

 Universidad Zaragoza 1542	ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Código: PRE 03.1.1 Versión: 1.0 Fecha: Diciembre 2021 Página 1 de 6
---	---	---

Elaboración y desarrollo de la encuesta de satisfacción laboral del Personal 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	6
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

ELABORADO POR: Unidad Responsable	REVISADO POR: Unidad Responsable	APROBADO POR: Unidad Responsable
Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios Vicegerencia de Recursos Humanos	Gerente

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

CSV: 5913c2d080d21321e737f78237056d56	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 6
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	14/12/2021 14:27:00
ANGEL PASCUAL SANZ	Vicegerente Recursos Humanos	14/12/2021 14:34:00
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:09:00



 Universidad Zaragoza 1542	ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Código: PRE 03.1.1 Versión: 1.0 Fecha: Diciembre 2021 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 de Administración y Servicios 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 Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Zaragoza en servicio activo conforme al artículo 86 del Estatuto Básico del Empleado Público.

3. NORMATIVA

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios

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
- Área de Calidad y Mejora
- Responsable de Servicio/Unidad
- Grupo focal

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El método que se utilizará para medir la satisfacción laboral del PAS 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.

CSV: 5913c2d080d21321e737f78237056d56 Firmado electrónicamente por FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO MARIA ISABEL LUENGO GASCON ANGEL PASCUAL SANZ ALBERTO GIL COSTA	Organismo: Universidad de Zaragoza Cargo o Rol Subdirector Área de Calidad y Mejora Directora Inspección General de Servicios Vicegerente Recursos Humanos Gerente	Página: 2 / 6 Fecha 14/12/2021 14:00:00 14/12/2021 14:27:00 14/12/2021 14:34:00 14/12/2021 15:09:00	
--	---	--	---



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 será elaborado en torno a 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 Área de Calidad y Mejora y revisado por la Inspección General de Servicios.

Para la elaboración del borrador definitivo la Inspección General de Servicios contará con un grupo de trabajo focal en el que haya representación de las áreas de especialidad, y de diferentes grupos profesionales.

El cuestionario será aprobado por el Gerente y deberá ser objeto de revisión al menos cada dos años.

6.1.1. Incorporación del cuestionario a la plataforma Atenea

Una vez aprobado el cuestionario definitivo, el Área de Calidad y Mejora, en coordinación con el SICUZ, serán los encargados 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 Área de Calidad y Mejora con la antelación suficiente para la puesta a punto de la plataforma Atenea.

6.3. Difusión de las encuestas

El Área de Calidad y Mejora será la responsable de coordinar todas las acciones necesarias para la difusión de las encuestas entre el PAS 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.

CSV: 5913c2d080d21321e737f78237056d56	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO MARIA ISABEL LUENGO GASCON ANGEL PASCUAL SANZ ALBERTO GIL COSTA	Subdirector Área de Calidad y Mejora Directora Inspección General de Servicios Vicegerente Recursos Humanos Gerente	14/12/2021 14:00:00 14/12/2021 14:27:00 14/12/2021 14:34:00 14/12/2021 15:09:00	

 Universidad Zaragoza 1542	ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Código: PRE 03.1.1 Versión: 1.0 Fecha: Diciembre 2021 Página 4 de 6
--	---	---

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

El Área de Calidad y Mejora 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.

6.5. Informes de resultados

A través de la plataforma Atenea podrán accederse al informe global de resultados agregados de la Universidad.

Por otra parte, se elaborarán informes de aquellos centros, unidades o servicios en los que la participación haya sido superior a 5 personas, a fin de evitar cualquier posible identificación personal, a fin de que sean tenidos en cuenta en los procesos de evaluación de la calidad (autoinforme, planes de mejora...). Para aquellas unidades que no alcancen ese mínimo de respuesta (bien porque sean pocas personas, bien porque el índice de participación haya sido bajo) se valorará la posibilidad de ofrecer datos agregados.

Los informes se harán públicos solo cuando haya un mínimo de respuestas que impida la identificación personal de los respondedores.

Además, desde la Inspección General de Servicios se podrán realizar estudios y análisis de los resultados y, en su caso, proponer aquellos círculos de calidad o grupos de mejora que se consideren necesarios para que puedan realizar aquellas propuestas de mejora que se vean convenientes.

