

INFORME PREVIO SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS DE LA UCA 2016

Al objeto de promover acciones de mejora en la prestación del servicio a usuarios, así como de facilitar los medios y condiciones de trabajo del personal, desde 2008 y en periodos bienales, la Gerencia de la UCA, a través del área de Personal lleva a cabo la gestión de la Encuesta de Satisfacción del PAS de la UCA, presentándose ahora los resultados más significativos pertenecientes a la encuesta 2016.

1. Índice de participación.

Del total de la población encuestada, **701 personas** pertenecientes al PAS, han cumplimentado válidamente la encuesta **519**, lo que supone un **74,04% de participación**.

La evolución en relación a periodos anteriores se observa en la tabla y gráfico siguientes:

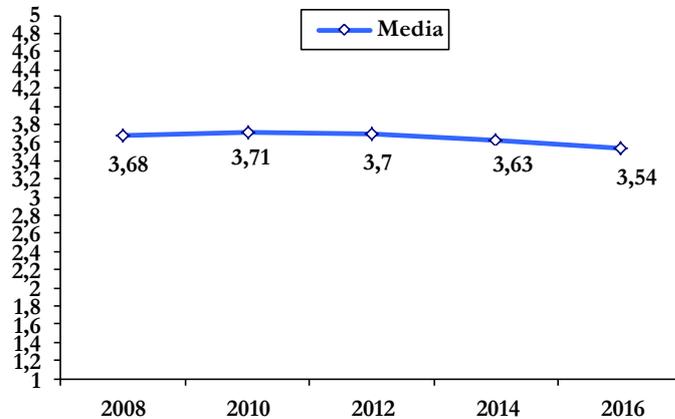
	Nº PAS	Participan	%
2008	671	471	70,19%
2010	768	437	56,90%
2012	765	589	76,99%
2014	695	382	54,96%
2016	701	519	74,04%



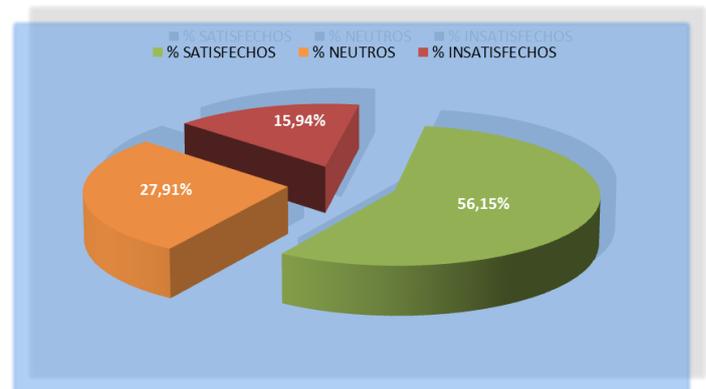
Aunque el dato de participación resulta muy positivo, puede verse influenciado por la “Renovación del compromiso para el percibo del 4º tramos del CPMCS”, donde una de sus cláusulas recoge la colaboración en la cumplimentación de la encuesta de satisfacción.

2. Niveles generales de satisfacción e insatisfacción.

La media global de la encuesta 2016 es de **3,54** respecto a un total 5 puntos. En términos de promedio, la satisfacción del PAS se mantiene constante y se considera que el personal se encuentra satisfecho.



En un análisis más pormenorizado se observa un descenso de la satisfacción. Aunque, más de la mitad del PAS está satisfecho, por primera vez se sitúa por debajo del 60% de población satisfecha, concretamente **el porcentaje de personal satisfecho es del 56,15%**.



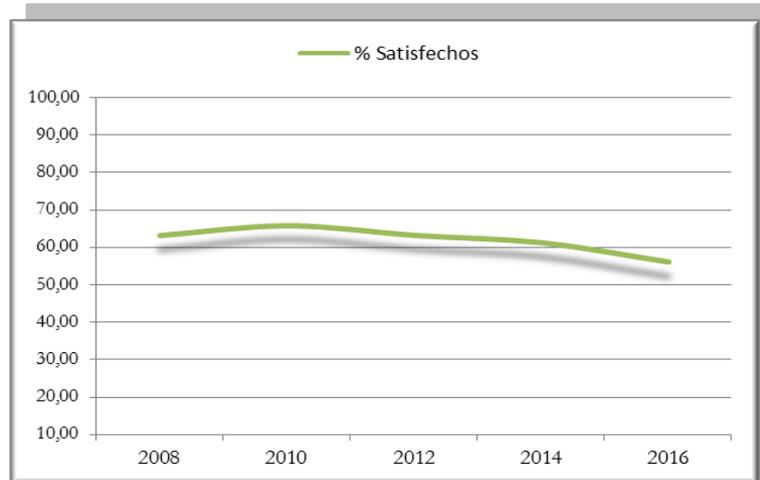
En relación a **la insatisfacción** el índice general la sitúa en un **15,94%**, un punto y medio por encima del umbral de negatividad.

