



Título del Informe:

INFORME SOBRE EL P6-3: OPINIÓN DEL PAS SOBRE SU SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO DE LA TITULACIÓN.

E.T.S.I. INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN

Fecha: 06/06/2012

Unidad Responsable: E.T.S.I. INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN

Persona Responsable: NOELIA RUIZ GONZÁLEZ

Destinatario: ÁREA DE CALIDAD y COMISIONES DE CALIDAD DEL CENTRO

Resumen:

Informe sobre el procedimiento de recogida de información sobre la opinión de la satisfacción del PAS con el programa formativo y resultados obtenidos.

<p>UNIVERSIDAD DE CANTABRIA</p>	<p>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN</p> <p>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO</p>	
---------------------------------	---	--

INFORME SOBRE EL PROCEDIMIENTO P6-3: OPINIÓN DEL PAS SOBRE SU SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO DE LA TITULACIÓN.

P6-3 Obtención de información sobre la opinión del Pas sobre su satisfacción con el programa formativo.

Procedimiento

En un principio, el Vicerrectorado de Calidad e Innovación educativa diseñó el procedimiento de forma que se llevará a cabo en forma de entrevista personal individualizada, respetando en todo caso la confidencialidad de los datos revelados y el anonimato de los encuestados.

La entrevista debía de llevarse a cabo por la Técnico de Organización y Calidad asignada al Centro, que la conduciría en base al cuestionario P6-3-1, anotando tanto la valoración personal del entrevistado como los comentarios que hiciese al respecto de cada uno de los ítems.

Dado que el formato de entrevista no garantizaba el anonimato de los encuestados, y una vez captado el recelo que esta forma de recogida de información generaba entre el PAS del Centro, se decidió cambiar el formato para la obtención de datos, de manera que tanto el anonimato como la confidencialidad quedaban salvaguardados.

Las características más importantes de este nuevo formato son:

1. La encuesta se realizará a los todos los PAS cuyo servicio esté relacionado con la titulación, recabando la opinión entre los siguientes colectivos:
 - Personal de Secretaría: Todo el PAS de la Secretaría del Centro.
 - Administrador/a del Centro.
 - Personal de Biblioteca.
 - Personal de Conserjería.
 - Personal de Reprografía.
 - Técnico/a de Informática.
 - Personal de Administración de los Departamentos del Centro.
 - Personal laboral de Departamentos y Laboratorios.

2. La encuesta se realiza en un formulario en papel (cuestionario P6-3-1), único para

	<p align="center">ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN</p> <p align="center">ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO</p>	
--	---	--

toda la Universidad, recogido de forma anónima y confidencial, mediante una urna instalada en el hall de la Escuela.

3. Es la Técnico de Organización y Calidad asignada al Centro la responsable de gestionar la realización de la encuesta, enviando un correo informativo a todo el personal implicado del centro, haciéndoles llegar el cuestionario, el procedimiento y fecha de recogida de dichos cuestionarios.

4. Los resultados de las encuestas del PAS se analizarán cada cuatro años tanto en el Área de Calidad de la UC como en las Comisiones de Calidad de las Titulaciones, como fuente de información relevante para el diseño de acciones correctoras.



Modelo de Encuesta



P6-3-1 Encuesta de satisfacción con el programa formativo del Personal de Administración y Servicios

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Sexo	
Hombre.	
Mujer.	

Situación laboral	
Personal fijo.	
Personal no fijo.	

Servicio donde trabaja	
Secretaría del Centro.	
Secretaría de Departamento.	
Conserjería.	
Biblioteca.	
Laboratorios.	
Técnico Informática.	
Otros.	

Edad	
Menos de 25 años.	
Entre 25 y 35 años.	
Entre 36 y 45 años.	
Entre 46 y 55 años.	
Más de 55 años.	

Antigüedad en la UC	
Menos de 1 año.	
Entre 1 y 5 años.	
Entre 6 y 10 años.	
Entre 10 y 15 años.	
Más de 20 años.	

CENTRO: _____

- El tratamiento estadístico de las respuestas **garantiza la absoluta confidencialidad de sus opiniones.**
- Valore según la escala que se define abajo los distintos aspectos que aparecen en la siguiente tabla.
- En la última parte del informe se debe describir su valoración personal, especialmente en el caso de aquellos aspectos que hayan resultado insatisfactorios o muy insatisfactorios.

ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5	
1	Dispongo de información sobre la titulación.					
2	Es fácil localizar información en la web del Centro.					
3	Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.					
4	La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).					
5	La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).					
6	El trato recibido de la dirección es apropiado.					
7	El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.					
8	El trato recibido de los estudiantes es apropiado.					
9	Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.					
10	El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.					
11	Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.					
12	Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.					
13	Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.					
14	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.					
15	Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.					
16	Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.					
17	Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.					



**ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS
INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN**



**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL
PROGRAMA FORMATIVO**



VICERRECTORADO DE CALIDAD E INNOVACIÓN EDUCATIVA

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

VALORACIONES PERSONALES

Señale los aspectos que considere relevantes y las propuestas de mejora que considere necesarias.

ASPECTOS DESTACABLES
PROPUESTAS DE MEJORA

	<p align="center">ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN</p> <p align="center">ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO</p>	
--	---	--

Desarrollo del procedimiento de encuestas de Satisfacción del PAS en el curso 2011-2012

Las encuestas al PAS la E.T.S.I. Industriales y de Telecomunicación se han de realizado en el mes de mayo, a la conclusión del periodo lectivo y antes del comienzo de los exámenes. Concretamente la recogida de los formularios de encuestas tuvo lugar el jueves 24 de mayo de 2012.

Para ello se instaló una urna cerrada en el hall de la Escuela donde el PAS introducía la encuesta cumplimentada a lo largo del día, de forma que el anonimato y la confidencialidad de los datos estaba garantizada.

Dado el bajo número de encuestas recogidas el jueves 24 de mayo, se decidió repetir el proceso el lunes 4 de junio, instalando de nuevo la urna en el hall de la Escuela. En esta ocasión no se recogió ninguna encuesta, por lo que concluimos que, quienes quisieron cumplimentarla, ya lo realizaron en la primera ocasión.

Participación

La participación del PAS en la Escuela ha sido baja, con un 34,88%. A continuación se muestra en la tabla la participación obtenida en los distintos servicios del Centro.

Tabla 1: Participación del PAS

SERVICIO	Número total personal	Número total de encuestas recibidas	% Participación
Secretaría del Centro	5	3	60%
Secretaría de Departamento	9	3	33,33%
Conserjería	5	1	20%
Biblioteca	5	4	80%
Laboratorios	10	0	0%
Técnico Informática	4	1	25%
Otros	5	3	60%
TOTAL ETSIIT	43	15	34,88%

Valoración de la satisfacción del PAS con el programa formativo.

En la siguiente tabla se presentan las valoraciones obtenidas en cada uno de los ítems de la encuesta.

Sin perjuicio de que las Comisiones de Calidad y el Área de Calidad analicen estos resultados y su significado, cabe llamar la atención sobre los valores más bajos y los más altos registrados en cada pregunta.

Valoración de cada ítem:

Las opiniones de los encuestados se valoran de acuerdo a la escala: 1 – totalmente en desacuerdo, a 5 – totalmente de acuerdo con la afirmación formulada. En aquellos casos en los que se carezca de criterios suficientes para valorar un ítem la respuesta se puede dejar en blanco.

Los valores más bajos se concentran en los ítems 12,15 y 16, que muestran la insatisfacción

	ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO	
--	--	--

referente a la comprensión de las funciones desempeñadas y al reconocimiento del esfuerzo dedicado a la mejora.

12	Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.
15	Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.
16	Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora

Cabe señalar como positiva la valoración del PAS de los ítems 4,6 y 9, que muestran su satisfacción con el trato recibido y la comunicación con la Dirección.

4	La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).
6	El trato recibido de la dirección es apropiado.
9	Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.

Tabla 2: Resultados de las valoraciones por ítem.

CUESTIONARIO	Media
Dispongo de información sobre la titulación.	3,71
Es fácil localizar información en la web del Centro.	3,29
Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	3,33
La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).	4,33
La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	4,27
El trato recibido de la dirección es apropiado.	4,47



El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.	4,20
El trato recibido de los estudiantes es apropiado.	4,21
Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	4,33
El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.	4,21
Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.	3,40
Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.	2,93
Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.	3,67
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	3,40
Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	3,00
Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.	3,13
Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.	3,87

	<p align="center">ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN</p> <p align="center">ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO</p>	
--	---	--

Propuestas de mejora recogidas en las encuestas.

