



**INFORME SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS.
MAYO – JUNIO 2012**

Informe aprobado por la Comisión de Calidad del Centro el día 27 de junio de 2012

Persona responsable:

Pedro Díaz Simal (Presidente de la Comisión de Calidad del Centro)
M^a Teresa de la Fuente Royano (Técnico de Organización y Calidad)

Destinatario: Informe público

Resumen:

Análisis del nivel de satisfacción del PAS con el programa formativo a través de una entrevista personal, tal y como se contempla en el procedimiento P6-3 del MGP-SGIC, aplicando el cuestionario recogido en dicho Manual (P6-3-1).

Titulaciones afectadas:

- Grado en Ingeniería Civil
- Máster en Ingeniería de Costas y Puertos
- Máster en Gestión Integrada de Zonas Costeras
- Máster en Gestión Ambiental de Sistemas Hídricos
- Máster en Investigación en Ingeniería Ambiental
- Máster en Ingeniería Ambiental
- Máster en Investigación Ingeniería Civil
- Máster Europeo en Ingeniería de la Construcción



INFORME SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO.

ÍNDICE:

	Nº página
Exposición de motivos	3
Metodología de estudio	4
Encuesta sobre el nivel de satisfacción al PAS con el programa formativo	5
Análisis de participación	7
Análisis de resultados	8
Tabla resumen de resultados	9
Análisis de los resultados por colectivos	11
Personal de administración del Centro	11
Personal de administración de los Departamentos	12
Personal de laboratorios	13
Personal de reprografía	13
Personal de conserjería	14
Personal de la biblioteca	15
Otros	15
Conclusiones	16



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 (a partir de ahora SGIC) define, dentro de su capítulo 6 Nivel de satisfacción con el Programa Formativo, procedimientos para conocer la opinión de los diferentes agentes vinculados a las titulaciones en relación a 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

Se considera imprescindible tratar los siguientes aspectos:

- Plan de estudios y su estructura
- Organización de la enseñanza
- Recursos Humanos
- Instalaciones e Infraestructuras
- Proceso de enseñanza-aprendizaje
- Acceso y atención a los estudiantes
- Aspectos generales de la titulación

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 tareas en los diferentes Centros de la Universidad y estrechamente vinculados con las titulaciones impartidas, en tanto que sus labores están afectadas y afectan al desarrollo de los programas formativos.

La encuesta se ha llevado a cabo en la Escuela de Caminos entre finales del mes de mayo y principios de junio de 2012.



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 en cada Centro por el Técnico de Organización y Calidad asignado a dicho 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 de forma global, como por las Comisiones de Calidad de los Centros de forma particular.



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

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Sexo		Situación laboral		Servicio donde trabaja	
Hombre.		Personal fijo.		Secretaría del Centro.	
Mujer.		Personal no fijo.		Secretaría de Departamento.	
		Antigüedad en la UC		Conserjería.	
Edad		Menos de 1 año.		Biblioteca.	
Menos de 25 años.		Entre 1 y 5 años.		Laboratorios.	
Entre 25 y 35 años.		Entre 6 y 10 años.		Técnico Informática.	
Entre 36 y 45 años.		Entre 10 y 15 años.		Otros.	
Entre 46 y 55 años.		Más de 20 años.			
Más de 55 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"/>
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



ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN:

Tal y como contempla el procedimiento (P6-3 del MGP-SGIC), en la Escuela de Caminos se ha analizado el nivel de satisfacción del PAS con el programa formativo a través de una entrevista personal realizada por la técnico de calidad de la Escuela, aplicando el cuestionario recogido en el Manual (P6-3-1).

Las opiniones de los encuestados se valoran de acuerdo a una escala del 1 al 5, donde el 1 indica “totalmente en desacuerdo” y el 5 “totalmente de acuerdo” c p o n la afirmación formulada. En algunos casos donde el encuestado no tiene criterio de valoración o bien la pregunta no procede en su caso, la pregunta se ha dejado en blanco.

En la E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos se ha entrevistado a 40 personas del PAS, de un total de 46 personas. Se ha encuestado a todo el personal de administración y servicios, incluido el personal de los seis departamentos ubicados en la Escuela.

Únicamente tres personas no han rellenado la encuesta, y a otras dos no se les ha podido localizar, ya que su puesto de trabajo no se encuentra físicamente en la Escuela, ni cuentan con un teléfono de contacto.

En primer lugar, cabe señalar la buena respuesta y disposición del PAS hacia la encuesta, que se traduce en un porcentaje de participación muy alto, ya que un 87% del PAS de la Escuela ha respondido a la misma.