En la comparación con anteriores periodos, se produce una tendencia descendente en la satisfacción desde 2010, a la vez que ascienden los niveles de insatisfacción. En el cuadro siguiente se observa la evolución de los niveles de satisfacción e insatisfacción general entre periodos de valoración:

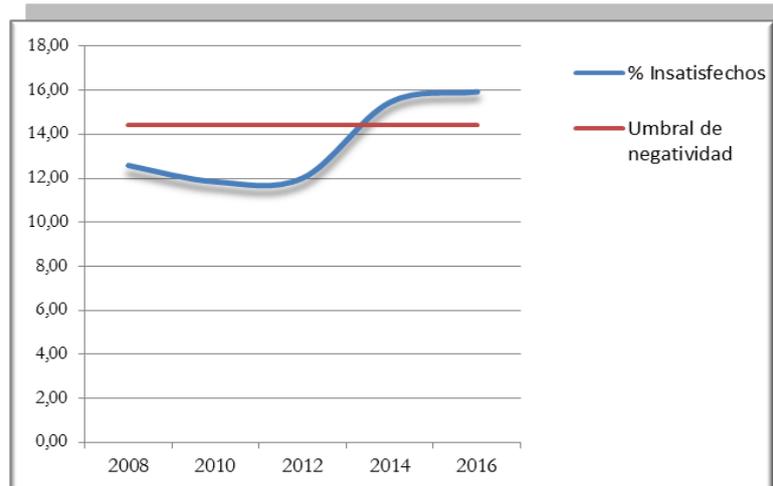
	% Satisfechos	% Neutros	% Insatisfechos
2008	63,17	24,28	12,56
2010	65,81	22,35	11,85
2012	63,24	24,74	12,02
2014	61,28	23,26	15,46
2016	56,15	27,91	15,94

Esta misma información se expone visualmente, mediante los dos gráficos siguientes:

SATISFACCIÓN



INSATISFACCIÓN

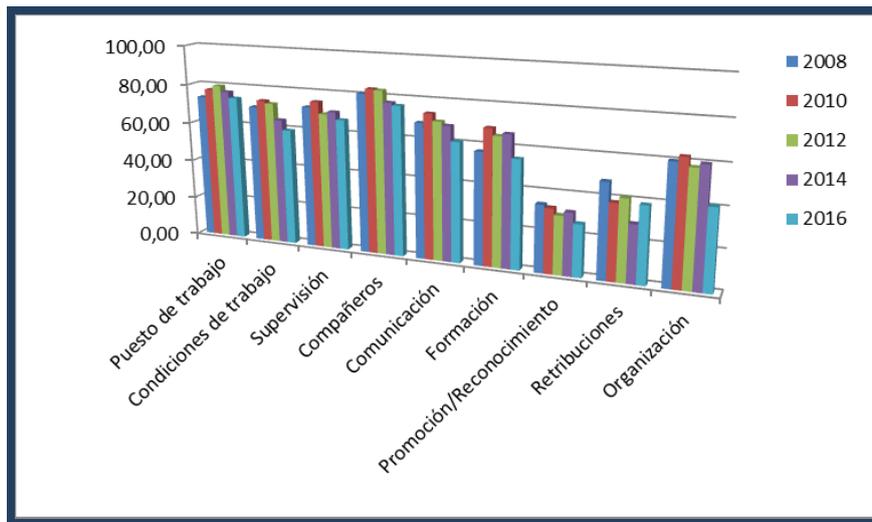


3. Nivel de satisfacción/insatisfacción según factor evaluado.

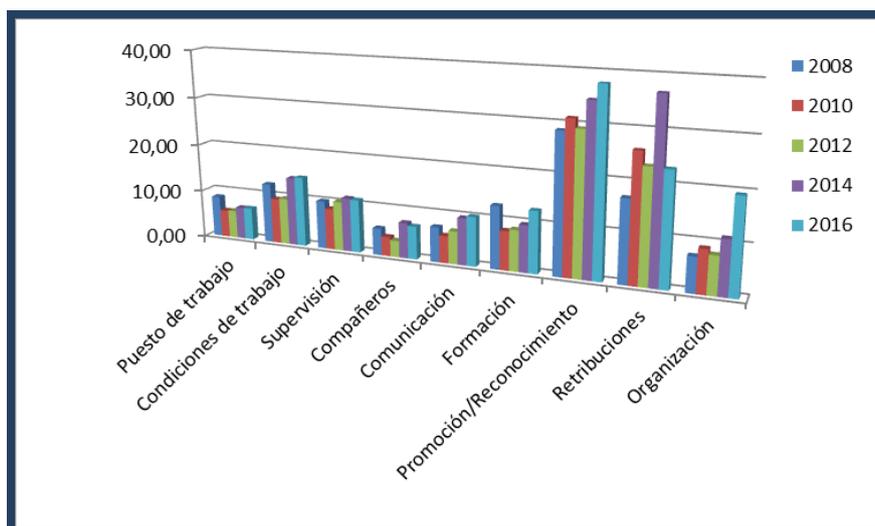
La encuesta analiza el grado de satisfacción del personal con respecto a nueve factores de índole laboral:

Nº	Factores
1	Puesto de trabajo
2	Condiciones de trabajo
3	Supervisión (Jefes)
4	Compañeros
5	Comunicación
6	Formación
7	Promoción/Reconocimiento
8	Retribuciones
9	Organización

El primer gráfico muestra la evolución de la SATISFACCIÓN en relación a los nueve factores y su distribución temporal. Destaca el descenso generalizado en todos los factores, especialmente en el factor número 9 “Organización”, con 19 puntos menos que el periodo anterior y el factor número 6 “Formación” con 11 puntos menos. Rompe la regla el factor número 8 “Retribuciones” que asciende en casi diez puntos su satisfacción con respecto al periodo anterior.



Los factores que han generado mayor INSATISFACCIÓN al personal son la “Formación”, “Promoción/Reconocimiento” y “Organización”, esta última con un ascenso de la insatisfacción de más de ocho puntos.



En la siguiente tabla se recogen los porcentajes de satisfacción – insatisfacción según periodo evaluativo y factor evaluado. Las columnas “Diferencia Satisfacción” y “Diferencia Insatisfacción”, muestran la diferencia en puntos

entre un periodo y el siguiente. En el caso de la satisfacción, en color verde se marcan aquellos incrementos del nivel de satisfacción entre periodos; y en color rojo, los descensos en la mismo. Sin embargo en la insatisfacción, el criterio es justo el contrario, es decir, en color verde y con dato negativo representa una bajada del nivel de insatisfacción; por tanto, el color rojo y dato en positivo, representa que la insatisfacción crece con respecto a su periodo anterior.

