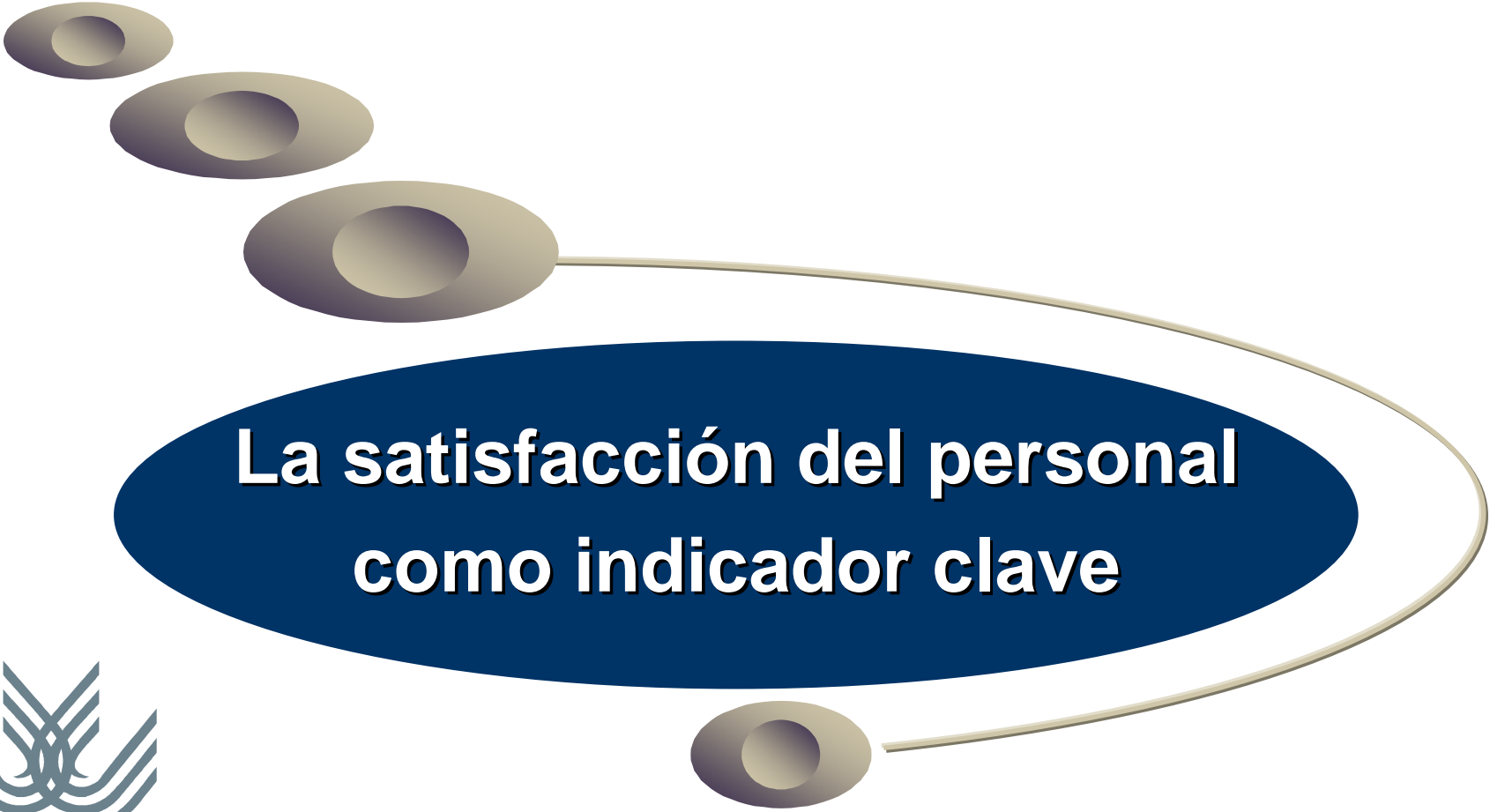


II Jornada de Mejora de la calidad de los servicios que presta el PAS de la Universidad de Cádiz



**La satisfacción del personal
como indicador clave**



UCA

Universidad
de Cádiz

Grupos de mejora

Cádiz, 18 de septiembre de 2009
Juan Marrero Torres







Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz



Objetivos de la Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

1. **Dotar a nuestra Universidad de los mejores recursos para la docencia, la investigación y la prestación de servicios**
2. ***Desarrollar las capacidades de las personas***

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



- Las mejoras de los procesos provienen de los empleados
- Dejarán de contribuir al éxito de la organización si no se sienten motivados y si no se les concede libertad para tomar decisiones
- Un indicador clave de resultados es la satisfacción de los empleados
- La satisfacción es un poderoso inductor de otros resultados como por ejemplo la productividad

¿QUÉ MOTIVA LA SATISFACCIÓN?