Por colectivos, los porcentajes de participación en la Escuela de Caminos son los siguientes:

SERVICIO	Nº TRABAJADORES	% PARTICIPACIÓN
Personal de administración del Centro (administradora de Centro, secretaria y secretaria de dirección)	7	85,71%
Personal de administración de los departamentos (administrador, administrativos e informáticos)	10	90%
Personal de biblioteca	5	80%
Personal de conserjería	4	75%
Otros	1	100%
Personal de reprografía	3	100%
Técnico de informática del Centro*	1	100%
Técnicos de laboratorio	15	86,67%

*Los datos correspondientes al Técnico informático de la Escuela no serán objeto de análisis en este informe, sino que sus datos serán objeto de un análisis conjunto con el resto de técnicos de los demás Centros de la Universidad de Cantabria.



ANÁLISIS DE RESULTADOS:

A continuación se detallan los resultados obtenidos en las encuestas. La información se presenta de forma global para toda la Escuela de Caminos y agregada por colectivos.

El primer análisis que se realiza es el de los promedios obtenidos en cada ítem. El promedio es la suma de todos los valores de una variable dividido por el número de valores o respuestas existentes. En color azul se destacan los ítems mejor valorados y en color rojo los que han tenido peor valoración.

Además se completa la información con un análisis de la desviación estándar. La desviación estándar es una medida de dispersión que nos dice cuánto tienden a alejarse los valores del promedio en una distribución. En concreto es “el promedio de la distancia de cada punto respecto del promedio”. La desviación muestra la variabilidad de una distribución, indicando por medio de un número, si las diferentes puntuaciones de una variable están muy alejadas del promedio. Cuanto mayor sea ese valor, mayor será la variabilidad, cuanto menor sea, más homogénea será con respecto al promedio. Valores altos en la desviación son indicativos de que ha habido disparidad en la forma de contestar de los sujetos, no han opinado lo mismo unos y otros.

Para nuestro caso:

- Desviaciones inferiores a 1 significan que la mayoría de las respuestas dadas a un determinado ítem están agrupadas en un rango de 3 valores y son indicativas de homogeneidad en las opiniones de los sujetos.
- Desviaciones superiores a 1 significan que las respuestas dadas a un determinado ítem se mueven en el rango de los 5 posibles valores y son indicativas de gran disparidad de opinión.



Tabla resumen de los resultados de la encuesta:

SERVICIO	DATOS	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17
ADMINC	MEDIA	3,83	3,50	3,50	4,17	4,17	4,17	3,67	3,67	4,17	4,00	3,17	2,83	4,33	3,00	2,83	2,83	3,00
	DESVIACIÓN	1,17	1,52	1,52	1,33	0,75	1,60	1,03	0,82	0,98	1,26	1,47	1,17	0,82	1,10	0,98	1,60	1,67
ADMIND	MEDIA	2,89	3,71	2,89	4,11	4,33	4,00	4,33	4,40	3,88	4,56	2,89	3,44	4,11	2,63	2,44	2,50	4,22
	DESVIACIÓN	1,45	0,76	1,17	0,78	0,50	0,87	0,71	0,55	1,25	0,53	1,45	0,88	1,05	0,92	1,42	0,93	0,67
BIBL	MEDIA	4,00	3,75	2,50	3,50	4,00	3,75	3,50	3,50	4,25	4,00	3,25	2,25	2,50	4,67	3,00	2,75	3,75
	DESVIACIÓN	0,82	0,50	0,58	0,58	0,00	1,26	0,58	0,58	0,96	1,15	0,96	0,50	0,58	0,58	0,82	0,96	0,96
CONS	MEDIA	1,67	4,00	1,33	3,67	5,00	3,67	4,67	5,00	4,00	5,00	2,33	2,33	4,00	2,67	2,33	2,33	3,67
	DESVIACIÓN	0,58		0,58	2,31	0,00	2,31	0,58	0,00	1,73	0,00	1,15	1,15	1,00	1,15	1,15	1,15	0,58
OTROS	MEDIA	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	1	3	3	3	3	3	4
	DESVIACIÓN																	
REPRO	MEDIA	1,67	3,00	1,33	3,67	2,67	4,33	4,33	4,67	3,67	4,00	1,00	4,33	4,67	3,33	3,00	3,00	4,50
	DESVIACIÓN	1,15	1,00	0,58	1,53	2,08	0,58	0,58	0,58	1,15	1,73	0,00	0,58	0,58	0,58	0,00	0,00	0,71
TLAB	MEDIA	2,85	3,33	1,85	3,69	4,08	3,38	4,54	3,92	4,23	4,31	2,38	2,85	3,38	3,18	2,58	3,00	3,85
	DESVIACIÓN	1,34	1,07	0,90	1,25	0,76	1,71	0,66	0,79	1,01	0,95	1,04	1,14	1,19	0,87	1,16	1,18	1,07
TOTAL	MEDIA	2,95	3,47	2,36	3,82	4,05	3,77	4,21	4,06	4,08	4,33	2,56	3,00	3,74	3,11	2,66	2,78	3,82
	DESVIACIÓN	1,36	0,99	1,20	1,17	0,94	1,40	0,80	0,78	1,05	0,96	1,27	1,08	1,12	0,99	1,07	1,07	1,06
		ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17

