

 Universidad Zaragoza <small>1542</small>	CLIMA LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Código: PRE 03.1.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Enero 2024
		Página 1 de 6

Encuesta de clima laboral del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA.....	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABLES	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	2
7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
8. SEGUIMIENTO.....	5
9. REGISTRO Y ARCHIVO	6
10. ANEXOS: Cuestionario encuesta satisfacción laboral.....	6

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	09/12/2021	Edición inicial
v2.0	11/01/2024	Nombre procedimiento y colectivo destinatario; actualización apartado normativa y seguimiento.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios	Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46>
 dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46

CSV: dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	12/01/2024 10:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	12/01/2024 10:43:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	12/01/2024 10:48:00	

 Universidad Zaragoza <small>1542</small>	CLIMA LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Código: PRE 03.1.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Enero 2024
		Página 2 de 6

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer las actuaciones a seguir por los distintos agentes implicados en la elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción de laboral cuya finalidad es conocer y medir la satisfacción del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (en adelante PTGAS) con una serie de aspectos laborales, en aras a identificar áreas de mejora y tomar las decisiones estratégicas necesarias.

Clasificación del procedimiento: Estratégico

2. ALCANCE

Este procedimiento comenzará con el diseño de la encuesta de satisfacción laboral y finalizará con la elaboración de los informes correspondientes y su puesta a disposición de los agentes implicados en el Sistema de Garantía de la Calidad de los Servicios con objeto de identificar, definir e implantar las acciones de mejora necesarias.

El procedimiento será de aplicación al PTGAS de la Universidad de Zaragoza en servicio activo conforme al artículo 86 del Estatuto Básico del Empleado Público.

3. NORMATIVA

- *Normativa relativa al SIGC de los Servicios:* <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/normativa-y-referencias-calidad-de-los-servicios>
- *Normativa relativa a la protección de datos:* <https://protecciondatos.unizar.es/> (apartado “Legislación”).

4. DEFINICIONES

- *Clima laboral:* es el medio, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo.
- *Satisfacción laboral:* estado emocional resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador.

5. RESPONSABLES

- Gerente
- Inspección General de Servicios (IGS)
- Área de Calidad y Mejora (ACM)
- Servicio de Informática y Comunicaciones (SICUZ)
- Responsable de Servicio/Unidad
- Grupo focal

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El método que se utilizará para medir la satisfacción laboral del PTGAS será la encuesta on-line basada en la escala Likert. Este método permitirá recopilar y analizar la información en base a diferentes aspectos, permitiendo además mostrar la información de manera agregada garantizando en todo momento el anonimato de las respuestas.



dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46>

CSV: dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	12/01/2024 10:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	12/01/2024 10:43:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	12/01/2024 10:48:00	

	CLIMA LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Código: PRE 03.1.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Enero 2024
		Página 3 de 6

6.1. Diseño del cuestionario

Tanto el propio modelo de calidad como las estrategias y líneas de acción concretas para avanzar hacia él deben ser objeto de revisión periódica, por lo que el cuestionario deberá ir evolucionando y adaptándose al modelo y las políticas de calidad de cada momento. Por ello, el cuestionario debe entenderse como un instrumento abierto a modificaciones (relativas y moderadas para conservar la serie histórica y la consistencia de las conclusiones).

El cuestionario inicial será propuesto por un grupo de trabajo focal en el que haya representación de las áreas de especialidad y de diferentes grupos profesionales, y contemplará diferentes bloques de preguntas sobre los siguientes aspectos:

- Desempeño del puesto de trabajo
- Organización del trabajo
- Condiciones para el desarrollo del trabajo
- Formación
- Compañeros/as y comunicación
- Participación
- Promoción y reconocimiento
- Retribuciones y acción social
- Teletrabajo
- Valoración global

El borrador del cuestionario será elaborado por el ACM y revisado por la IGS y la Vicegerencia de Recursos humanos, aprobándose por la Gerencia.

El contenido del cuestionario deberá ser objeto de revisión al menos cada dos años.

El ACM, en coordinación con el SICUZ, será la encargada de la puesta a punto de la plataforma de encuestas Atenea, realizando las comprobaciones necesarias para su correcto funcionamiento.

6.2. Calendario para la realización de las encuestas

Las encuestas se realizarán con carácter bienal. El calendario será aprobado por el Gerente y comunicado al ACM con la antelación suficiente para la puesta a punto de la plataforma Atenea.

6.3. Difusión de las encuestas

El ACM será la responsable de coordinar todas las acciones necesarias para la difusión de las encuestas entre el PTGAS en activo de la Universidad de Zaragoza siendo el objetivo principal la obtención de un alto grado de participación, así como una elevada tasa de respuesta.

6.4. Desarrollo de la encuesta

Las encuestas serán cumplimentadas a través de la plataforma ATENEA. El acceso a la aplicación se realizará introduciendo el NIP y la contraseña administrativa. Esta forma de autenticación se utilizará únicamente para controlar que cada persona cumplimenta una única encuesta. Una vez respondida y enviada la encuesta, las respuestas no se podrán recuperar ni modificar, debido al proceso que garantiza el anonimato de estas.

El PTGAS podrá responder la encuesta en cualquier momento dentro del periodo establecido.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46>
 dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46

CSV: dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	12/01/2024 10:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	12/01/2024 10:43:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	12/01/2024 10:48:00	

 Universidad Zaragoza <small>1542</small>	CLIMA LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Código: PRE 03.1.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Enero 2024
		Página 4 de 6

El ACM dará soporte a cualquier posible incidencia surgida durante el periodo de realización de encuestas.

