

Criterio 7: Resultados en las personas

Definición.

Con este criterio trataremos de saber qué logros está alcanzando el Servicio en relación con las personas que lo integran.

Introducción.

Procuraremos exponer o dar a conocer cual es el grado de satisfacción de las personas que realizan su actividad en el Servicio de Archivo General, si éstos se sienten identificados con la institución y el Servicio así como su disponibilidad para implicarse en los procesos de mejora del mismo.

Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción del personal.

1.1. Procedimientos.

Creemos que el grado de satisfacción del personal se puede conocer de diversas formas. Facilitando la comunicación con el personal del Servicio, escuchando sus sugerencias. Estas actuaciones se llevan a cabo en el día a día y también a través de las reuniones periódicas del Grupo de Calidad.

Consideramos que el Servicio se encuentra aún en una fase inicial de medición de la satisfacción del personal. Desde que se ha comenzado la evaluación del mismo sólo se ha realizado una encuesta para conocer su nivel de satisfacción y éstos son los únicos indicadores con los que contamos por ahora (Evidencia nº 36).

Creemos que sería conveniente que ésta se realizase de forma periódica, con el fin de detectar las deficiencias observadas y poder subsanarlas y también ayudarían a explicar las posibles opiniones sobre el fin de algunas cuestiones planteadas, que no hayan podido quedar claras en anteriores encuestas. **(PUNTO DÉBIL).**

De todas formas consideramos que el personal que forma parte del Archivo está bastante motivado e implicado en los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el Servicio, prueba de ello son algunos indicadores dignos de destacar: el personal del Servicio, aun teniendo titulación superior a la requerida para su puesto de trabajo, participa con frecuencia en acciones formativas que pueden redundar en una mejora del Servicio (Evidencia nº 65). Desde que se constituyó el Grupo de Calidad del Servicio todo el personal se ha mostrado dispuesto a participar activamente en el mismo. El grado de responsabilidad es bastante alto. No existen conflictos, ni absentismo laboral y tampoco accidentes laborales. **(PUNTO FUERTE).**

1.2. Resultados.

Para obtener información del nivel de satisfacción del personal se ha llevado a cabo una encuesta entre el mismo (Evidencia nº 36). Se ha utilizado el modelo que propone la

Guía, al que el Comité de Autoevaluación ha realizado algunas modificaciones con el fin de adaptarlo a nuestras necesidades.

Es de destacar la alta participación e implicación del personal del Servicio de Archivo General, pues la encuesta ha sido contestada por el 100% del personal del Servicio, excepto La Jefe del Servicio pues ésta consideró conveniente abstenerse en este caso.

Los datos han sido analizados por el Servicio de Evaluación y Planificación. Este análisis nos sirve como punto de partida para extraer datos que nos permitirán conocer la opinión del personal y nos facilitará el dar la respuesta a este criterio de calidad.

En la encuesta el grado de satisfacción se establece a través de una escala de valoración que va del 1(puntuación mínima) al 5(puntuación máxima).

Para el estudio y análisis de los resultados de la encuesta se ha tomando como referencia la moda y la media aunque tenemos que tener en cuenta que ésta última no aporta información lo suficientemente representativa si nos atenemos al reducido número de los encuestados (3 personas).

La satisfacción del personal dentro del primer apartado relativo a las **Características de las tareas** que agrupa asuntos referidos al interés intrínseco del puesto, variedad del mismo, oportunidades para aprender, dificultad, cantidad, creatividad, posibilidad de éxito, autonomía, responsabilidad, participación en la toma de decisiones, y en la propuesta de mejora, conocimiento de las tareas a realizar y seguridad en el trabajo.

En líneas generales es bastante buena.

Destacan de forma positiva el poder realizar tareas variadas, el alto grado de responsabilidad en relación con las tareas que realizan, la posibilidad de realizar propuestas de mejora para el buen funcionamiento del Servicio, el conocimiento de las tareas que realizan y sobre todo la estabilidad laboral, todas las respuestas se sitúan en una media superior al 3,5 y las dos últimas se sitúan por encima del 4. (**PUNTO FUERTE**). Desde un punto de vista que consideramos también bueno la media del grado de autonomía del personal alcanza el 3,5. Por otra parte las cuestiones relativas a la creatividad, y a la oportunidad de aprender nuevas habilidades se sitúan en una media de 2,67, lo que nos indica que en estas dos últimas cuestiones sería conveniente establecer áreas de mejora (**PUNTO DÉBIL**).

Respecto a las **Condiciones de trabajo** que incluye cuestiones sobre horarios, descansos, características físicas del lugar, ventilación, temperatura, higiene y seguridad, recursos materiales disponibles.

El grado de satisfacción en la mayoría de las cuestiones es bastante positiva la media supera el 4. La cuestión relativa a la temperatura del lugar de trabajo presenta el nivel más bajo de satisfacción pero aun así es superior al 3.

En relación con el **Salario** que agrupa cuestiones relativas a las retribuciones económicas, tanto cuantitativa como equitativamente (comparación con otros).

