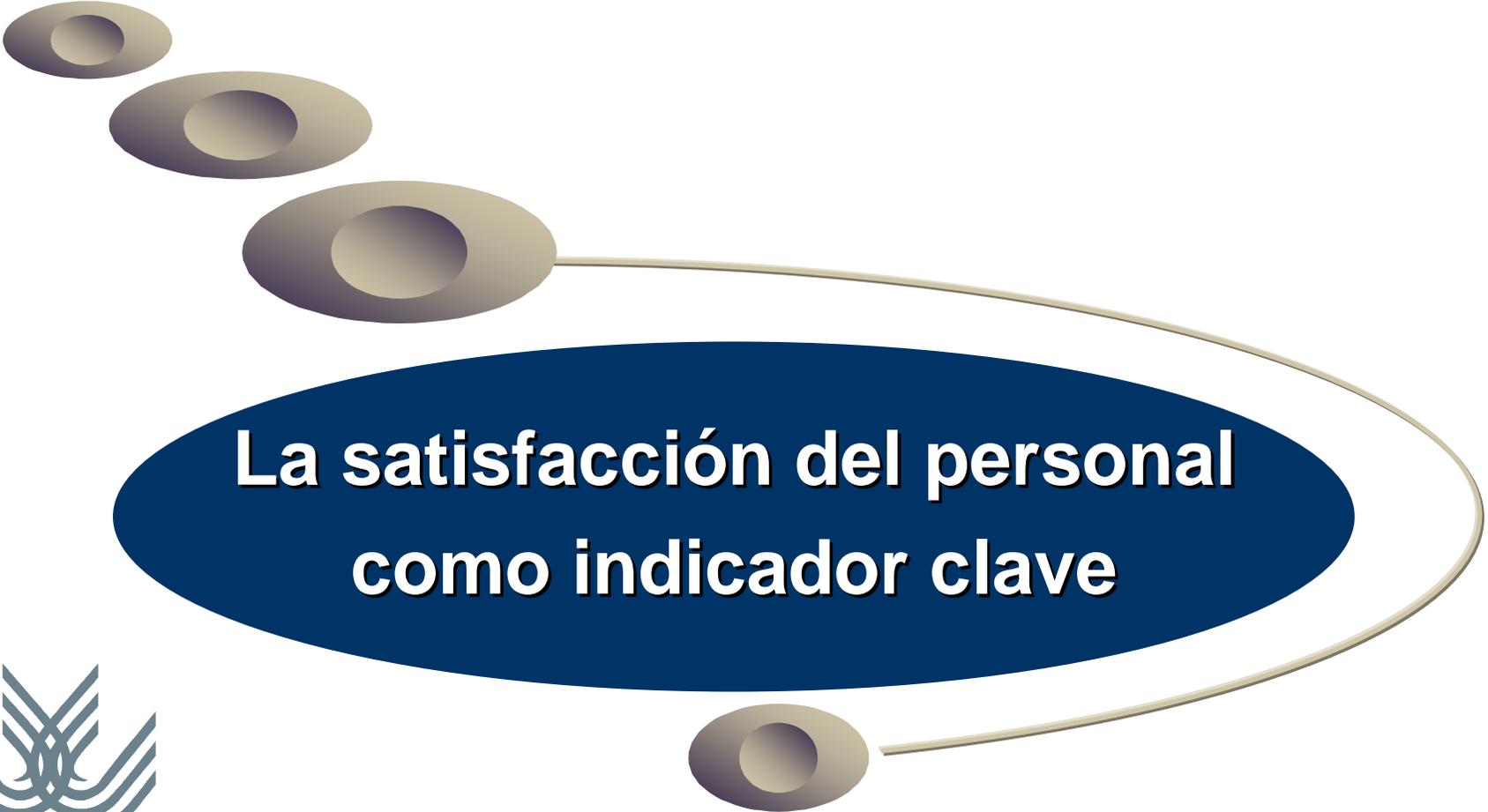


## II Jornada de Mejora de la calidad de los servicios que presta el PAS de la Universidad de Cádiz



**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**

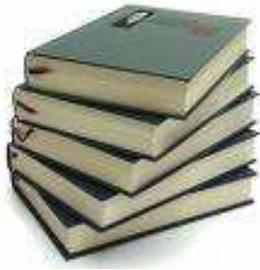
**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

**CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**

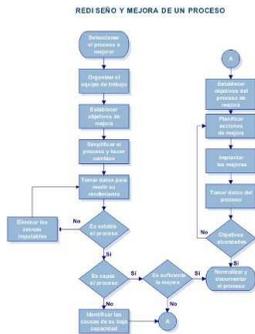
**SISTEMAS DE EVALUACIÓN**

**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.**

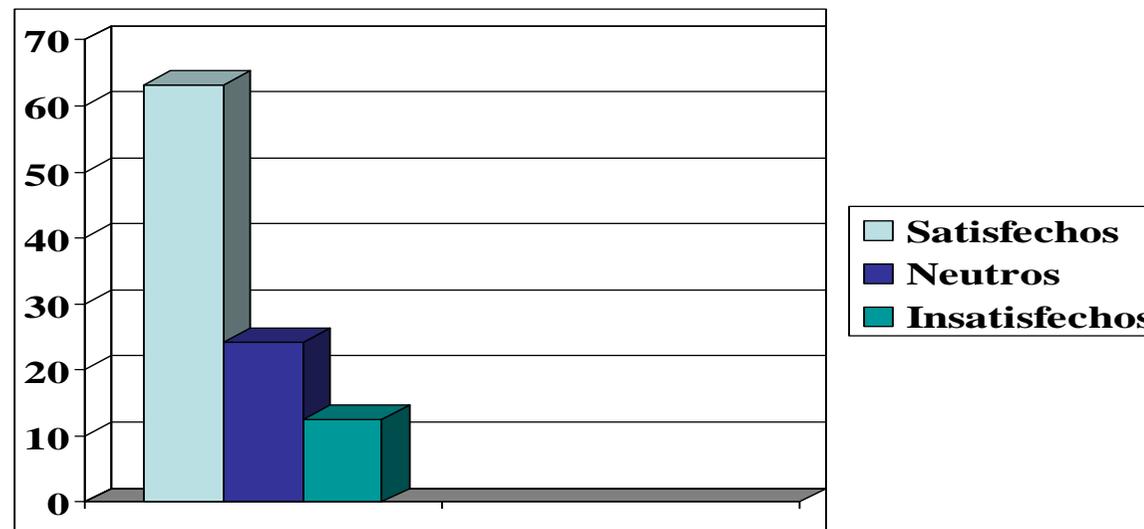
- *Diseñen e implementen instrumentos que permitan medir los niveles de satisfacción del personal*



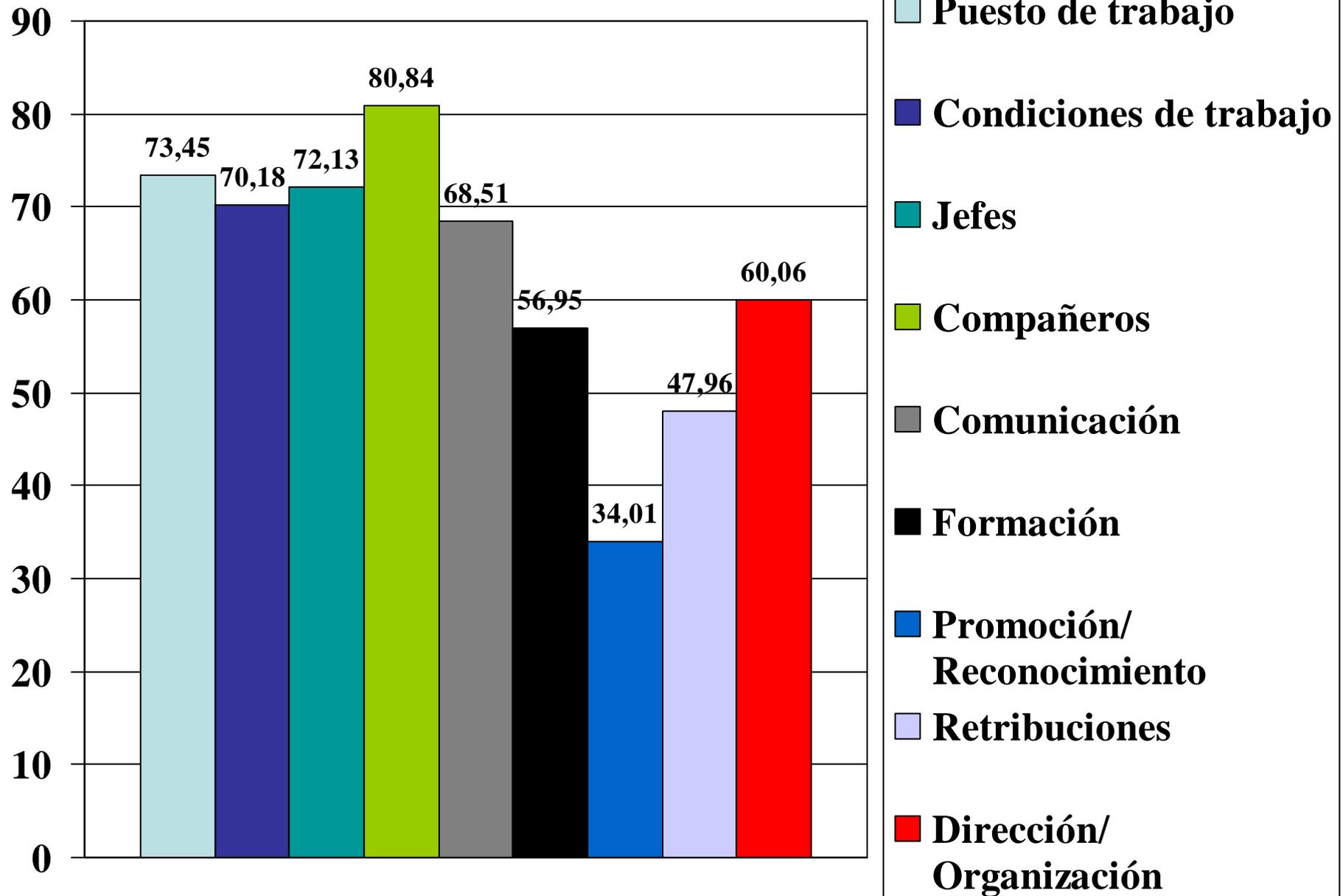
# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS

