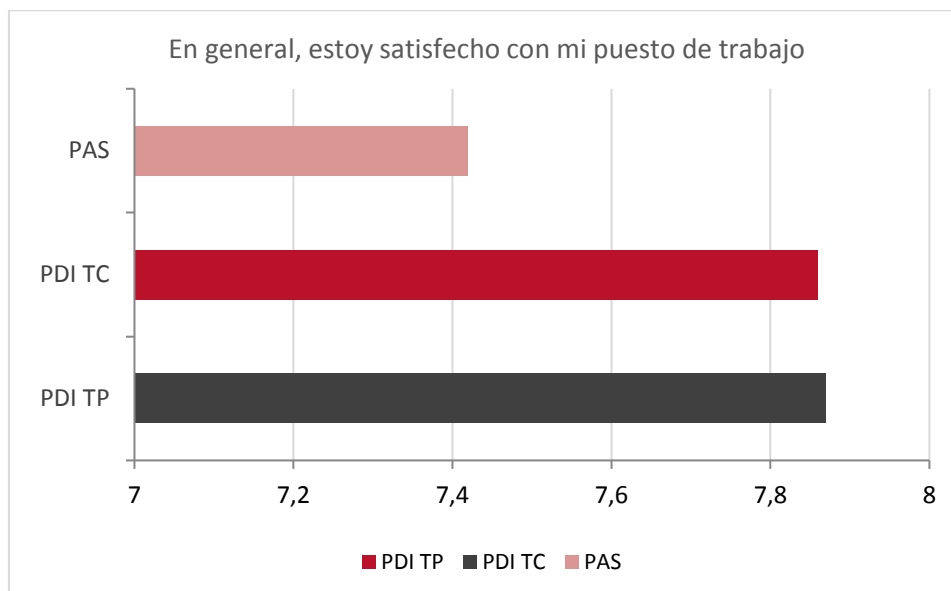
	Valoración Institucional
PAS	6,88
PDI Tiempo Completo	7,62
PDI Tiempo Parcial	7,64

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 muy similar al PDI a Tiempo completo. La diferencia entre el total del PDI y el PAS es de un punto.

6. Satisfacción General

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

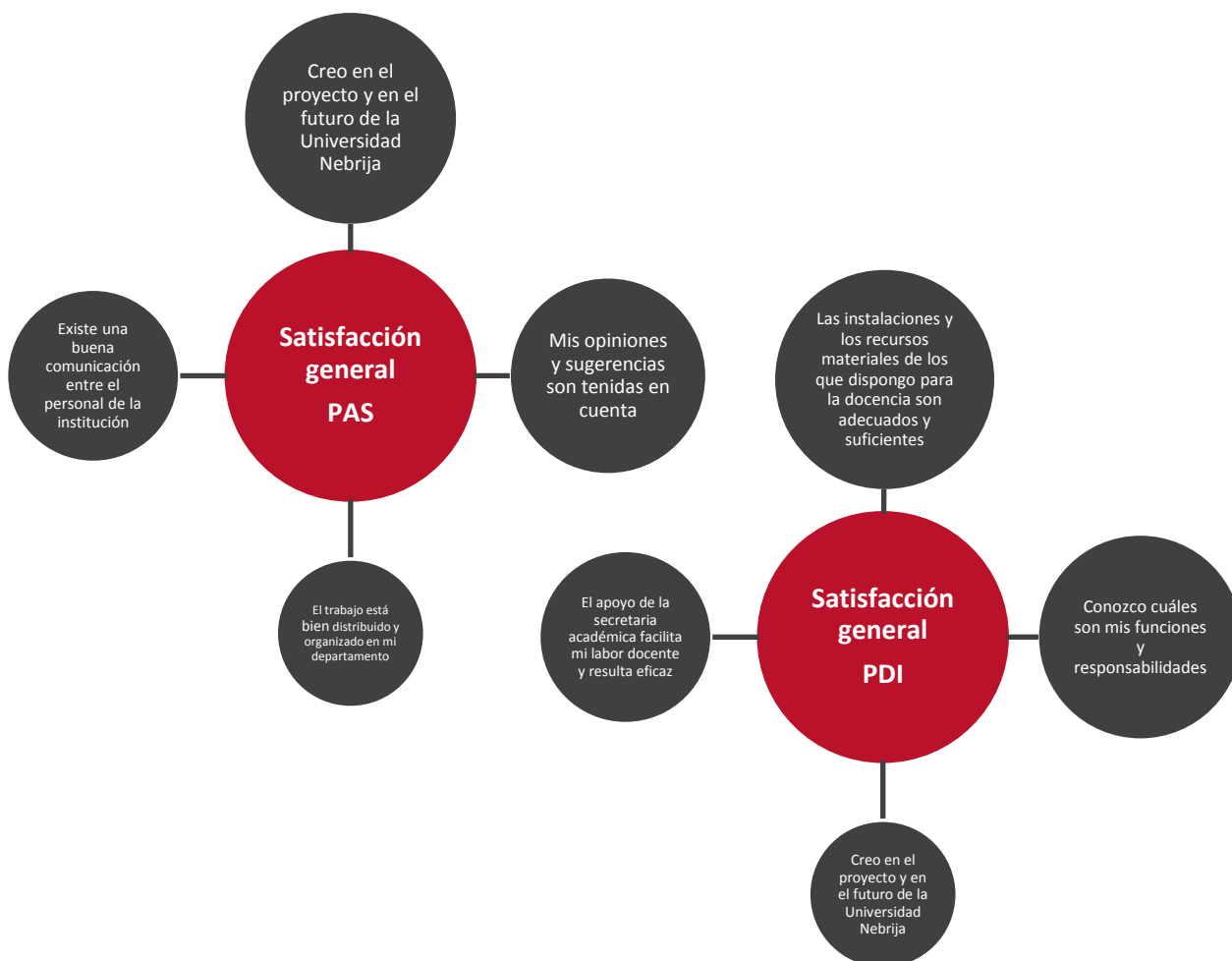
- *En general, estoy satisfecho con mi puesto de trabajo.*