- Si participan en las decisiones
- Si se sienten reconocidos por haber hecho bien el trabajo
- Si tienen acceso a información suficiente
- Si se les anima de una forma efectiva a ser creativos y a utilizar la iniciativa
- Si se sienten apoyados por los directivos
- Si están satisfechos, en general, con la empresa



PROCESOS DE GESTIÓN DE RR.HH.



GESTIÓN RRHH vs ADMÓN. PERSONAL

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

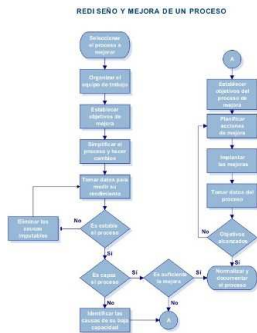
SISTEMAS DE EVALUACIÓN

**SISTEMAS DE INCENTIVOS Y
RECONOMIENTOS**





- Mejora de la cualificación profesional
- Mejora de los procesos de trabajo
- Desarrollo personal y profesional
- Mejora de las actitudes:



☺ **Mejora del clima laboral**

☺ **Mejora de la motivación**





MODELO EFQM:

Criterio 1. Liderazgo

Criterio 3. Personas

Criterio 7. Resultado en las personas

- *Obtención de información sobre el grado de satisfacción de los empleados*



ACUERDO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD Y LOS SERVICIOS:

Segundo nivel

Objetivo 3.

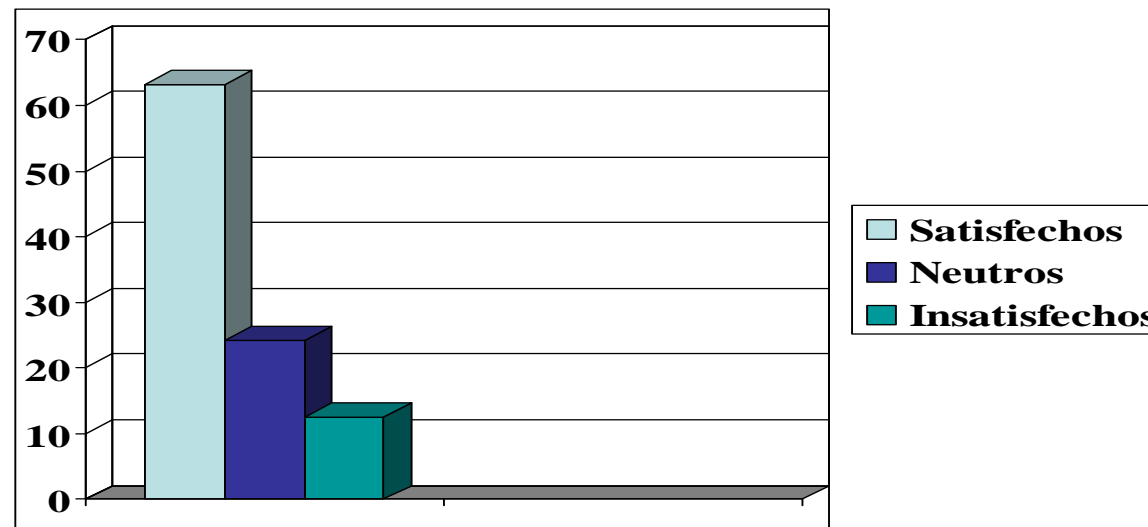
- *Diseñen e implementen instrumentos que permitan medir los niveles de satisfacción del personal*



