

## Encuesta de satisfacción sobre el Servicio de Recursos Humanos.

La Universidad Pública de Navarra, como el resto de las entidades que integran el sector público, se encuentra inmersa en un procedimiento de modernización de sus métodos de trabajo cuyo objetivo final no puede ser otro que el de la respuesta adecuada a las exigencias planteadas por los ciudadanos.

Una de las herramientas más útiles para la persecución de éste objetivo es el de las llamadas “Cartas de Servicios”, documentos en los que se explicitan los servicios a prestar por una entidad pública y los compromisos que ésta adquiere con los ciudadanos. Se persigue con ello garantizar una mayor calidad en la prestación de los servicios públicos y alcanzar mayores niveles de simplificación, transparencia, celeridad, eficacia y eficiencia.

El Servicio de Recursos Humanos relativa a la Sección de Gestión de Personal y de Nóminas y Seguridad Social en la UPNA cuenta, en este sentido, con su propia Carta de Servicios desde diciembre de 2012. La Carta se encuentra disponible en Castellano y Euskera en el apartado de Recursos Humanos de la Página Web de la universidad y refleja los compromisos del Servicio con sus usuarios, en este caso todos ellos personal vinculado por una u otra relación de servicios con la universidad.

Uno de los métodos de seguimiento y mejora de los resultados de la Carta que se prevé en la misma es la realización de encuestas de satisfacción entre los usuarios, en este caso, todo el PAS y el PDI de la propia Universidad. Se pretende con ello medir y analizar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

**La primera encuesta** de Satisfacción se realizó en colaboración con el Servicio de Organización y Calidad, durante 9 días comprendidos entre el 27 de junio y el 5 de julio de 2013. En este periodo la totalidad del Personal de la UPNA tuvo a su disposición a través de su correo electrónico la encuesta que garantizaba la respuesta anónima.

En marzo de 2016 se ha llevado a cabo una **segunda encuesta de satisfacción**, en los mismos términos que la anterior, con el fin de evaluar la evolución del servicio.

Los datos de dichas encuestas son los siguientes:

	2013	2016
Fecha de realización	27 junio-5 de julio 2013	24 de febrero – 7 de marzo de 2016
Población	100% del personal de la Universidad	
Método	Correo electrónico y cuestionario en MiAulario	
Respuesta	21% del personal	30% del personal

La participación se distribuye de la siguiente manera:

	2013			2016		
	<i>Personal</i>	<i>Particip.</i>	<i>%</i>	<i>Personal</i>	<i>Particip.</i>	<i>%</i>
PAS	480	132	28%	467	131	28%
PDI	1049	183	17%	1059	322	30%
<b>TOTAL PERSONAL</b>	1529	315	21%	1526	453	30%

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS.

### COMPARACIÓN ENCUESTAS 2013 – 2016

#### Valoración global

	Año 2013	Año 2016	Diferencia
PAS	3,44	3,78	9,88%
PDI	3,84	4,26	10,94%

	Selección y provisión de personal						Gestión adm. personal						Nóminas					
	PAS			PDI			PAS			PDI			PAS			PDI		
	2013	2016	Dif	2013	2016	Dif	2013	2016	Dif	2013	2016	Dif	2013	2016	Dif	2013	2016	Dif
Accesibilidad	3,39	3,73	10,03%	4,01	4,19	4,49%	3,61	4,02	11,36%	3,97	4,36	9,82%	3,98	4,18	5,03%	3,94	4,18	6,09%
Capacidad de respuesta	3,29	3,62	10,03%	3,92	4,19	6,89%	3,41	3,81	11,73%	3,82	4,32	13,09%	3,96	4,17	5,30%	3,9	4,29	10,00%
Tiempo/plazos de respuesta	3,24	3,59	10,80%	3,88	4,19	7,99%	3,37	3,83	13,65%	3,86	4,27	10,62%	3,95	4,16	5,32%	3,93	4,26	8,40%
Atención personal	3,52	3,97	12,78%	4,24	4,36	2,83%	3,7	4,07	10,00%	4,02	4,43	10,20%	4,09	4,26	4,16%	4,01	4,36	8,73%
Fiabilidad	3,23	3,52	8,98%	4,04	4,27	5,69%	3,37	3,72	10,39%	3,85	4,37	13,51%	3,97	4,16	4,79%	4,06	4,33	6,65%
<b>Media (sobre 5)</b>	<b>3,33</b>	<b>3,68</b>	<b>10,51%</b>	<b>4,02</b>	<b>4,24</b>	<b>5,47%</b>	<b>3,49</b>	<b>3,89</b>	<b>11,46%</b>	<b>3,9</b>	<b>4,35</b>	<b>11,54%</b>	<b>3,99</b>	<b>4,19</b>	<b>5,01%</b>	<b>3,97</b>	<b>4,28</b>	<b>7,81%</b>

Analizando las valoraciones globales del Servicio entre ambos años verificamos que la satisfacción de ambos colectivos sube en torno a 0,4 puntos lo que se traduce en un aumento del grado de satisfacción de aproximadamente un 10%.

El Servicio de Recursos Humanos entiende por tanto como positiva la valoración que el personal, tanto PAS como PDI, hace de sus servicios, circunstancia que resulta sin duda satisfactoria y que nos muestra el camino por donde ha de seguir profundizando en la búsqueda de una mejora continua.