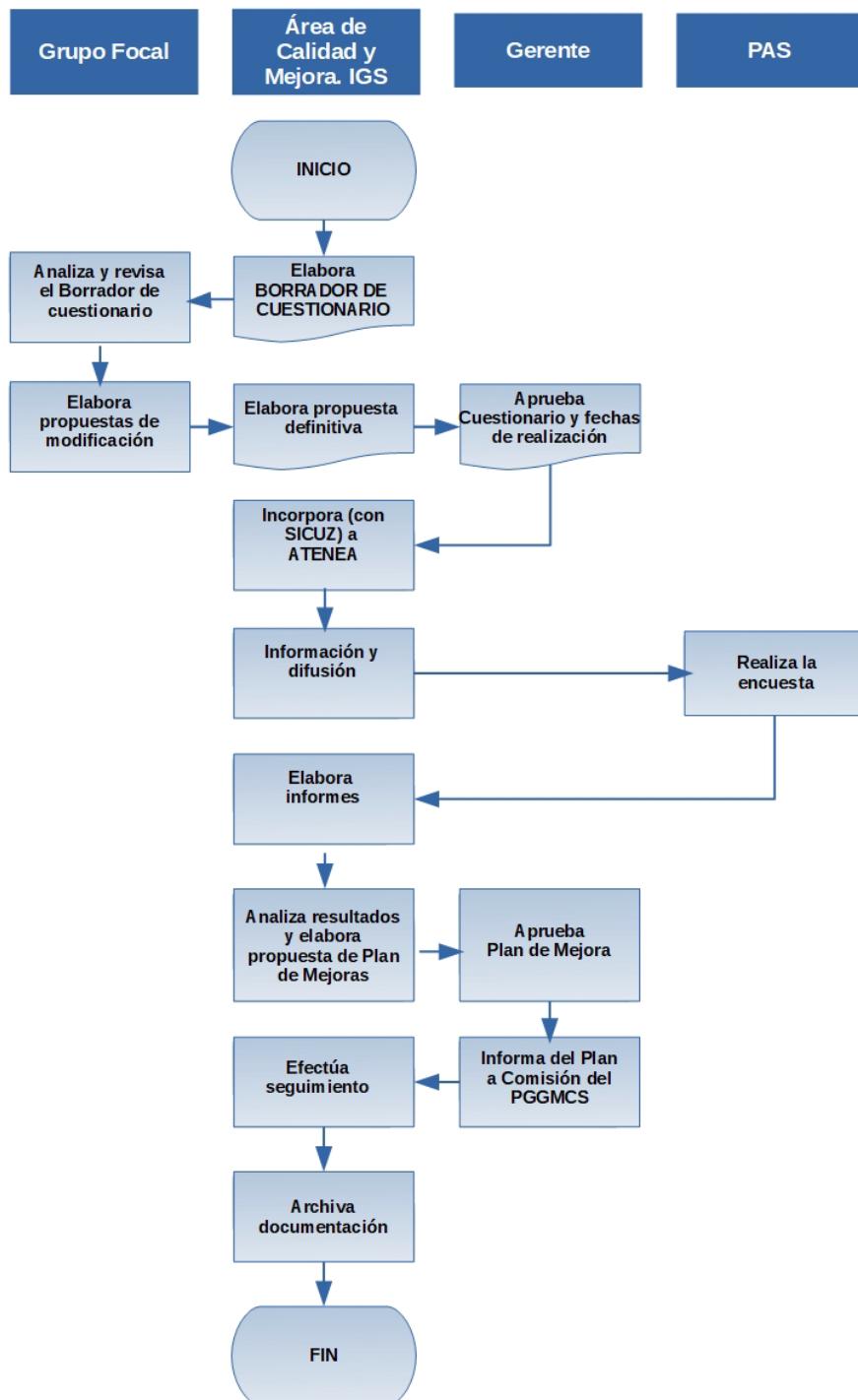


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5913c2d080d21321e737f78237056d56>

CSV: 5913c2d080d21321e737f78237056d56	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 6
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO MARIA ISABEL LUENGO GASCON ANGEL PASCUAL SANZ ALBERTO GIL COSTA	Subdirector Área de Calidad y Mejora Directora Inspección General de Servicios Vicegerente Recursos Humanos Gerente	14/12/2021 14:00:00 14/12/2021 14:27:00 14/12/2021 14:34:00 14/12/2021 15:09:00



7. DIAGRAMA DE FLUJO



CSV: 5913c2d080d21321e737f78237056d56	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 6
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Subdirector Área de Calidad y Mejora	14/12/2021 14:00:00
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	14/12/2021 14:27:00
ANGEL PASCUAL SANZ	Vicegerente Recursos Humanos	14/12/2021 14:34:00
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	14/12/2021 15:09:00



 Universidad Zaragoza 1542	ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Código: PRE 03.1.1 Versión: 1.0 Fecha: Diciembre 2021 Página 6 de 6
--	---	---

8. SEGUIMIENTO

La Inspección General de Servicios será la responsable del seguimiento de este procedimiento.

Valoración global: (global / segmentada por unidades con nº de respuesta superior a 5)

- 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)

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:

http://encuestas.unizar.es/sites/encuestas.unizar.es/files/users/jracio/clima_laboral_del_pas.pdf



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5913c2d080d21321e737f78237056d56>

CSV: 5913c2d080d21321e737f78237056d56	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 6
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO MARIA ISABEL LUENGO GASCON ANGEL PASCUAL SANZ ALBERTO GIL COSTA	Subdirector Área de Calidad y Mejora Directora Inspección General de Servicios Vicegerente Recursos Humanos Gerente	14/12/2021 14:00:00 14/12/2021 14:27:00 14/12/2021 14:34:00 14/12/2021 15:09:00
		