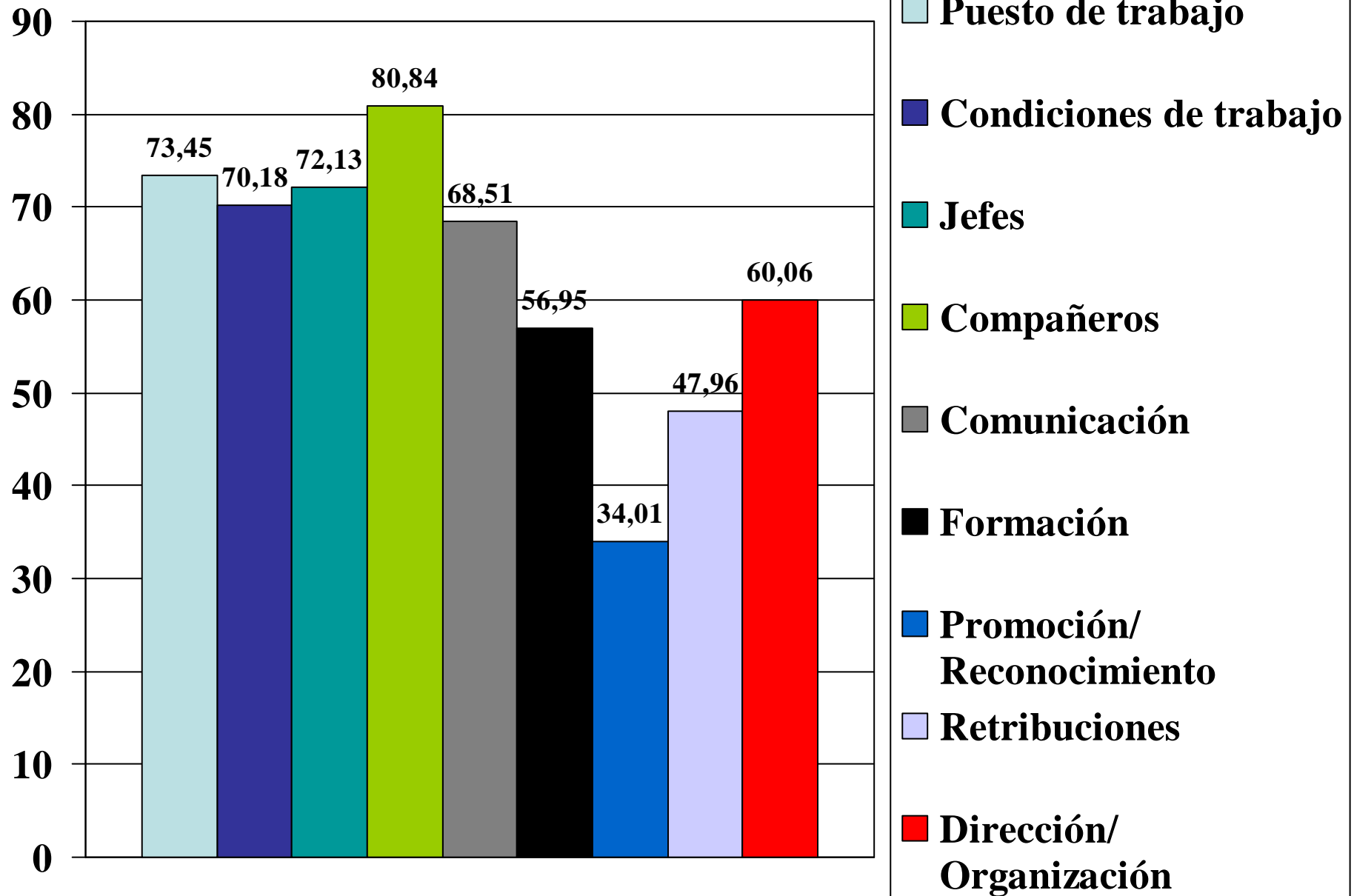
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS

Resultados globales:

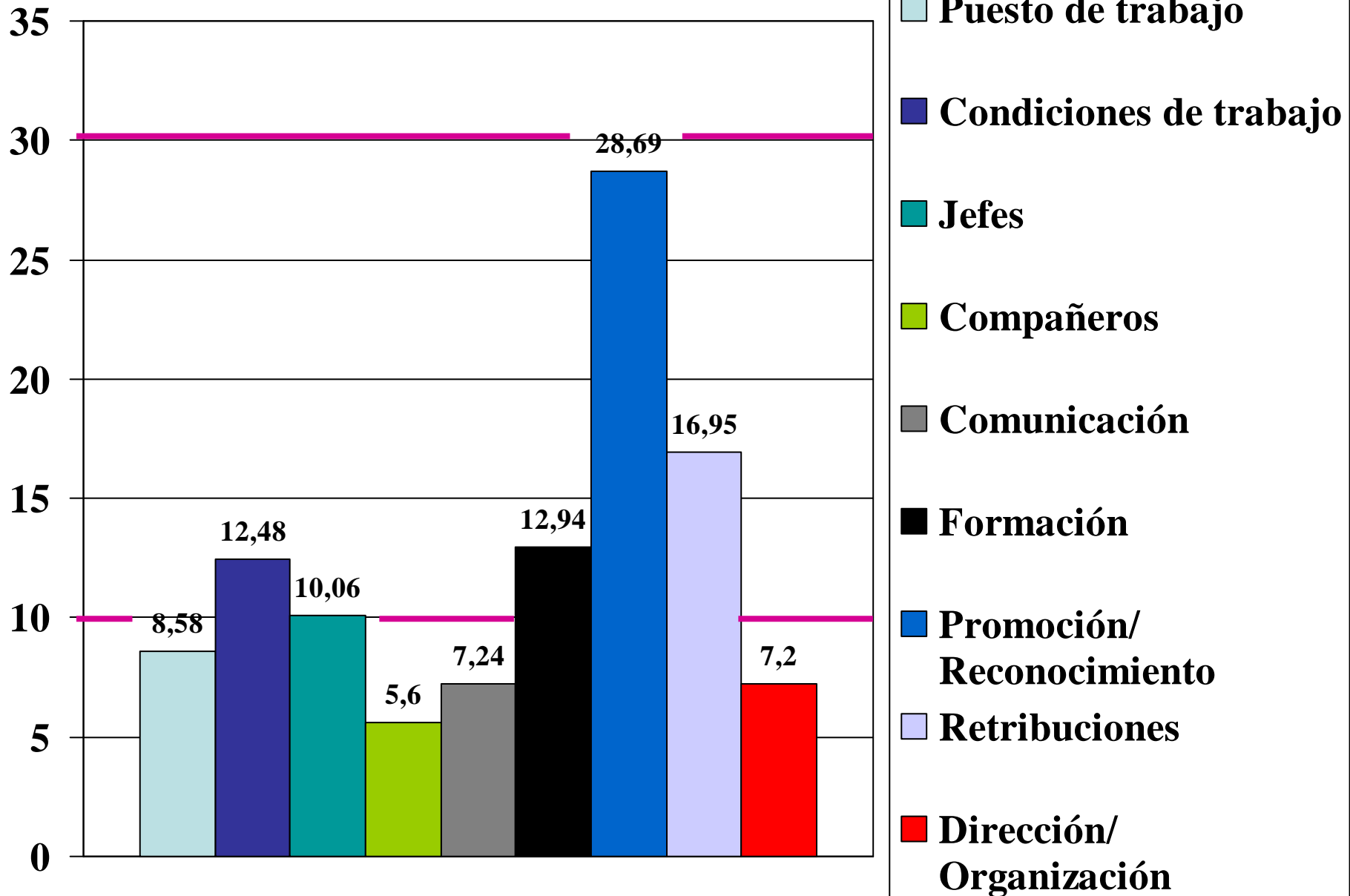
% Satisfechos	% Neutros	% Insatisfechos
63,17	24,28	12,56



SATISFACCIÓN POR FACTORES



INSATISFACCIÓN POR FACTORES



GRUPOS DE TRABAJO CREADOS



Grupos creados	Propuestas presentadas
Campus de Algeciras	25
Área de Informática	44 (146)
Condiciones de trabajo	Pte.
Formación	12
Promoción/Reconocimiento	6

- Reuniones mantenidas: De 6 a 8 reuniones
- Conclusiones / Propuestas de mejora
- Aprobación por la Gerencia
- Puesta en marcha: 2009/2010
- Nueva medición satisfacción: 2010



UCA

Universidad
de Cádiz

Gracias por vuestra atención

Juan Marrero Torres
Área de Personal
Gerencia