

## II JORNADAS CALIDAD PAS

---

# GRUPO DE TRABAJO CAMPUS BAHÍA DE ALGECIRAS

## Encuesta de Satisfacción

## **2º. NIVEL DEL COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD PARA LA MEJORA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL PAS**

- Objetivo 3º: Diseñar e implementar instrumentos que permitan medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y del personal con los servicios prestados**

# FACTORES ANALIZADOS

---

- Puesto de trabajo
- Condiciones de trabajo
- Jefes
- Compañeros
- Comunicación
- Formación
- Promoción/Reconocimiento
- Retribución
- Dirección y Organización



UCA

Universidad  
de Cádiz

# RESULTADOS GLOBALES POR CAMPUS

Campus	% Satisfechos	% Neutros	% Insatisfechos
Cádiz	65,06	23,69	11,26
Puerto Real	60,86	25,11	14,03
Jerez	65,53	22,44	12,03
Algeciras	51,75	29,22	19,02
MEDIA	63,17	24,28	12,56

Factores	Campus de Algeciras			Globales		
	% Satisfacción	% Neutros	% Insatisfacción	% Satisfacción	% Neutros	% Insatisfacción
Puesto de trabajo	65,83	22,61	11,56	73,45	17,97	8,56
Condiciones de trabajo	61,38	16,55	22,07	70,18	17,35	12,48
Jefes	62,81	17,36	19,83	72,13	17,80	10,06
Compañeros	62,00	26,00	12,00	80,84	13,56	5,60
Comunicación	59,78	25,00	15,22	68,51	24,25	7,24
Formación	41,10	38,36	20,55	56,95	30,11	12,94
Promoción/Reconocimiento	27,27	38,02	34,71	34,01	37,30	28,69
Retribuciones	19,05	61,90	19,05	47,96	35,09	16,95
Dirección/Organización	38,96	46,75	14,29	60,06	32,73	7,20

## Grupo de trabajo Campus Bahía de Algeciras

- **Solicitud por parte del Área de Personal**
- **Convocatoria de colaboración voluntaria**
- **Creación del grupo de trabajo:**

- Juan Gómez, Gestor de Campus
- Rosa Iglesias, Encargada de Equipo de Biblioteca
  - Macarena Suárez, Secretaria de Dirección
  - Francisco Valdivia, Técnico de Mantenimiento
- Diego Navarro, Técnico de Grado Medio de Talleres
- José Manuel Valentín, Técnico Auxiliar de Conserjería
- Maribel Gómez, Administradora en funciones y Coordinadora del grupo

# Grupo de trabajo Campus Bahía de Algeciras

## 1ª Reunión: 19 Enero

### Asistencia del Área de Personal – Contextualización

#### Los acuerdos son los siguientes:

- Análisis de los factores de: Condiciones de trabajo / Reconocimiento y promoción / Formación
- Realización de encuesta al PAS del Campus con las aportaciones de cada miembro del grupo
- Estudio de las promociones en el Campus durante los últimos 10 años

# Grupo de trabajo Campus Bahía de Algeciras

## ENCUESTA

- Laboral  
 Funcionario

1: Muy insatisfecho; 2: Insatisfecho; 3: Normal; 4: Satisfecho; 5: Muy satisfecho

### CONDICIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO

#### 1. Puntúa las condiciones físicas de tu lugar de trabajo:

VENTILACIÓN	1	2	3	4	5
TEMPERATURA	1	2	3	4	5
ESPEJO DISPONIBLE	1	2	3	4	5
LUZ NATURAL	1	2	3	4	5
LUZ ARTIFICIAL	1	2	3	4	5
COMODIDAD	1	2	3	4	5
MOBILIARIO	1	2	3	4	5

Observaciones:

---

---

#### 2. Puntúa las condiciones de seguridad e higiene de tu lugar de trabajo:

LIMPIEZA	1	2	3	4	5
POSIBILIDAD DE EVACUACIÓN	1	2	3	4	5
SEGURIDAD ELÉCTRICA	1	2	3	4	5
SALIDA DE GASES	1	2	3	4	5

Observaciones:

---

---

#### 3. Puntúa las incidencias que puedan tener en tu salud las condiciones físicas de tu lugar de trabajo:

DOLOR DE ESPALDA	1	2	3	4	5
DOLORES MUSCULARES	1	2	3	4	5
ESTRÉS	1	2	3	4	5
FATIGA	1	2	3	4	5
DOLOR DE CABEZA	1	2	3	4	5
IRRITABILIDAD	1	2	3	4	5
ANSIEDAD	1	2	3	4	5
AUDICIÓN	1	2	3	4	5
PROBLEMAS RESPIRATORIOS	1	2	3	4	5

Observaciones:

---

---

#### 4. ¿Qué mejorarías en las condiciones de tu puesto de trabajo?

---

---

## PROMOCIÓN Y RECONOCIMIENTO

#### 1. Define, con relación al puesto de trabajo que ocupas, la titulación que posees:

- Menor
- La misma
- Mayor

#### 2. ¿Cómo te definirías ante la posibilidad de una promoción horizontal?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Observaciones:

---

---

#### 3. Responde cómo te sientes con el reconocimiento que recibes por parte de tus superiores sobre el trabajo que realizas:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Observaciones:

---

---

#### 4. ¿Crees que ha habido suficientes promociones en tu trabajo en los últimos diez años?

- SI  
 NO

Si la respuesta es no, te rogamos realices alguna sugerencia al respecto para solucionario:

---

---

#### 5. De tu trabajo habitual, ¿qué te produce mayor insatisfacción?

---

---

---

#### 6. ¿Y mayor satisfacción?

---

---

---

# Grupo de trabajo Campus Bahía de Algeciras

## FORMACIÓN

**1. En general, ¿Cuál es el grado de satisfacción con la formación recibida para tu puesto de trabajo?**

- a. Muy insatisfecho
- b. Insatisfecho
- c. Normal
- d. Satisfecho
- e. Muy satisfecho

**2. De los cursos recibidos, establece un porcentaje de los relacionados con tu puesto de trabajo:**

\_\_\_ %

**3. De las siguientes áreas, señala los cursos de formación en los que estarías interesado:**

- a. Trabajo en equipo
- b. Específicos para tu puesto de trabajo
- c. Informática
- d. Idiomas
- e. Lúdicos
- f. Seguridad y salud

**4. Qué tipo de cursos de formación serían necesarios para tu puesto de trabajo, que aun no hayan sido ofertados por la UCA:**

---

---

---

---

## GENERAL

**1. ¿Por qué motivos crees que en el Campus Bahía de Algeciras se ha dado un grado tal alto de Insatisfacción en la Encuesta de Clima Laboral?**

---

---

---

---

---

**2. ¿Qué soluciones podrían ser adecuadas para mejorar esta insatisfacción?**

---

---

---

---

---

# Grupo de trabajo Campus Bahía de Algeciras

---

## 2ª Reunión: 9 Febrero

- Estudio y análisis de los resultados de las encuestas realizadas
- La Coordinadora del grupo realiza un resumen de todas las encuestas y las remite a los componentes del mismo

# BIBLIOTECA

---

- Alto nivel de satisfacción promoción del personal
- Problemas de ubicación: falta de luz natural, ventilación, humedad, iluminación e identificadores.

# CONSERJERÍA

---

- Falta de seguridad E.U. Enfermería
- Demanda formación específica

# PERSONAL DE INFRAESTRUCTURA

---

- Falta de Personal y de dotación de medios

# PERSONAL DE TALLERES/LABORATORIO

---

- Falta de luz, ventilación y temperatura de los despachos.
- Falta de despachos en los laboratorios.
- Demanda de formación específica
- Problemas trabajo con azufre

# PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DE CAMPUS (SECRETARÍA, ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS GENERALES)

---

- Falta de luz natural
- Falta de espacio

# FORMACIÓN

---

- Falta de formación específica

# PROMOCIÓN Y RECONOCIMIENTO

---

- **PROMOCIÓN:** Quejas Personal Funcionario
- **RECONOCIMIENTO:** Falta de comunicación  
Equipo de Dirección EPSA

# TEMAS GENERALES

---

- Aislamiento de Cádiz y olvido Equipo Rectoral.
- Masificación EPSA

# Grupo de trabajo Campus Bahía de Algeciras

## 3ª Reunión: 3 de Marzo

- Una vez estudiados los problemas detectados que causan insatisfacción, se buscan las posibles soluciones a los mismos. Soluciones siempre reales y con posibilidad de poner en marcha a corto/medio plazo
- Los resultados se dividen, según la encuesta realizada, de la siguiente forma:
  - Condiciones físicas del puesto de trabajo
  - Promoción y Reconocimiento
  - Formación
  - Temas generales

# BIBLIOTECA

---

- Problemas de ventilación, olores y humedad.
  - Falta de iluminación e identificadores.
- 
- Actuaciones preventivas: deshumificadores y puntos de ventilación.
  - Instalación de luminarias y encargo de cartelería

# CONSERJERÍA

---

- Falta de seguridad E.U. Enfermería



- Servicio de Seguridad

- Falta de espacio E.U. Enfermería

- Reubicación de la Conserjería

# PERSONAL DE INFRAESTRUCTURA

---

- Falta de mobiliario, equipo informático y climatización



- Dotación de mobiliario y material informático

# PERSONAL DE TALLERES/LABORATORIO

- Falta de despachos en los laboratorios.
  - Problemas trabajo con azufre
- 
- Dotación de despachos
  - Instalación de campana extractora

# PERSONAL DE SECRETARÍA

---

- Falta de luz natural



- Necesidad de remodelación

- Proyecto Área de Infraestructura

- Pintura y habilitación Archivo

# PROMOCIÓN Y RECONOCIMIENTO

- PROMOCIÓN: Quejas Personal Funcionario
  - RECONOCIMIENTO: Falta de comunicación Equipo de Dirección EPSA
- 
- Promoción horizontal, nuevos yacimientos de empleo (Instituto Tecnológico y futuro Campus )
  - Propuesta de reuniones, al menos trimestrales.

# FORMACIÓN

---

- Falta de formación específica



- Formación específica informática  
Administración  
Campus o nuevas tecnologías para  
Talleres/Laboratorios
- Formación externa

# TEMAS GENERALES

---

- Aislamiento de Cádiz y olvido Equipo Rectoral.



- Masificación EPSA

- Mayor nº. Visitas/reuniones Equipo Rectoral y Unidades UCA

- Mayor uso de la E.U. Enfermería

# Grupo de trabajo Campus Bahía de Algeciras

## 4ª Reunión 11 de Mayo: Conclusiones

- Asistencia del Director del Área de Personal
- Exposición del trabajo realizado y las soluciones aportadas
- Discusión de las soluciones
- Puesta en marcha

## Grupo de trabajo Campus Bahía de Algeciras

### LO MÁS IMPORTANTE:

Enriquecedor: Trabajar con otros/as compañeros/as de diferentes servicios, nos da una visión más amplia y nos aporta otro punto de vista en relación a los problemas

El trabajo ha sido en equipo: todo lo que se ha decidido ha sido discutido, consensuado y ha sido asumido por todos/as

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**