## Resultados globales:

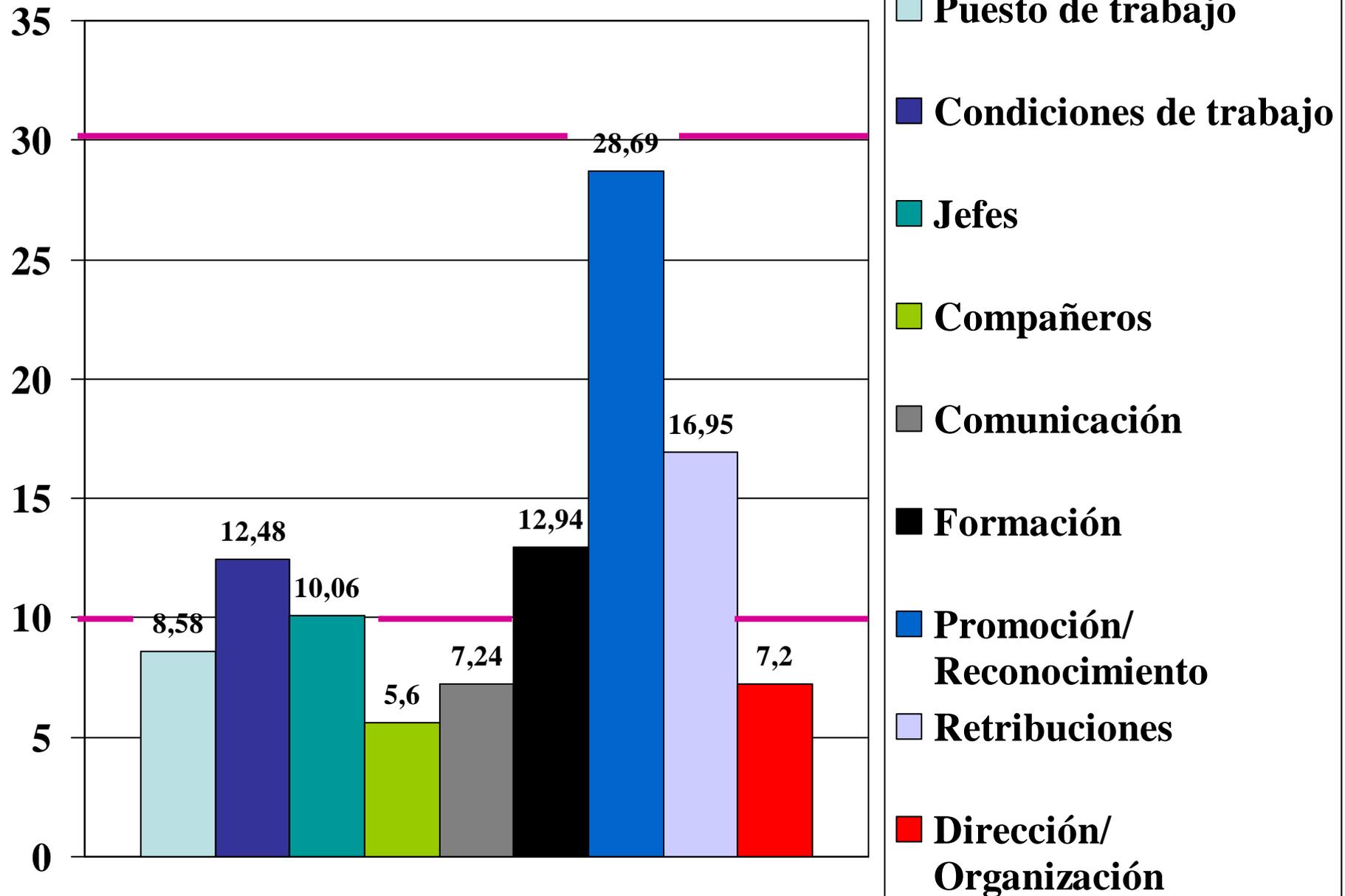
% Satisfechos	% Neutros	% Insatisfechos
63,17	24,28	12,56



# 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