- **Información:**

El PAS comunica que no es fácil localizar información en la web y sugiere la mejora de la estructuración de la información en la página web de la Escuela para superar esta dificultad. Además, propone:

- La inclusión de modelos de impresos habituales en la web para facilitar al alumno la realización de las gestiones que necesite (convalidaciones, instancias para la Dirección del centro, autorización para consulta en línea de trabajos fin de máster, etc.).
- Se solicita un puesto más destacado dentro de página principal de la Universidad para la biblioteca.
- Se echa en falta una versión en inglés de la página web que los alumnos extranjeros puedan consultar.
- Dentro del servicio de biblioteca, se solicita la posibilidad de búsqueda en el catálogo de asignaturas por código en las nuevas titulaciones, puesto que en estos momentos es posible en el caso de las titulaciones a extinguir pero no en los nuevos grados.
- Se resalta la utilidad de las páginas web-Monitor que estuvieron disponibles y se solicita que la información vuelva a estar disponible, bien en el mismo formato, o insertando la información dentro de la página web de la Escuela.
- Se precisa la actualización de los tabloneros informativos con letreros de las nuevas titulaciones de Grado, para una mejor organización de la información para los alumnos.

- **Comunicación:**

El personal de administración y servicios de la E.T.S.I.I.T. declara tener un buen trato y comunicación con los usuarios de los servicios y con la dirección del centro.

Sin embargo, el problema principal es la comunicación con otras unidades administrativas, especialmente con Gestión Académica.

Entre las propuestas encontramos:

- La identificación de las personas que trabajan en el servicio cuando se contesta una consulta o solicitud.
- Se solicita que las herramientas de gestión a las que tenga acceso el personal sean únicamente las que éste pueda utilizar, ya que de este modo no habrá posibilidad de error al utilizar la aplicación motivado por un mal entendimiento.

	<p align="center">ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN</p> <p align="center">ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO</p>	
--	---	--

- **Formación:**

El PAS cree, en general, que las tareas que realiza se adecúan a las características de su puesto de trabajo, pero tiene la sensación que los usuarios del servicio no conocen adecuadamente las funciones que se desempeñan en cada uno de los servicios.

En cuanto a los programas formativos llevados a cabo por la UC, consideran que son insuficientes y en algunos casos muy restrictivos a la hora de que pueda participar personal de otros servicios distintos al cual van dirigidos.

Por ello, se realizan las siguientes sugerencias:

- Se ofrece la posibilidad de realizar una reunión y/o visita de presentación al inicio del curso para dar a conocer a los usuarios los servicios del Centro, actividades y carta de servicios de cada uno de ellos.
- Se requiere del Servicio de PAS, Formación y Acción Social la realización de los cursos que se venían ofertando hasta ahora de manera habitual, como los cursos de autodesarrollo de competencias y los curso de actualización informática (Excel, Word...).
- Se solicita al Servicio de PAS, Formación y Acción Social la posibilidad de realizar cursos que estén destinados al personal de otras áreas, fomentando de esta forma el conocimiento y la polivalencia entre el personal de la UC.
- Se insta al Servicio de PAS, Formación y Acción Social a la realización de cursos específicos, adaptados a las funciones desempeñadas en cada puesto de trabajo.

- **Recursos:**

En general, aunque la valoración sobre los recursos aportados por el centro para el desempeño de las funciones del PAS no es mala, se realizan algunas peticiones en este aspecto:

- Se considera que el espacio de la Biblioteca del centro es muy reducido para el número de usuarios de ésta, lo que no le permite una mayor diversificación de usos y promoción de actividades. Además requiere una mayor insonorización del espacio.
- En general, el edificio no reúne las condiciones óptimas para el personal, con grietas y humedades.
- En cuanto a recursos de personal, aunque en general se está conforme, se requeriría de una persona de apoyo en los meses de julio y septiembre en la Secretaría del Centro.

	<p align="center">ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES Y DE TELECOMUNICACIÓN</p> <p align="center">ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO</p>	
--	---	--

- **Otros aspectos de mejora:**

Entre los aspectos menos valorados, como hemos señalado anteriormente, se encuentran el reconocimiento a los esfuerzos realizados por las personas que se involucran en la mejora así como la atención a las sugerencias realizadas por el PAS.

Se considera que las sugerencias del PAS deben cursar un procedimiento estandarizado, de recogida e implementación en su caso, de modo que podamos realizar un seguimiento del tratamiento que reciben.

Hemos recogido en este apartado las sugerencias recibidas que no se adecuan a ninguno de los apartados anteriores:

- Creación de una normativa básica en la Escuela respecto a aspectos relativos a las titulaciones, como son los proyectos fin de grado, programas de movilidad, de prácticas externas, etc.
- Mejora de los aspectos organizativos de los planes transversales: horarios no solapados, integración de las competencias de un egresado de la UC, etc.
- Actualización de las guías de las asignaturas, sobre todo en los planes a extinguir, para detectar necesidades bibliográficas.
- Respaldo de la Dirección en aspectos importantes, como por ejemplo, archivo en UCrea.