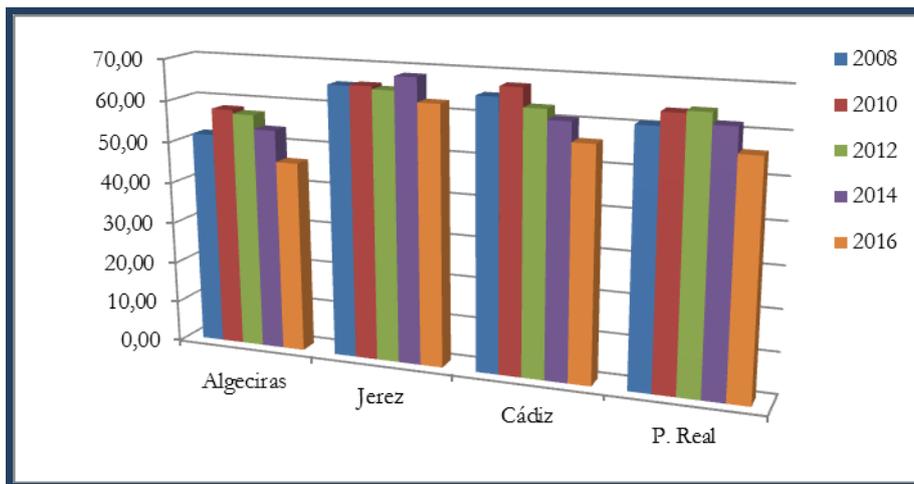
FACTOR	Año	Diferencia Satisfacción	% Satisfechos	% Neutros	% Insatisfechos	Diferencia Insatisfacción
PUESTO DE TRABAJO	2008		73,45	17,97	8,58	
	2010	4,12	77,57	16,72	5,71	-2,87
	2012	2,12	79,69	14,48	5,83	0,12
	2014	-2,77	76,92	16,41	6,67	0,84
	2016	-2,98	73,94	19,32	6,74	0,07
CONDICIONES DE TRABAJO	2008		70,18	17,35	12,48	
	2010	3,51	73,69	16,86	9,45	-3,03
	2012	-1,26	72,43	17,86	9,71	0,26
	2014	-8,04	64,39	21,30	14,30	4,59
	2016	-5,05	59,34	26,06	14,59	0,29
SUPERVISIÓN	2008		72,13	17,80	10,06	
	2010	2,95	75,08	16,31	8,61	-1,46
	2012	-5,88	69,20	20,51	10,29	1,68
	2014	1,40	70,60	18,15	11,25	0,96
	2016	-3,73	66,87	22,06	11,07	-0,18
COMPAÑEROS	2008		80,84	13,56	5,60	
	2010	2,53	83,37	12,62	4,01	-1,59
	2012	-0,35	83,02	13,55	3,43	-0,58
	2014	-5,68	77,34	15,28	7,38	3,95
	2016	-1,21	76,13	17,01	6,86	-0,52
COMUNICACIÓN	2008		68,51	24,25	7,24	
	2010	4,91	73,42	20,93	5,65	-1,59
	2012	-3,54	69,88	23,32	6,80	1,15
	2014	-1,72	68,16	22,14	9,70	2,90
	2016	-7,44	60,72	29,10	10,18	0,48
FORMACIÓN	2008		56,95	30,11	12,94	
	2010	11,73	68,68	23,24	8,07	-4,87
	2012	-3,51	65,17	26,34	8,49	0,42
	2014	1,32	66,49	23,84	9,68	1,19
	2016	-11,55	54,94	32,31	12,74	3,06
PROMOCIÓN/ RECONOCIMIENTO	2008		34,01	37,30	28,69	
	2010	-1,29	32,72	36,15	31,13	2,45
	2012	-3,14	29,58	41,14	29,29	-1,84
	2014	2,00	31,58	33,66	34,75	5,46
	2016	-5,19	26,39	35,76	37,85	3,10
RETRIBUCIONES	2008		47,96	35,09	16,95	
	2010	-9,57	38,39	35,53	26,08	9,13
	2012	2,64	41,03	35,66	23,31	-2,77

	2014	-11,86	29,17	34,06	36,78	13,47
	2016	9,49	38,66	38,27	23,08	-13,70
ORGANIZACIÓN	2008		60,06	32,73	7,20	
	2010	2,51	62,57	28,54	8,89	1,68
	2012	-4,50	58,07	34,04	7,89	-1,00
	2014	1,93	60,00	28,79	11,21	3,32
	2016	-19,00	41,00	39,53	19,47	8,26

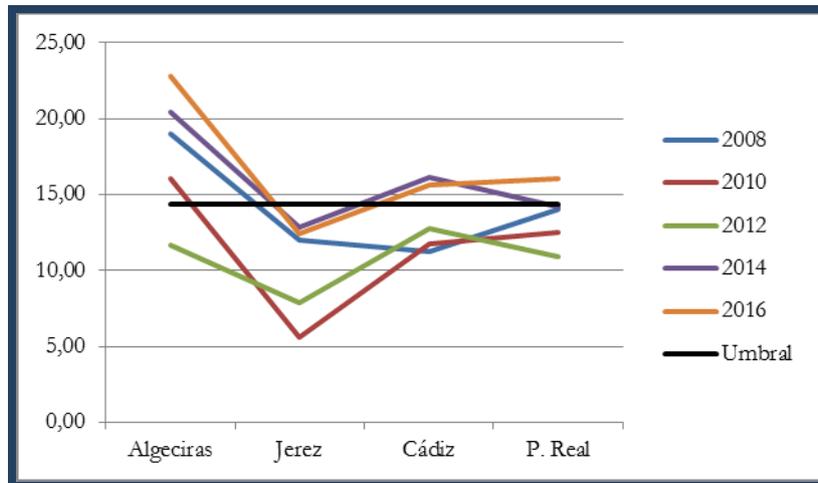
4. Nivel de satisfacción/insatisfacción según Campus.