CODIFICACIÓN DE SERVICIO	
ADMINC	Administrador/a de Centro, Secretaría y Secretaría de Dirección
ADMIND	Administrador/a de Departamento, Administrativos de Departamento e Informáticos de los Departamentos
BIBL	Personal de Biblioteca
CONS	Personal de Conserjería
TLAB	Técnicos de Laboratorio
TINF	Técnico de Informática del Centro
REPRO	Personal de Reprografía
OTROS	Otros

Tabla de resultados agregados por ítem:

ÍTEMS	MEDIA
1. Dispongo de información sobre la titulación.	2,95
2. Es fácil localizar información en la web del Centro.	3,47
3. Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	2,36
4. La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).	3,82
5. La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	4,05
6. El trato recibido de la dirección es apropiado.	3,77
7. El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.	4,21
8. El trato recibido de los estudiantes es apropiado.	4,06
9. Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	4,08
10. El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.	4,33
11. Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.	2,56
12. Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.	3,00
13. Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.	3,74
14. Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	3,11
15. Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	2,66
16. Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.	2,78
17. Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.	3,82

Ítems mejor valorados

Ítems peor valorados

Los ítems peor valorados son los siguientes:

- *Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación:* en este caso la mayor parte de los encuestados han señalado que la información de la que disponen es la que ellos se han buscado, pero que han echado de menos más información al PAS sobre la estructura de gestión y administración, y en general les gustaría haber recibido más información sobre la implantación de las nuevas titulaciones, por ejemplo en forma de reunión informativa con todo el PAS de la Escuela.
- *Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación:* en este ítem la mayor parte de los encuestados hacen referencia a que el programa formativo que lleva a cabo la UC no se adapta a sus necesidades, o bien que no son admitidos a los cursos que les interesan o que no se adaptan a su horario, y que únicamente son admitidos en los cursos que tienen menos demanda. Algunos de los encuestados cuestionan el criterio de planificación y de asignación de los cursos.
- *Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro:* el sentir general del PAS de la Escuela es que sus sugerencias no son tomadas en cuenta; algunos trabajadores refieren que han realizado repetidamente ciertas sugerencias para mejorar el funcionamiento de los servicios donde trabajan pero, aunque son escuchados, no han conseguido que se lleven a cabo las mejoras que proponen. Otros



trabajadores echan en falta la realización de reuniones periódicas donde el PAS sea informado de todas las cuestiones nuevas que les afectan y de las que necesitan estar al día para desarrollar su trabajo correctamente. En definitiva, el problema más comentado es la falta de comunicación.

Los ítems que han obtenido una valoración más alta son los siguientes:

- El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.
- El trato recibido de los profesores y de los estudiantes de la titulación es apropiado.
- Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.

Por tanto, los trabajadores del PAS de la Escuela valoran su propia capacidad profesional para desempeñar su trabajo, y valoran también positivamente el trato que reciben de los profesores, así como la comunicación con sus usuarios.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS POR COLECTIVOS:

En el análisis por colectivos, se pueden hacer las siguientes consideraciones:

1. Personal de administración del Centro:

Los ítems peor valorados son el nº 12 (Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio), el nº 15 (Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro) y el nº 16 (Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora), todos los cuales obtienen una puntuación media de 2,83.

En cuanto a los aspectos mejor valorados destacan en primer lugar los recursos aportados por el Centro para el desempeño de sus funciones (ítem 13), la fluidez de la comunicación con los responsables académicos y con los usuarios del servicio (ítems 4 y 5), así como el trato recibido de la dirección (ítem 6) y la adecuación del puesto de trabajo a su capacidad profesional (ítem 9).