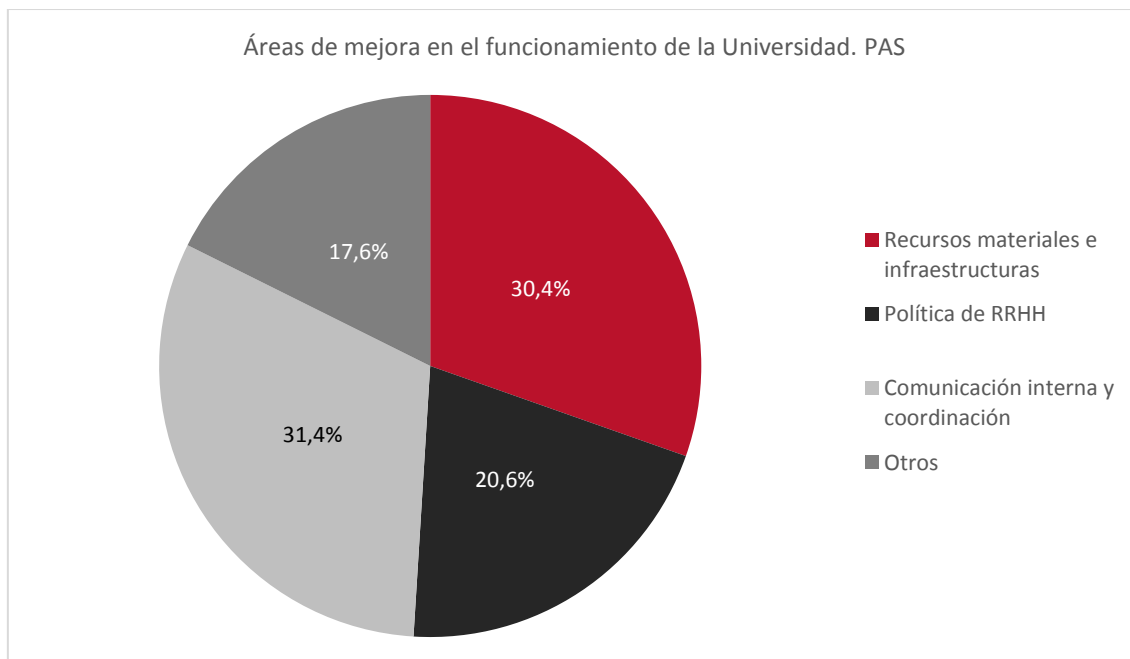
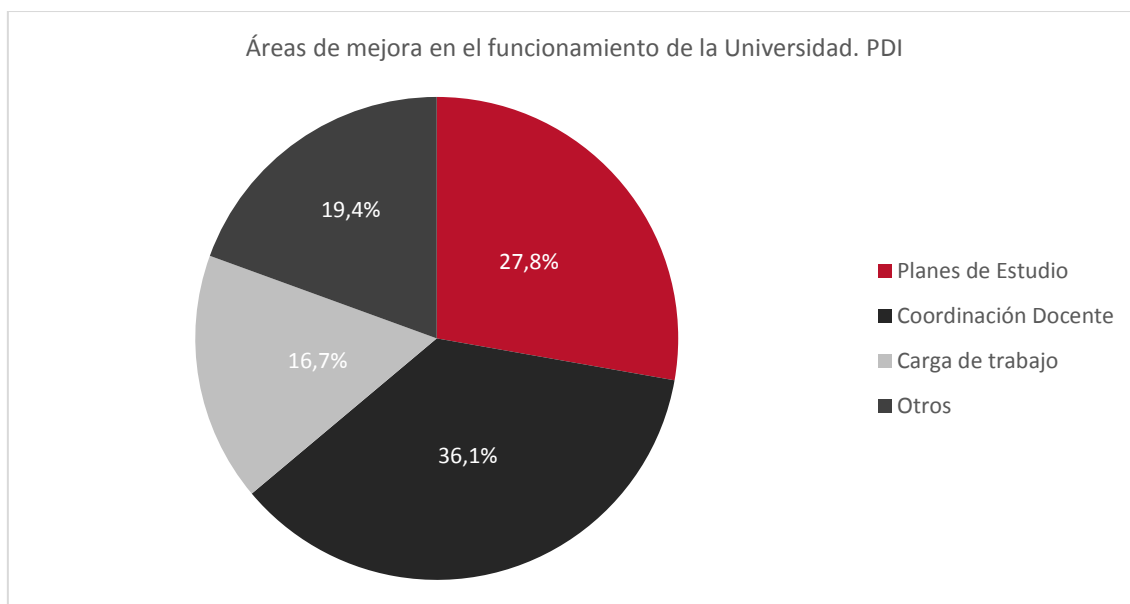
	En general, estoy satisfecho con mi puesto de trabajo
PAS	7,42
PDI Tiempo Completo	7,86
PDI Tiempo Parcial	7,87