El nivel de satisfacción ha descendido en los cuatro Campus, siendo más significativa la bajada experimentada en el Campus de Algeciras, situándose por primera vez el nivel por debajo del 50% de la población. En relación a la insatisfacción el Campus de Jerez es el único que se aleja del umbral de negatividad y por tanto, donde el personal se encuentra más satisfecho.

SATISFACCIÓN



INSATISFACCIÓN



PERIODO	CAMPUS	% SATISFECHOS	% NEUTROS	% INSATISFECHOS
2008	Algeciras	51,75	29,22	19,02
	Jerez	65,53	22,44	12,03
	Cádiz	65,06	23,69	11,26
	P. Real	60,86	25,11	14,03
2010	Algeciras	58,09	25,83	16,08
	Jerez	65,76	28,64	5,60
	Cádiz	67,51	20,76	11,74
	P. Real	63,99	23,45	12,56
2012	Algeciras	57,21	31,11	11,68
	Jerez	65,05	27,03	7,92
	Cádiz	63,04	24,16	12,80
	P. Real	64,52	24,57	10,91
2014	Algeciras	53,81	25,74	20,44
	Jerez	68,38	18,73	12,90
	Cádiz	60,61	23,28	16,11
	P. Real	61,87	23,90	14,22
2016	Algeciras	46,30	30,93	22,78
	Jerez	62,68	24,91	12,41
	Cádiz	56,01	28,34	15,65
	P. Real	56,01	27,91	16,08

5. Nivel de satisfacción/insatisfacción según especialidades.

Según la desagregación de resultados por especialidades, tanto la administración General, como el área de Informática, siguen con bajadas en los niveles de satisfacción, especialmente significativa en el caso de esta última, donde la satisfacción se encuentra en el 45,55% de su personal.

Administración General

	% SATISFECHOS	% NEUTROS	% INSATISFECHOS
2008	64,66	23,80	11,54
2010	66,26	22,62	11,12
2012	62,93	24,99	12,08
2014	62,55	22,63	14,83
2016	56,77	27,98	15,26

Informática

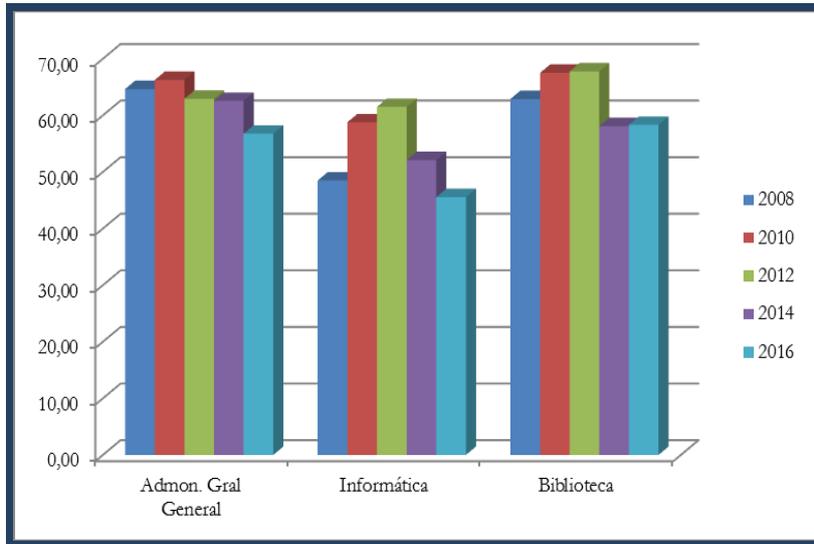
	% SATISFECHOS	% NEUTROS	% INSATISFECHOS
2008	48,50	29,71	21,78
2010	58,78	25,35	15,87
2012	61,50	25,44	13,06
2014	52,11	29,96	17,94
2016	45,55	32,93	21,51

Biblioteca

	% SATISFECHOS	% NEUTROS	% INSATISFECHOS
2008	62,89	23,91	13,19
2010	67,50	17,83	14,67
2012	67,77	21,62	10,61
2014	58,09	23,44	18,48
2016	58,33	24,15	17,52

Los siguientes gráficos permiten observar la tendencia de satisfacción (primer gráfico) e insatisfacción (segundo gráfico) con mayor evidencia.

SATISFACCIÓN



INSATISFACCIÓN