Si bien las retribuciones están establecidas por Ley de la Función Pública y Normativa de desarrollo y teniendo en cuenta las diferentes escalas. El grado de satisfacción se considera bueno. Se puntúa con una media de 3,3 en relación con la satisfacción con el sueldo recibido y con 3,67 para la segunda cuestión relativa así en este Servicio cada uno percibe una retribución adecuada de acuerdo a su nivel de responsabilidad y a la categoría profesional reconocida en la RPT.

Respecto a la **Promoción** recoge aspectos sobre las oportunidades de formación continua y promoción de que gozan los empleados en su puesto.

En relación con las oportunidades de formación el grado de satisfacción es alto, se puntúa con una media de 4. Sin embargo el grado de satisfacción, en lo relacionado con las oportunidades de promoción, es muy bajo la media se sitúa en 1,67. Esto es debido a la forma en que está redactada la Relación de Puestos de Trabajo (**PUNTO DÉBIL**).

En el apartado **Reconocimiento** contempla el reconocimiento verbal, las bonificaciones, las críticas y el prestigio como resultado del desempeño de las funciones propias del puesto.

El Grado de satisfacción en el ítem relativo a las críticas es muy alto. En cuanto al reconocimiento del trabajo bien hecho por parte de los demás la media supera el 3,6. El grado de satisfacción es menor, 3,3, en lo relativo a la obtención de recompensas cuando se realiza una labor eficaz y eficiente. En la última cuestión relacionada con el prestigio social que desempeña el puesto dentro de la comunidad, los resultados, una media de 2,67, nos indican que habrá que establecer áreas de mejora para incrementar la satisfacción del personal (**PUNTO DÉBIL**).

En lo relativo a los **Beneficios**. Aporta datos sobre pensiones, seguro médico y vacaciones.

La encuesta refleja que el personal está satisfecho con los periodos de descanso y vacaciones, la media alcanza el 4. En relación a la pensión que recibirán la media se sitúa en el 3. En cambio los resultados reflejan un cierto descontento en lo que se refiere al seguro médico del que disponen, 2,67.

El apartado de **Supervisión**. Se refiere a los estilos de seguimiento y control, habilidades técnicas de los supervisores, calidad de las relaciones humanas y administrativas y comunicaciones entre supervisores y empleados.

En general la opinión es muy positiva se valora por encima del 4 casi todas las cuestiones (**PUNTO FUERTE**).

En el apartado relacionado con los **Compañeros**. Refleja el agrado que siente el individuo con respecto a sus compañeros, en términos de competitividad, apoyo mutuo, relaciones humanas y comunicación.

La opinión del personal es que no existe una fuerte competencia entre compañeros de trabajo, ninguno de ellos puntúa por encima del 3. Las relaciones personales, la comunicación y el apoyo entre compañeros son muy buenas, la media es superior al 4. Ninguno puntúa por debajo del 3 (**PUNTO FUERTE**).

En cuanto al apartado **Empresa y Dirección:** Analiza la satisfacción global con la organización, en lo concerniente a los salarios que ofrece, el impacto que causa en la comunidad, la gestión del cambio y la definición de la misión.

Se considera que la Universidad cumple un papel importante para el buen funcionamiento de la sociedad, la media es de 3,67. La opinión también es buena en cuanto a que los salarios que se cobran en la Universidad son adecuados y ésta se adapta eficazmente a todo tipo de cambios, la opinión en estos dos casos tiene una media de 3.

En cuanto al grado de conocimiento de los valores, misión y política global de la Universidad, los resultados los podemos considerar como satisfactorias, la media alcanza también el 3.

Para concluir podemos destacar que a través de la encuesta se aprecia que la satisfacción del personal es menor en aquellas cuestiones en las cuales el Servicio no tiene competencia.

1.3 Datos comparativos.

No disponemos, por ahora, de datos sobre satisfacción de personal de los otros Servicios de la UJA. Por lo que no podemos realizar análisis comparativos (Evidencia nº 66).

Estamos haciendo las gestiones con el Vicerrectorado de Planificación estratégica y de Calidad para poder obtener esta información antes de elaborar el autoinforme.

Respecto a otros Servicios de Archivos Universitarios no tenemos noticias de que hayan iniciado el proceso de evaluación según el modelo EFQM.

Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados.

Los resultados de la encuesta han sido difundidos, a través del correo electrónico, entre el personal del Servicio y el Comité de Autoevaluación del mismo para su análisis y con el objetivo de ir mejorando las actividades que se están llevando a cabo en el mismo (Evidencia nº 36).

También está prevista su incorporación en la página web del Servicio.

Asimismo los resultados de la encuesta serán incluidos en el Informe de autoevaluación.

Está previsto utilizar los resultados obtenidos para que desde el Grupo de Calidad se lleve a cabo su análisis para poder establecer las áreas de mejora sobre las que habrá que incidir par mejorar la satisfacción del personal, sobre todo en las cuestiones con más baja puntuación en la encuesta. El procedimiento será revisado periódicamente con el fin de asegurarnos de que la información que recojamos sea pertinente (**PUNTO DÉBIL**).

Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos.

La realización de la encuesta de satisfacción del personal es una actividad nueva, por lo que aún no se ha procedido a revisar y mejorar los procedimientos. Se recomienda que anualmente se realice la encuesta de opinión, procurando adaptarla a la realidad del Servicio (Evidencias nº 36,77).