

**Título del Informe:**

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DESTINADO EN LA ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE MINAS Y ENERGÍA, CON EL PROGRAMA FORMATIVO

**Fecha:**

14/02/2012

**Unidad Responsable:**

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA ESCUELA

**Elaboración:**

PEDRO GIL SOPEÑA (TÉCNICO DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD)

**Destinatario:**

INFORME PÚBLICO

**Resumen:**

La Universidad de Cantabria cuenta con un Sistema de Garantía Interno de Calidad que pretende asegurar que los objetivos propuestos en la definición de los títulos se cumpla, así como recoger y analizar información con el fin de formular propuestas de mejora que ayuden a perfeccionar las titulaciones impartidas por esta institución.

La información es recogida de todos los colectivos involucrados con el programa formativo, Estudiantes, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios. El presente informe recoge la opinión de este último colectivo con destino en la Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía.



**INDICE:**

<a href="#">Exposición de motivos</a> .....	3
<a href="#">Metodología de estudio</a> .....	4
<a href="#">Modelo de encuesta</a> .....	5
<a href="#">Participacion</a> .....	7
<a href="#">Análisis de resultados</a> .....	7
<a href="#">Análisis de resultados por colectivos</a> .....	8

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La puesta en marcha de los nuevos títulos oficiales, acordes al RD 1393/2007 que establece la adaptación del sistema universitario español al Espacio Europeo de Educación Superior, lleva consigo la implantación de un Sistema de Garantía de Calidad cuya misión es permitir el análisis y seguimiento de los objetivos propuestos en la definición del Título, y que determinará que dicho título pueda acreditarse como título oficial.

El Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Universidad de Cantabria en su capítulo 6 *Satisfacción con el Programa Formativo*, define los procedimientos para conocer la opinión de los diferentes agentes vinculados a las titulaciones en relación con los procesos que se llevan a cabo en las mismas, así como su análisis y utilización para la mejora de la calidad de los títulos.

Se consideran agentes vinculados a las titulaciones los siguientes:

- Estudiantes
- Personal Docente e Investigador
- Personal de Administración y Servicios

Dentro de este marco se ha realizado la encuesta de opinión orientada al grupo de interés formado por el Personal de Administración y Servicios que desempeña sus funciones en la Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía, estrechamente vinculados con las titulaciones impartidas en el Centro, en tanto que sus labores están afectadas y afectan al desarrollo de los programas formativos.

La encuesta de satisfacción del Personal de Administración y Servicios de este Centro con el programa formativo se encuadra dentro de una prueba piloto llevada a cabo junto con las Facultades de Ciencias Económicas y Empresariales y Filosofía y Letras, con anterioridad al lanzamiento, en el mes de mayo de 2012, de este procedimiento al conjunto de Centros de la Universidad de Cantabria. El propósito ha sido analizar el funcionamiento del proceso y depurar posibles deficiencias. Esta primera fase se desarrolló durante los meses de octubre y noviembre de 2011.

## **METODOLOGÍA DE ESTUDIO**

El procedimiento planteado para la obtención de la opinión del PAS se lleva a cabo en forma de entrevista personal individualizada, respetando en todo caso la confidencialidad de los datos revelados y el anonimato de las personas encuestadas.

La entrevista es realizada por el Técnico de Organización y Calidad asignado al Centro y conducida en base al cuestionario P6-3-1 del Manual General de Procedimientos del SGIC, anotando tanto la valoración personal del entrevistado como los comentarios que se hagan al respecto de cada ítem. De esta forma se favorece no sólo la participación sino también la información aportada.

Las opiniones de los encuestados se valoran de acuerdo a la siguiente escala: 1 – *Totalmente en desacuerdo*, a 5 – *Totalmente de acuerdo* con la afirmación formulada, pudiendo quedar la respuesta en blanco en aquellos casos en los que se carezca de criterios suficientes para valorar un ítem.

La encuesta se realizará cada cuatro años y los resultados serán analizados como fuente de información para la puesta en marcha de acciones de mejora, tanto por el Área de Calidad de la UC conjuntamente con los resultados de los demás Centros, como por las Comisiones de Calidad de la Escuela de forma particular.

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

### 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	
1 Dispongo de información sobre la titulación.	<input type="checkbox"/>				
2 Es fácil localizar información en la web del Centro.	<input type="checkbox"/>				
3 Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	<input type="checkbox"/>				
4 La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).	<input type="checkbox"/>				
5 La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	<input type="checkbox"/>				
6 El trato recibido de la dirección es apropiado.	<input type="checkbox"/>				
7 El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.	<input type="checkbox"/>				
8 El trato recibido de los estudiantes es apropiado.	<input type="checkbox"/>				
9 Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	<input type="checkbox"/>				
10 El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.	<input type="checkbox"/>				
11 Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.	<input type="checkbox"/>				
12 Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.	<input type="checkbox"/>				
13 Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.	<input type="checkbox"/>				
14 Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	<input type="checkbox"/>				



15	Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	<input type="checkbox"/>				
16	Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.	<input type="checkbox"/>				
17	Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.	<input type="checkbox"/>				

#### VALORACIONES PERSONALES

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

<p>ASPECTOS DESTACABLES</p>
<p>PROPUESTAS DE MEJORA</p>

## PARTICIPACIÓN

Dado el formato de la encuesta, la participación ha sido muy buena. Para el conjunto de la Escuela, la participación ha sido del **84,6%**.

Por colectivos encontramos mayores diferencias:

- Personal de administración (administración, secretaría, secretaría de dirección): **100%**
- Conserjería: **75%**
- Biblioteca: **100%**
- Titulado técnico de laboratorio: **100%**
- Técnico especialista en informática: **100%**
- Oficial de laboratorio: **0%**

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

TABLA 1. Resultados de la encuesta.

CUESTIONARIO	Media
Dispongo de información sobre la titulación.	3,91
Es fácil localizar información en la web del Centro.	2,86
Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	4,00
La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).	4,91
La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	4,44
El trato recibido de la dirección es apropiado.	4,64
El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.	4,27
El trato recibido de los estudiantes es apropiado.	4,27
Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	4,36
El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.	4,00
Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.	3,27
Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.	2,80
Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.	4,30
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	3,70
Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	3,90
Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.	3,56
Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.	4,20

*En azul se destacan los tres valores más altos, y en rojo los tres más bajos.*

En general, los aspectos más destacados son la comunicación con los responsables académicos, la comunicación con los usuarios del servicio y el trato recibido por parte de la dirección.

Por el contrario, los aspectos peor valorados son la localización de información en la web del Centro, el programa formativo de la UC para este colectivo y el desconocimiento que, en general, tienen los usuarios de las tareas que desempeña el PAS.

Pese a que no se refleja numéricamente, todos los servicios y especialmente Conserjería, se quejan, en las observaciones hechas durante la encuesta, a cerca de que el trato recibido por parte de algunos profesores no es el más adecuado.

Las dificultades que entraña la web de la UC para desarrollarse fuera de las líneas de actuación establecidas, dificulta en gran medida dar solución a un problema tan importante como es que cualquier usuario o potencial usuario de la universidad pueda encontrar sin demasiada dificultad, la información que precise. En respuesta a este problema se ha desarrollado una página web, denominada MONITOR, que hace de índice para que, a un solo clic, se pueda acceder a la información más destacada relacionada con cada titulación oficial en concreto.

En cuanto al programa de formación, se destaca la utilidad de los cursos específicos u orientados hacia alguna tarea concreta de los puestos, y no tanto aquellos cursos que tienen un carácter más general. Los problemas detectados se encaminan, por un lado a la falta de adecuación de los cursos para algunos servicios concretos, como Conserjería y por otro lado, a la falta de difusión que se hace de ellos.

El desconocimiento, por parte de los usuarios, de todas las funciones que se desempeñan en un puesto es algo normal y sobre lo que no se puede actuar directamente.

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS POR COLECTIVOS**

Un análisis por colectivo o servicio revela que el personal de Conserjería es el más desfavorecido. Pequeños aspectos como son la falta de información y comunicación, de coordinación con otros colectivos (otros PAS y profesorado) y una adecuada representación en los Órganos de Gobierno del Centro con la finalidad de hacerse oír, son fácilmente subsanables y facilitarían y mejorarían en gran medida el funcionamiento general de este servicio.

Así como los recursos aportados por el Centro para otros colectivos cubren el correcto desempeño de sus puestos, en este grupo, material tan razonable como tabloncillos de corcho, cajetines clasificadores para el correo o carritos ayudarían a prestar un servicio más eficaz.

El personal de biblioteca, pese a no ser propiamente personal adscrito al Centro y tener algunas particularidades en relación al resto, desempeña sus funciones en el mismo espacio y

son un colectivo más a tener en cuenta. La formación en este caso es organizada por la Biblioteca de la Universidad de Cantabria por lo que son cursos más específicos y concretos orientados hacia las labores a desarrollar. Por el contrario, disponen de menos información sobre la estructura de gestión y administración del Centro, sobre todo de las funciones de las subdirecciones y las diferentes Comisiones del Centro.

Los recursos para el desempeño de sus labores son proporcionados por la Biblioteca de la UC por lo que queda fuera del alcance del Centro.

El personal de administración, donde se engloba administración, secretaría y secretaría de dirección, es el colectivo que, en general, presenta una mayor satisfacción. Los aspectos peor valorados son los mismos que para el resto del personal, aunque en menor medida.

Cabría destacar como medida de mejora, y con el fin de optimizar el trabajo, ahorrando tiempo y recursos, uniformizar el servicio que se presta al profesorado desde este colectivo.