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 208 comentarios, 109 del PDI y 99 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 de gestión universitaria y lugares de trabajo en común en la nube que agilicen las tareas laborales y adecuación de los espacios en el puesto de trabajo, especialmente la ergonomía. Además dentro de las infraestructuras se demanda reiteradamente una cafetería 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, regularización de las funciones del docente, mayor transparencia y accesibilidad, promover carreras de crecimiento internas, mejoras salariales e implantación de jornada intensiva. En cuanto a la formación se requiere de ésta que haya mayor oferta de cursos, con mayor flexibilidad horaria y que se realicen acorde a las funciones del puesto de trabajo. Por último destaca también la necesidad de personal en determinados departamentos y apoyar la movilidad en el extranjero.

Por otro lado vuelven a repetirse comentarios relacionados con la mejora de la *Comunicación interna y la coordinación* intentando que ésta sea más fluida y directa tanto interdepartamental como de responsables al propio equipo (comunicación horizontal y vertical).

Además para el PDI se ha registrado una temática más por ser recurrentes los comentarios: mayor apoyo a la *Investigación*.

Por último, añadir que la categoría *otros* es la más dispersa. Sin embargo, entre los comentarios más repetidos se menciona la carga de trabajo excesiva, demanda de más formación acorde al área de trabajo, mejoras en la conciliación laboral, revisiones salariales y mejora de las instalaciones en general y del servicio de cafetería.

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: