

**Título del Informe:**

INFORME SOBRE LA REALIZACIÓN EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DEL  
P6-3: PROCEDIMIENTO PARA LA RECOGIDA DE LA OPINIÓN DEL PAS  
SOBRE SU SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO DE LA  
TITULACIÓN.

**Fecha:** 20/06/2012

**Persona Responsable:** Laura Martínez Fernández

**Destinatario:** Área de Calidad y Comisiones de Calidad de la Facultad de Ciencias

**Resumen:**

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

## ÍNDICE

1	Desarrollo .....	3
2	Modelo de Encuesta.....	3
3	Participación.....	4
4	Resultados de las valoraciones .....	5
5	Propuestas de mejora .....	7

## 1 DESARROLLO

Dando continuidad a la experiencia piloto realizada en el mes de octubre de 2011 por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, la Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía y la Facultad de Filosofía y Letras, la Facultad de Ciencias, como los restantes Centros de la UC, ha llevado a cabo las encuestas de satisfacción con el programa formativo del Personal de Administración y Servicios (PAS) en el mes de mayo de 2012.

La encuesta la ha llevado a cabo por la Técnica de Calidad del Centro, anotando tanto la valoración personal de la persona entrevistada como los comentarios que se han hecho al respecto de cada uno de los ítems. Se ha hecho hincapié en que se reflejen las diferencias apreciadas en relación a las diferentes titulaciones que se imparten en el Centro (grados, másteres y doctorado).

## 2 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	
1 Dispongo de información sobre la titulación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Es fácil localizar información en la web del Centro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 El trato recibido de la dirección es apropiado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# RECOGIDA DE LA OPINIÓN DEL PAS SOBRE SU SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO

Facultad de Ciencias

8	El trato recibido de los estudiantes es apropiado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### VALORACIONES PERSONALES

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

ASPECTOS DESTACABLES
PROPUESTAS DE MEJORA

## 3 PARTICIPACIÓN

La encuesta se ha realizado a los servicios cuyo PAS está relacionado con las titulaciones, recabando la opinión entre los diferentes colectivos y con una participación total del 100,00%

SERVICIO	Nº INTEGRANTES	Nº ENCUESTADOS	PARTICIPACIÓN
<b>Administración, Secretaría y Secretaría de Dirección</b>	4	4	100%
<b>Departamentos</b>	6	6	100%
<b>Biblioteca</b>	3	3	100%
<b>Conserjería</b>	4	4	100%
<b>Reprografía</b>	2	2	100%
<b>Informática (*)</b>	2	2	100%
<b>Técnico de Laboratorio</b>	9	9	100%
<b>Otros</b>	1	1	100%
<b>TOTAL FACULTAD</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

(\*) Una persona del personal de Informática desempeña sus funciones también en la ETS de Náutica.

Información de carácter general de los encuestados		Nº total	%
<b>Sexo</b>	mujer	12	38,71
	hombre	19	61,29
<b>Edad</b>	menos de 25 años	0	---
	entre 25 y 35 años	2	6,45
	entre 36 y 45 años	6	19,35
	entre 46 y 55 años	13	41,94
	más de 55 años	10	32,26
<b>Situación laboral</b>	personal fijo	30	96,77
	personal no fijo	1	3,23
<b>Antigüedad en la UC</b>	menos de 1 año	1	3,23
	entre 1 y 5 años	0	0
	entre 6 y 10 años	3	9,68
	entre 10 y 15 años	1	3,23
	entre 15 y 20 años	4	12,90
	más de 20 años	22	70,96

### Composición del PAS del Centro.

## 4 RESULTADOS DE LAS VALORACIONES

Las opiniones de los encuestados han sido valoradas de acuerdo a una escala de 1 a 5, entre totalmente en desacuerdo con la formulación del ítem y totalmente de acuerdo con su planteamiento. En aquellos casos en los que se carecía de criterios suficientes para valorar un ítem se ha considerado que la respuesta debe dejarse en blanco.

Los valores más bajos se concentran en los ítems 3, 11 y 15:

3	Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	2,97
11	Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.	3,24
15	Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	3,26

Por el contrario, las valoraciones más positivas las reciben los ítems 5, 6 y 9:

5	La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	4,70
6	El trato recibido de la dirección es apropiado.	4,65
9	Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	4,63

## RECOGIDA DE LA OPINIÓN DEL PAS SOBRE SU SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO

Facultad de Ciencias

ÍTEM	CUESTIONARIO	MEDIA
1	Dispongo de información sobre la titulación.	3,40
2	Es fácil localizar información en la web del Centro.	3,65
3	Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	<b>2,97</b>
4	La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).	4,36
5	La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	<b>4,70</b>
6	El trato recibido de la dirección es apropiado.	<b>4,65</b>
7	El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.	4,61
8	El trato recibido de los estudiantes es apropiado.	4,53
9	Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	<b>4,63</b>
10	El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.	4,35
11	Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.	<b>3,24</b>
12	Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.	3,34
13	Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.	3,97
14	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	3,61
15	Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	<b>3,26</b>
16	Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.	3,27
17	Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.	4,53
MEDIA de satisfacción del PAS con el programa formativo		<b>3,94</b>

### Resultados de las valoraciones

## 5 PROPUESTAS DE MEJORA

Con carácter general, y teniendo en cuenta las observaciones recogidas durante la realización de la encuesta, se detallan aquí los aspectos que han dado lugar a más comentarios y las propuestas realizadas para poder solventar la problemática que de ellos pudiera derivarse:

### INFORMACIÓN

#### ▪ **Información acerca de la titulación**

Aunque casi todo el personal admite que podría disponer de información acerca de la titulación, se puede decir que en la mayor parte de los casos cada uno dispone de la que está exclusivamente relacionada con el puesto de trabajo, y en aquellas situaciones en que no se precisa, si se conoce es por mera curiosidad personal.

