



# Encuesta de Satisfacción del PAS

# JUSTIFICACIÓN

- **Acuerdo Complemento Productividad para la Mejora y Calidad de los servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía → Objetivo 3 del segundo nivel**
- **Evaluación modelo EFQM → Criterio 7, Resultados en las personas**

# ELABORACIÓN

- **41 ítems en base a los dieciséis factores sugeridos por el Club Excelencia en Gestión**
- **Conformidad de la Comisión Técnica apoyo Gerencia**
- **Validación previa de cada ítem en base a comprensión, pertinencia y relevancia**
- **Aportaciones de Universidades de Córdoba y Pablo Olavide**

# COMPARATIVAS

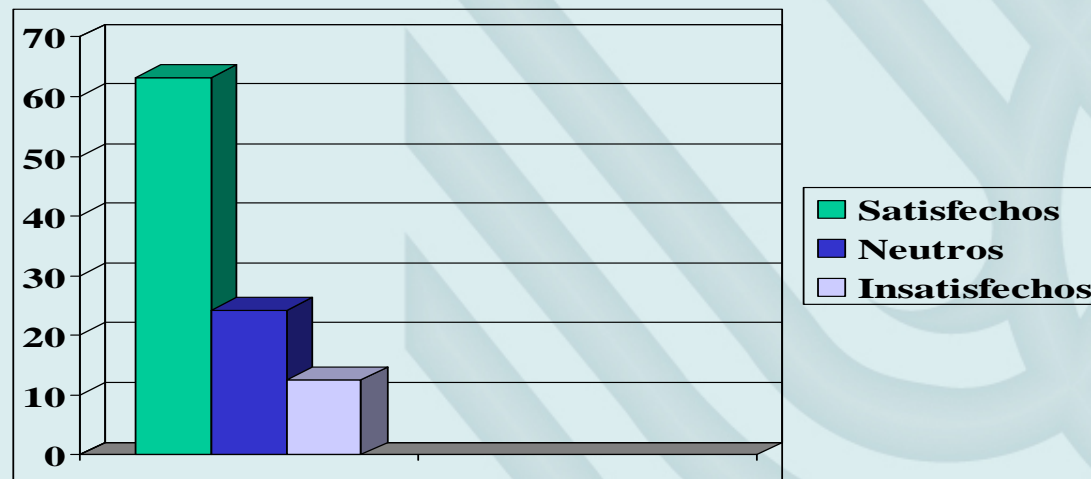
- Tendencia: *Comparativas resultados de encuestas realizadas en distintos periodos*
- Otras organizaciones del sector: *Utilizar un modelo común permite realizar comparativas de resultados entre varias Universidades*

# ANÁLISIS DE RESULTADOS

## RESULTADOS GLOBALES

✓ Alto índice de participación: superior al 70%

% Satisfechos	% Neutros	% Insatisfechos
63,17	24,28	12,56



# RESULTADOS GLOBALES

## ✓ Items con porcentaje satisfacción > 90%:

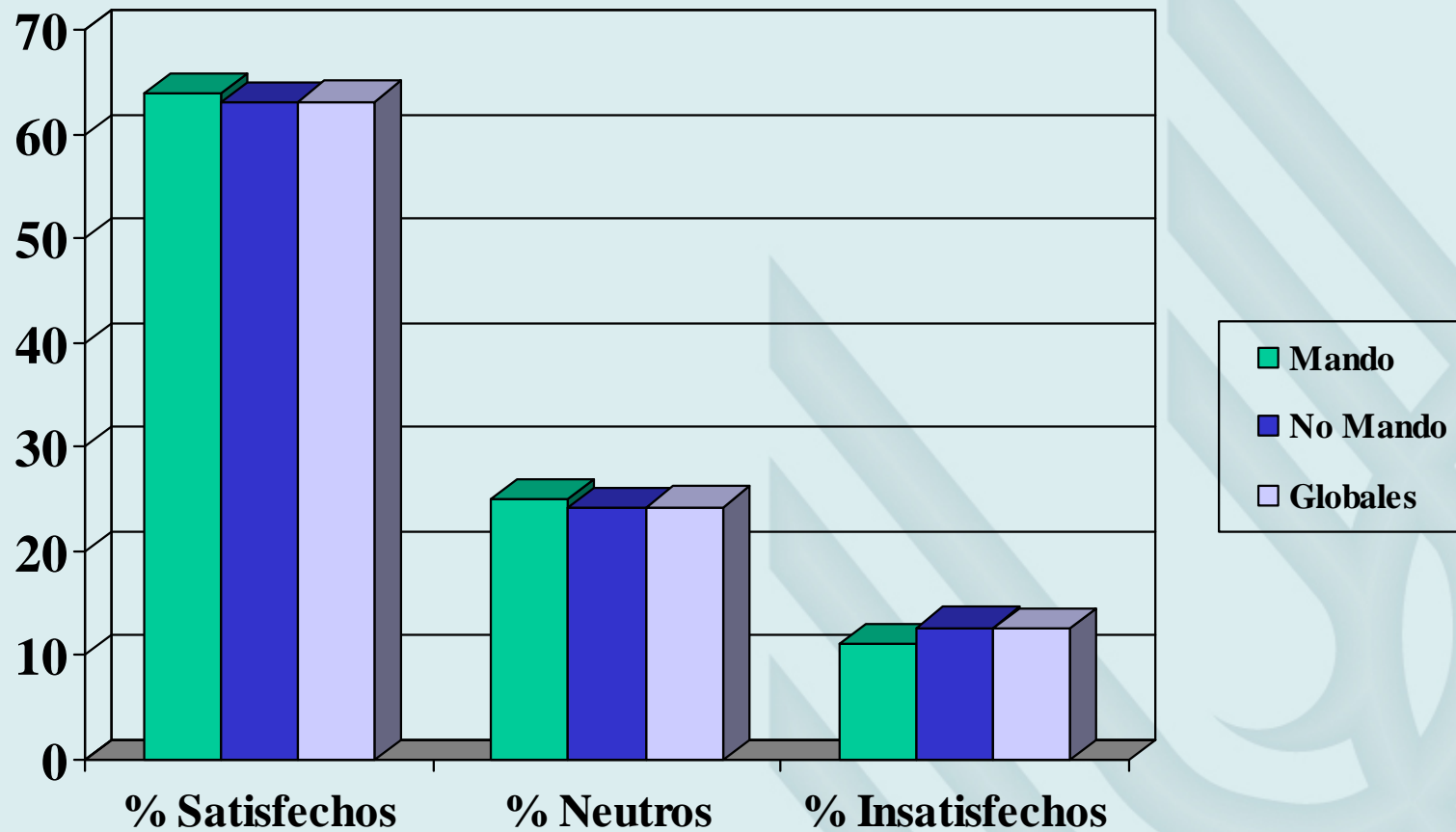
- *Considero que mi trabajo es realmente útil*
- *Tengo el conocimiento, la experiencia y la capacidad necesaria para realizar mi trabajo actual*
- *Mi Unidad se preocupa por dar al usuario un servicio de calidad*
- *En relación con las otras organizaciones del sector público o privado, considero que mi jornada laboral y el número de días de vacaciones/asuntos propios de los que dispongo en el año es adecuado*

# RESULTADOS POR FACTORES

Factor	% Satisfechos	% Neutros	% Insatisfechos
Puesto de trabajo	73,45	17,97	8,58
Condiciones de trabajo	70,18	17,35	12,48
Jefes	72,13	17,80	10,06
Compañeros	80,84	13,56	5,60
Comunicación	68,51	24,25	7,24
Formación	56,95	30,11	12,94
Promoción/Reconocimiento	34,01	37,30	28,69
Retribuciones	47,96	35,09	16,95
Dirección/Organización	60,06	32,73	7,20



# MANDO vs NO MANDO

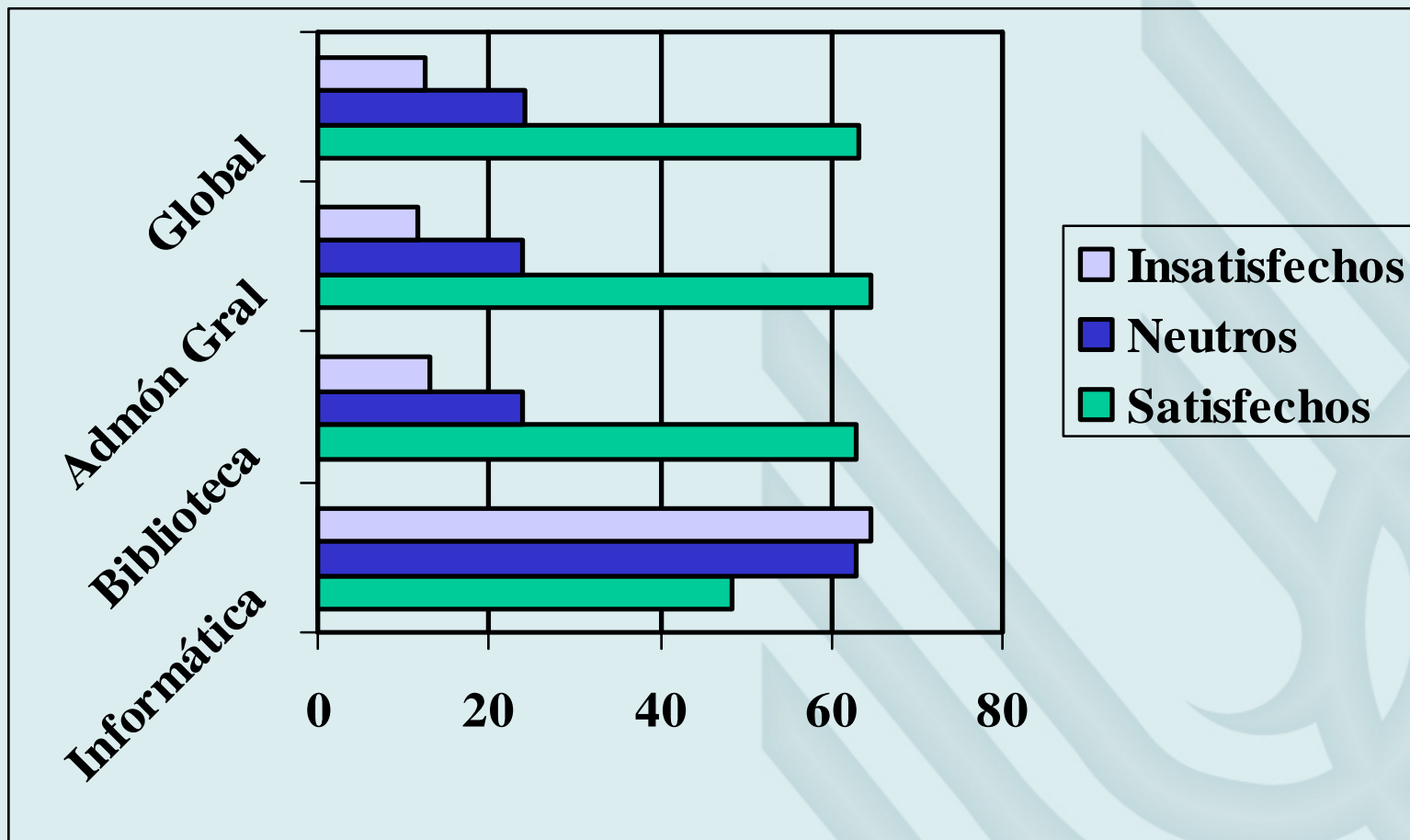




# MANDO vs NO MANDO

Factor	% Satisfechos			% Insatisfechos		
	Global	Mando	No Mando	Global	Mando	No Mando
Puesto de trabajo	73,45	76,22	73,18	8,58	4,27	9,00
Condiciones trabajo	70,18	71,72	70,03	12,48	11,89	12,53
Jefes	72,13	63,82	72,93	10,06	7,04	10,35
Compañeros	80,84	71,95	81,70	5,60	4,88	5,67
Comunicación	68,51	62,20	69,14	7,24	10,37	6,93
Formación	56,95	71,07	55,56	12,94	4,13	13,81
Promoción/Recon.	34,01	33,48	34,06	28,69	33,04	28,24
Retribuciones	47,96	58,68	46,90	16,95	11,57	17,48
Dirección/Organ.	60,06	66,88	59,33	7,20	6,37	7,30

# BIBLIOTECA/INFORMÁTICA/ADMÓN. GENERAL



## BIBLIOTECA/INFORMÁTICA/ADMÓN. GENERAL

Factor	% Satisfacción			
	Global	Admón General	Informática	Biblioteca
Puesto de trabajo	73,45	74,36	56,27	78,41
Condiciones trabajo	70,18	69,96	74,65	68,75
Jefes	72,13	74,96	51,45	66,78
Compañeros	80,84	82,88	56,16	83,33
Comunicación	68,51	73,17	31,65	61,54
Formación	56,95	56,58	41,12	68,97
Promoción/Recon.	34,01	36,34	17,35	29,69
Retribuciones	47,96	47,39	45,87	53,05
Dirección/Organ.	60,06	62,31	52,34	50,51

## BIBLIOTECA/INFORMÁTICA/ADMÓN. GENERAL

Factor	% Insatisfacción			
	Global	Admón General	Informática	Biblioteca
Puesto de trabajo	8,58	7,55	<b>18,31</b>	9,01
Condiciones trabajo	12,48	12,43	10,14	14,20
Jefes	10,06	8,57	<b>20,23</b>	13,36
Compañeros	5,60	4,62	<b>13,70</b>	6,67
Comunicación	7,24	4,83	<b>24,46</b>	11,97
Formación	12,94	12,97	<b>26,17</b>	4,60
Promoción/Recon.	28,69	26,95	<b>46,94</b>	27,99
Retribuciones	16,95	17,16	<b>22,94</b>	11,59
Dirección/Organ.	7,20	5,92	10,16	<b>13,64</b>

## PUESTOS TIPO

- **Titulado Superior: puesto tipo con mayor porcentaje de insatisfechos (30,88%)**
- **Director/Jefe Servicio/Administrador**

Factor	Insatisfacción
Puesto trabajo	1,14%
Jefes	1,85
Promoción/Reconocimiento	43,75%

- **Jefe de Gestión y Secretario: 0% insatisfacción en factor “Compañeros”**

# PUESTOS TIPO

- **Gestor Departamento**

<b>Factor</b>	<b>Satisfacción</b>
Jefes	80,31%
Compañeros	86,27%

- **Técnico Auxiliar**

<b>Factor</b>	<b>Satisfacción</b>
Jefes	80,31%
Compañeros	86,27%

# *ENCUESTA SATISFACCIÓN PERSONAL*



*Muchas  
gracias por  
su atención*