6.5 Confidencialidad de las encuestas

La Universidad de Zaragoza asume el compromiso de garantizar la total confidencialidad de las encuestas, poniendo los medios necesarios para ello, en particular, la desvinculación de cualquier dato identificador personal (nombre, apellidos, NIP, DNI...) de los datos que se facilitarán para la gestión o explotación de los resultados.

6.6. Informes de resultados

El ACM elaborará un *informe global de resultados* agregados de la Universidad, en el que se analizará la participación y los índices de satisfacción conjuntos para la Universidad de Zaragoza, para lo que se utilizarán los datos necesarios de los respondedores del censo correspondiente al primer día del plazo de realización de la encuesta, de forma anonimizada.

El informe global de resultados se publicará en la web “encuestas.unizar.es”, apartado *Resultados e informes de encuestas SIGC Servicios*.

Por otra parte, los *informes derivados de ATENEA* se facilitarán a los responsables de las unidades a nivel de dos dígitos en la Relación de Puestos de Trabajo, siempre y cuando el nivel de participación lo permita, evitando cualquier posible identificación personal.

Los responsables de las unidades a nivel de dos dígitos en la RPT podrán, así mismo, solicitar al ACM los resultados de su unidad con un mayor nivel de desagregación, que serán facilitados siempre y cuando se supere un número mínimo de respuestas que salvaguarde el anonimato de los respondedores.

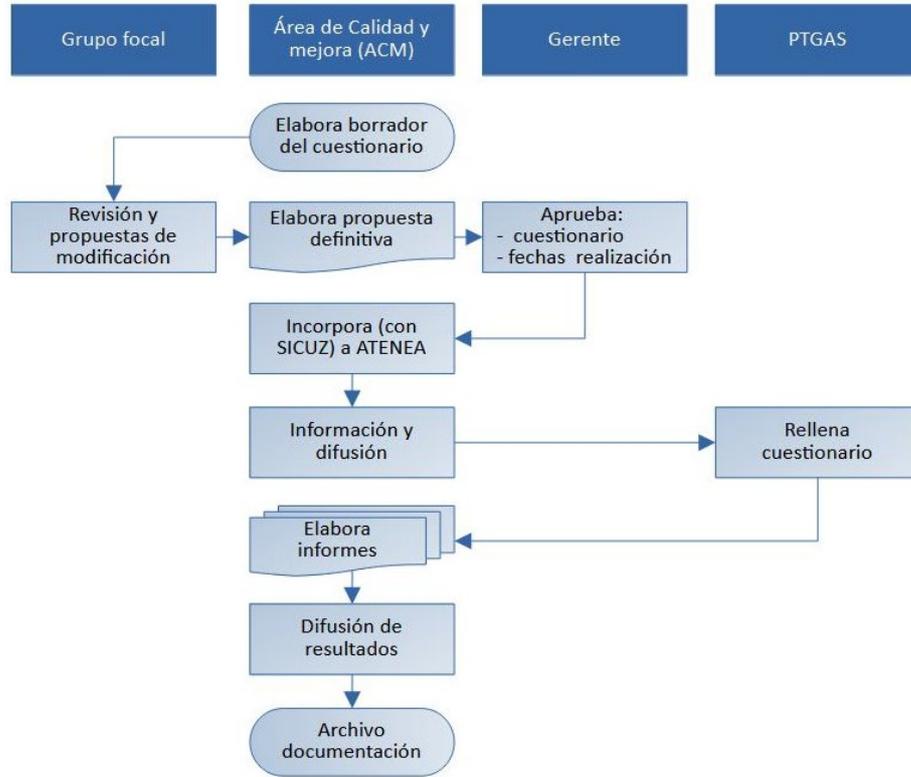


dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46>

CSV: dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	12/01/2024 10:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	12/01/2024 10:43:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	12/01/2024 10:48:00	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. SEGUIMIENTO

La Inspección General de Servicios será la responsable del seguimiento de este procedimiento, que se recogerá en un informe global de resultados que se publicará en [Resultados e informes de encuestas SGIC Servicios](#) y que recogerá, al menos:

Valoración global: (global / segmentada por unidades)

- Media de cada uno de los ítems de la encuesta
- Media de cada uno de los bloques
- Media de la satisfacción global
- Porcentaje de participación (global / por unidades)

El ACM se encargará de realizar el seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:

- *Tasa de respuesta*: Porcentaje de encuestas respondidas sobre las posibles (nº de PTGAS a fecha del primer día del plazo de realización de la encuesta). Valor a alcanzar: 60%.
- *Satisfacción global*: Media de la satisfacción global. Valor a alcanzar: 4 sobre 5.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46>
 dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46

CSV: dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	12/01/2024 10:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	12/01/2024 10:43:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	12/01/2024 10:48:00	

 Universidad Zaragoza <small>1542</small>	CLIMA LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Código: PRE 03.1.1
		Versión: 2.0
		Fecha: Enero 2024
		Página 6 de 6

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los informes de resultados de las encuestas serán archivados en el Archivo Electrónico conforme al procedimiento *PRA 01.0.1 Control de la documentación del SGIC de los Servicios*.

10. ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario encuesta satisfacción laboral:

https://encuestas.unizar.es/sites/encuestas.unizar.es/files/users/jsraccio/clima_laboral_ptgas_cuestionario.pdf



dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46>

CSV: dbb21f1efa42c94547403ba057be9a46	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	12/01/2024 10:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	12/01/2024 10:43:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	12/01/2024 10:48:00	