#### PROPUESTAS DE MEJORA:

- La información acerca de la titulación debería ser más esquemática y menos textual, ya que así se facilitarían su rápida asimilación por parte de todos los colectivos.
- Distribuir la información al PAS aunque no sea de su competencia (p.ej. horarios).

#### ▪ **Estructura de gestión y administración de la titulación**

Realmente sólo la conocen adecuadamente aquellas personas que por su puesto de trabajo así lo requieren, el resto tiene poco conocimiento y la mayoría de las veces es por curiosidad personal. La información no fluye correctamente, a pesar de que las lagunas iniciales con la implantación de las titulaciones ya han sido solventadas y todo está ya bien asimilado, la información llega “sobre la marcha”.

#### PROPUESTA DE MEJORA:

- Informar al PAS de dicha estructura aunque no esté relacionado directamente con su puesto de trabajo.

#### ▪ **Web del centro**

No todo el personal entrevistado tiene que hacer uso de ella debido a las características de su puesto de trabajo. Para aquellos que sí la usan, la página web de la Facultad (así como la de la UC) resulta poco intuitiva y, en muchas ocasiones, confusa. Se reconoce que es difícil de encajar toda la información disponible, y se señala que algunos datos están obsoletos.

#### PROPUESTA DE MEJORA:

- Revisar la página web para que goce de mayor fluidez y accesibilidad; convendría, en general, simplificarla.

#### ▪ **Conocimiento de las funciones desempeñadas por el PAS**

Se manifiesta el escaso conocimiento que en ocasiones profesores y estudiantes tienen acerca de las labores de cada colectivo, teniendo a veces la sensación de ser “chico/a para todo”. Los títulos de los cargos desempeñados son poco atractivos, y no ayudan a identificar el trabajo realizado por cada uno. Debido a ese desconocimiento de los medios de un servicio también se está perdiendo la posibilidad de aprovechamiento de su potencial.

## PROPUESTA DE MEJORA:

- Solicitar a Gerencia una actualización en el estudio de las funciones de cada puesto de trabajo.

## FORMACIÓN Y RECURSOS

### ▪ **Formación**

Existen muchos cursos de formación totalmente desvinculados del trabajo diario y real. Además no hay formación específica para algunos puestos, y en ellos el personal ha tenido que ser autodidacta para un mejor desempeño de su labor. Por otro lado, debido a los horarios de impartición de los cursos, se genera una ralentización del trabajo (especialmente acusado en determinados puestos)

#### PROPUESTAS DE MEJORA:

- Optar a una formación más actualizada y específica, más relacionada con cada puesto de trabajo.
- Flexibilizar los horarios de los cursos, de manera que se pueda acudir incluso tras el horario de trabajo.

### ▪ **Aplicación de Gestión Académica**

La mayor parte del personal que tiene que hacer uso de ella manifiesta un cierto nivel de desencanto con la misma.

#### PROPUESTAS DE MEJORA:

- Renovar el formato de la aplicación para hacerla más atractiva
- Agilizar las tramitaciones que mediante ella se realizan.

### ▪ **Recursos materiales**

En cuanto a los recursos disponibles, la tónica general es de satisfacción, no obstante en algunas unidades reclaman la obsolescencia de los equipos.

#### PROPUESTAS DE MEJORA:

- Solicitar para algunos servicios un mayor número de equipos y una actualización de algunos de los disponibles que se encuentran en un estado bastante precario.
- Mejorar los medios: es más económico que externalizar las actividades y más rápido.

## COMUNICACIÓN

### ▪ **Atención a los propuestas realizadas por el PAS**

No hay percepción de que las sugerencias se lleguen a canalizar de alguna manera, con lo que en este aspecto hay un poco de decepción. Aunque se indica que para asuntos de pequeña importancia no hay problemas en obtener lo que se solicita, la cosa parece cambiar cuando se trata de interacciones con otros servicios o decisiones de un nivel superior.



PROPUESTAS DE MEJORA:

- Instar al PAS a que siga haciendo propuestas y no desista con la sensación de que no sirve para nada.
- Solicitar a los responsables de dar solución a las propuestas planteadas que en todo caso ofrezcan una respuesta justificada en caso de denegar las mismas.

▪ **Reconocimiento del esfuerzo personal**

En general, las personas que tienen ilusión y empuje y que hacen cosas voluntariamente con actitud de mejora tienen la sensación de que sus acciones no son bienvenidas, no se consideran constructivas.

Existe también la sensación de que los esfuerzos se reconocen en función del cargo que se ostente, sobrevalorándose unos sí y otros no. A todos los efectos se valora la antigüedad y no los méritos.

PROPUESTA DE MEJORA:

- En este aspecto, dada su naturaleza, es difícil formular una propuesta de mejora, ya que se considera que la actitud demostrada en cada caso varía en función de cada persona. Cabe pedir a los inmediatos superiores o a los compañeros, según proceda, que apoyen al personal involucrado en la mejora; unas palabras de apoyo y reconocimiento a su labor siempre son bienvenidas.

**OTRAS PROPUESTAS**

- Disponer de personal continuo, retribuido y formado para que se profundice en la mejora de la UC como institución.
- Tratar de mejorar el volumen de trabajo relativo a las gestiones funcionales de los departamentos.
- Lograr una mejor coordinación de los servicios.
- Arreglar las puertas exteriores del edificio.