Universidad de Navarra | FACULTAD DE DERECHO

Encuesta de satisfacción del Personal de Administración y Servicios

Resultados de la encuesta

Titulación: Todas las titulaciones

Periodo evaluado:

Cursos incluidos: 2018-2019, 2020-2021, 2022-2023, 2025-2026

Fecha: 24 de noviembre de 2026

Encuesta de satisfacción general del PAS del proceso PS2 del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. Escala de 1 (mínimo) a 5 (máximo). La encuesta es válida con un índice de respuesta igual o superior al 40 %.

PARTICIPACIÓN

	2018-2019	2020-2021	2022-2023	2025-2026
Nº de PAS	15	17	15	15
Encuestas recibidas	15	15	12	12
Índice de respuesta	**100%**	**88%**	**80%**	**80%**
Satisfacción global (ítems 1 a 23)	**3,95**	**4,29**	**4,13**	**4,30**

INDICADORES DEL SISTEMA DE CALIDAD (PS2)

Proceso	Indicador	2018-2019	2020-2021	2022-2023	2025-2026	Variación vs. 2022-2023	Media cursos incluidos
PA7	Satisfacción del PAS con los cursos de formación ofertados Ítem 17	2,54	4,00	4,50	4,00	▼ 0,50	**3,76**
PA7	Satisfacción del PAS con sus condiciones laborales Media de los ítems 1 a 23	3,95	4,29	4,13	4,30	▲ 0,17	**4,17**
PA8	Satisfacción del PAS con los servicios Ítem 6	4,08	4,47	4,10	4,58	▲ 0,48	**4,31**
PA8	Satisfacción del PAS con los recursos materiales Media de los ítems 1 a 5	3,75	4,49	4,37	4,51	▲ 0,14	**4,28**

RESULTADOS POR DIMENSIÓN

	2018-2019	2020-2021	2022-2023	2025-2026	Variación vs. 2022-2023	Media cursos incluidos
Recursos y medios materiales · ítems 1, 2, 4	3,97	4,58	4,37	4,56	▲ 0,19	**4,37**
Servicios de apoyo · ítems 3, 6	4,21	4,13	3,70	4,25	▲ 0,55	**4,07**
Condiciones del lugar de trabajo · ítems 5.1 a 5.6	3,54	4,57	4,55	4,58	▲ 0,03	**4,31**
Organización y funciones · ítems 7, 8, 12	4,18	3,78	3,67	3,75	▲ 0,08	**3,84**
Conocimiento de objetivos · ítems 10, 11	4,06	4,37	4,25	4,42	▲ 0,17	**4,27**
Clima y relaciones de trabajo · ítems 9, 13.1 a 13.5	4,35	4,31	4,10	4,32	▲ 0,22	**4,27**
Reconocimiento y desarrollo profesional · ítems 14 a 18	3,47	4,02	4,16	4,22	▲ 0,06	**3,97**
Condiciones laborales · ítems 19, 20, 21	3,94	4,60	4,17	4,19	▲ 0,03	**4,23**
Infraestructuras de la Universidad · ítem 22	4,46	3,67	2,90	4,08	▲ 1,18	**3,78**
Satisfacción general · ítem 23	4,50	4,47	4,10	4,33	▲ 0,23	**4,35**

Escala de color:	≤ 3	4	5

Variación: diferencia entre el último curso incluido y el anterior incluido (▲ mejora, ▼ descenso). Media: media de los cursos incluidos.

Encuesta de satisfacción del Personal de Administración y Servicios

Resultados de la encuesta

Titulación: Todas las titulaciones

Periodo evaluado:

Cursos incluidos: 2018-2019, 2020-2021, 2022-2023, 2025-2026

Fecha: 24 de noviembre de 2026

RESULTADOS POR ÍTEM

Nº	Ítem	2018-2019	2020-2021	2022-2023	2025-2026	Variación vs. 2022-2023	Media cursos incluidos
1	La disponibilidad de recursos (impresoras, fax, ordenador, fotocopiadoras) es adecuado para cubrir las necesidades de su puesto	3,75	4,47	4,40	4,67	▲ 0,27	4,32
2	La disponibilidad de software es adecuada a las necesidades de las tareas que realizo	3,88	4,80	4,40	4,33	▼ 0,07	4,35
3	La asistencia y los servicios informáticos son eficaces y rápidos	4,33	3,80	3,30	3,92	▲ 0,62	3,84
4	Considero suficiente el material de trabajo del que dispongo para desarrollar mi actividad	4,29	4,47	4,30	4,67	▲ 0,37	4,43
5.1	Valore la adecuación de su lugar de trabajo en cuanto a iluminación	3,04	4,60	4,60	4,75	▲ 0,15	4,25
5.2	Valore la adecuación de su lugar de trabajo en cuanto a ventilación	3,25	4,53	4,60	4,67	▲ 0,07	4,26
5.3	Valore la adecuación de su lugar de trabajo en cuanto a temperatura	3,29	4,13	4,50	4,42	▼ 0,08	4,09
5.4	Valore la adecuación de su lugar de trabajo en cuanto a mobiliario	4,04	4,53	4,50	4,67	▲ 0,17	4,44
5.5	Valore la adecuación de su lugar de trabajo en cuanto a limpieza	4,13	4,93	4,80	4,92	▲ 0,12	4,69
5.6	Valore la adecuación de su lugar de trabajo en cuanto a espacio	3,50	4,67	4,30	4,08	▼ 0,22	4,14
6	Valore la eficacia del personal del servicio de mantenimiento de su Centro/Facultad	4,08	4,47	4,10	4,58	▲ 0,48	4,31
7	Considero que el trabajo en mi servicio / departamento está bien organizado	4,04	3,47	3,50	3,58	▲ 0,08	3,65
8	Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas	4,25	4,13	3,70	3,92	▲ 0,22	4,00
9	La colaboración entre compañeros es habitual en el trabajo diario	4,38	4,53	4,20	4,42	▲ 0,22	4,38
10	Conozco los objetivos generales de la Universidad	4,08	4,67	4,30	4,67	▲ 0,37	4,43
11	Conozco los objetivos del Centro donde desarrollo mi trabajo	4,04	4,07	4,20	4,17	▼ 0,03	4,12
12	Considero que se identifican e implantan iniciativas para la mejora	4,25	3,73	3,80	3,75	▼ 0,05	3,88
13.1	Valore el clima y relaciones de trabajo con el equipo directivo	4,38	3,93	4,00	4,25	▲ 0,25	4,14
13.2	Valore el clima y relaciones de trabajo con el profesorado	4,63	4,20	3,90	4,08	▲ 0,18	4,20
13.3	Valore el clima y relaciones de trabajo con los alumnos	4,63	4,27	4,00	4,42	▲ 0,42	4,33
13.4	Valore el clima y relaciones de trabajo con los compañeros de su servicio	3,83	4,67	4,30	4,33	▲ 0,03	4,28
13.5	Valore el clima y relaciones de trabajo con el personal de otros servicios de la Universidad	4,29	4,27	4,20	4,42	▲ 0,22	4,29
14	Considero que se me reconoce el trabajo que realizo	3,92	4,20	4,20	4,17	▼ 0,03	4,12
15	La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional	3,67	3,93	4,10	4,08	▼ 0,02	3,95
16	Mis conocimientos y habilidades se adecuan al trabajo que desempeño	3,88	4,27	4,00	4,33	▲ 0,33	4,12
17	Considero que la oferta de programas de formación es suficiente y adecuada a mis necesidades	2,54	4,00	4,50	4,00	▼ 0,50	3,76
18	Los cursos que he realizado me han servido para mejorar las tareas en mi puesto de trabajo	3,36	3,71	4,00	4,50	▲ 0,50	3,89
19	Considero adecuadas las condiciones laborales en relación al horario	3,79	4,73	4,30	4,42	▲ 0,12	4,31
20	Considero adecuadas las condiciones laborales en relación al salario	3,29	4,13	3,30	3,58	▲ 0,28	3,58
21	La Universidad es flexible y me facilita adaptar mi horario laboral al familiar cuando me surge una necesidad	4,75	4,93	4,90	4,58	▼ 0,32	4,79
22	Las infraestructuras (cafeterías, comedores, instalaciones deportivas, librerías) de la Universidad le parecen suficientes y adecuadas	4,46	3,67	2,90	4,08	▲ 1,18	3,78
23	En general, me siento satisfecho con mi trabajo	4,50	4,47	4,10	4,33	▲ 0,23	4,35
Media global (ítems 1 a 23)		**3,95**	**4,29**	**4,13**	**4,30**	▲ 0,17	**4,17**

Fuente: Encuesta de satisfacción general del PAS, Facultad de Derecho, Universidad de Navarra.