

**Título del Informe:**

INFORME SOBRE LA REALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

FACULTAD DE EDUCACIÓN

**Fecha:** 11 de junio de 2012

**Unidad Responsable:** FACULTAD DE EDUCACIÓN

**Persona Responsable:** MARÍA TERESA DEL CAMPO FERNÁNDEZ

**Destinatario:** COMISIONES DE CALIDAD DEL CENTO y ÁREA DE CALIDAD

**Resumen:**

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

### **1. PROCEDIMIENTO.**

La encuesta se lleva 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 es realizada por el Técnico de Calidad asignado al Centro y conducida en base al cuestionario P6-3-1 del MGP-SGIC.

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.

El personal de Conserjería, el de Biblioteca y el Técnico Especialista en Informática es personal compartido entre las Facultades de Educación y de Filosofía y Letras. En un primer momento tres Centros de la Universidad, la Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y la Facultad de Filosofía y Letras, llevaron a cabo una prueba piloto con el fin de analizar el funcionamiento del proceso y depurar posibles deficiencias. Esta primera fase se desarrolló durante los meses de octubre y noviembre de 2011 y, fue durante la realización de esta experiencia piloto cuando se encuestó a la mayor parte del personal de Conserjería, Biblioteca y Técnico especialista en Informática, aunque, al tratarse de personal común se ha tenido en cuenta su opinión al realizar este informe.

### **2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS EN EL CURSO 2011-2012.**

Las encuestas de satisfacción del PAS de la Facultad de Educación se han realizado durante el periodo comprendido entre el 21 de mayo y el 8 de junio.

### **3. PARTICIPACIÓN.**

Dado el formato de la encuesta, la participación ha sido muy buena. Para el conjunto de la Facultad, la participación ha sido del 85,71%. Por colectivos encontramos mayores diferencias:

- Personal de la Secretaría del Centro (administración y secretaría de dirección): 80%
- Personal de Secretaría de Departamento: 66,66%
- Conserjería: 83,33% (\*)

- Biblioteca: 90,90% (\*)
- Titulado técnico de laboratorio: 66,66%
- Técnico especialista en informática: 100% (\*)

(\*) Se trata de Servicios Comunes para las Facultades de Educación y Filosofía y Letras. La mayor parte de estas encuestas se realizaron en los meses de octubre y noviembre de 2011 por la Técnica de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras cuando se puso en práctica la experiencia piloto de Recogida de la Opinión del PAS sobre su satisfacción con el programa formativo.

#### 4. VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO.

TABLA 1. Resultados de la encuesta.

Item	CUESTIONARIO	Media
1	Dispongo de información sobre la titulación.	3,71
2	Es fácil localizar información en la web del Centro.	3,61
3	Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	2,75
4	La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida	4,19
5	La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida(profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	4,04
6	El trato recibido de la dirección es apropiado.	4,39
7	El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.	4,43
8	El trato recibido de los estudiantes es apropiado.	4,45
9	Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	4,04
10	El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.	4,00
11	Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.	3,30
12	Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.	2,67
13	Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.	3,87
14	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	3,64
15	Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	2,86
16	Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.	3,09
17	Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.	3,98
MEDIA DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO		3,71

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

Los aspectos que han recibido una valoración más positiva son los relativos al trato recibido por parte de la dirección, de los profesores y de los estudiantes.

Aunque todos los ítem tienen una valoración que se encuentran por encima de la media se puede señalar como los aspectos con una menor puntuación son los relativos a la información que tiene el PAS sobre la estructura de gestión y administración de las titulaciones, el conocimiento que tienen los profesores y estudiantes sobre las funciones desempeñadas por el PAS y con la atención prestada a las sugerencias que hace el PAS del Centro.

#### **5. PROPUESTAS DE MEJORA RECOGIDAS EN LAS ENCUESTAS.**

- Se sugiere aumentar la oferta formativa y ampliar los horarios de impartición, especialmente favoreciendo al personal de tarde y en horario especial.
- Se propone unificar la normativa de los Centros.
- Sería conveniente realizar un estudio atendiendo a las necesidades de personal administrativo para que pueda estar repartido de forma más equitativa.
- Se debería dar acceso a la aplicación de gestión académica a los miembros del PAS que lo necesiten para agilizar el trabajo.
- Aumento del presupuesto destinado a bibliografía básica.
- Los profesores deberían revisar y actualizar las bibliografías.
- Revisión del sistema eléctrico general y de la Biblioteca.
- El acondicionamiento de los puestos de trabajo (Conserjería).
- El establecimiento de normas comunes para el reparto del correo (Conserjería).