En cuanto a los aspectos destacables, se resumen a continuación los comentarios que ha realizado este colectivo:

Aspectos destacables:

- Tanto estudiantes como profesores en ocasiones no son plenamente conocedores de toda la normativa de la universidad que les afecta, lo cual genera un trabajo añadido para el PAS derivado de este desconocimiento.
- El calendario de trabajo no está compensado, acumulándose muchas tareas en un espacio corto de tiempo; a esto se une la complicación en las tareas de gestión en la Escuela, debido a las normas propias que tiene la misma.
- El programa que se utiliza para gestionar y actualizar la información en la web está obsoleto.
- Mejorar el sistema de trabajo en equipo, ya que hay secuencias del trabajo que no se atienden con eficacia, lo cual hace más complicado el desarrollo de las tareas.
- Problemas de comunicación y falta de información sobre cuestiones necesarias para el desempeño de las funciones en la titulación.
- No se tienen en cuenta las necesidades de los estudiantes o de los usuarios de los servicios a la hora de planificar.
- Falta de atención y de interés por las propuestas de mejora que propone o podría proponer el PAS que desempeña los servicios en la titulación.

Propuestas de mejora:

- Charlas informativas para estudiantes y profesores sobre la normativa general de la universidad que les afecta, para evitar que el desconocimiento afecte aumentando la carga de trabajo del colectivo de PAS.
- Realización de reuniones periódicas sobre cuestiones de trabajo, información sobre novedades, normas e instrucciones emitidas por Gestión Académica, resolución de dudas, etc.
- Fomentar la cultura de atención al usuario, teniendo en cuenta sus necesidades, y no las de la Universidad, a la hora de planificar.

2. Personal de administración de los departamentos:

En este colectivo se valora muy negativamente el reconocimiento de los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora (ítem 16), así como la atención prestada a las sugerencias del PAS (ítem 15), y los apartados relativos a la información disponible y conocimiento de la estructura de la titulación (ítems 1 y 3). En cambio, se otorga una valoración alta al trato recibido por profesores y estudiantes (ítems 7 y 8) y a la propia capacidad profesional en relación al puesto de trabajo (ítem 10).

En este caso, destacan una serie de apreciaciones que han hecho los encuestados y que se resumen a continuación:

Aspectos destacables:

- La comunicación es mejor y más fluida con los responsables del Departamento en cuestión que con los del Centro, y los encuestados señalan que la puntuación otorgada en sus respuestas se refiere a los responsables de los departamentos, con los que tienen más trato.
- En la formación que ofrece la UC no se tiene en cuenta la situación de cada uno, y en muchas ocasiones se deniegan cursos de la temática que maneja cada uno, en cambio se da acceso al personal a únicamente a los cursos que no tienen suficiente demanda.
- Existen problemas derivados de la mala gestión y administración del Centro.
- Falta de información directa al PAS, al cual no se mantiene informado sobre el proceso de implantación de las nuevas titulaciones.
- Realización de todo tipo de tareas, se correspondan o no con las características del puesto de trabajo, no coincidentes con el IV estudio de organización administrativa. Especialmente en los departamentos donde hay investigación se realizan a veces tareas que conllevan una responsabilidad económica que no está reconocida.
- Dificultades derivadas de la gestión económica y justificación.
- Falta de comunicación y coordinación con el Pabellón de Gobierno.
- Desinformación por parte del profesorado sobre cuestiones normativas y administrativas que generan problemas en la gestión de los departamentos y, por ende, en las tareas del PAS encargado de la misma.

Propuestas de mejora:

- Fomentar la formación para el personal de nuevo ingreso.
- Clarificar las funciones del personal responsable de la administración de la Escuela.
- Promover un cambio de mentalidades para conseguir una planificación mejor; fomentar la cultura de la planificación.
- Fomentar los canales de comunicación / información entre el Pabellón de Gobierno y los Centros.

3. Personal de laboratorios:

El personal de los laboratorios valora con una puntuación media muy baja (1,85) el ítem nº 3, referido a su conocimiento sobre la estructura de gestión y administración de las titulaciones, aunque muchos de ellos matizan que este desconocimiento se debe a su propio desinterés, ya que no consideran ésta cuestión como algo fundamental para el desarrollo de su trabajo.

Por otro lado, se valoran con puntuaciones bastante bajas el ítem 15, sobre la atención que se presta a las sugerencias que hace el PAS, y el ítem 11, relativo a la formación que oferta la UC.

Como ocurre con otros colectivos, las valoraciones más altas las obtienen los apartados referidos a la adecuación del puesto de trabajo a su capacidad profesional (ítem 10), a la adecuación de las tareas que realizan al puesto de trabajo (ítem 9), al trato recibido por los profesores de la titulación (ítem 7) y a la comunicación con los usuarios del servicio (ítem 5).

En cuanto a las apreciaciones realizadas por el personal de los laboratorios, se pueden destacar las siguientes ideas:

Aspectos destacables:

- Falta de atención a las medidas básicas de seguridad e higiene en el trabajo.
- En algunos casos, la ubicación de los laboratorios e infraestructuras no es la idónea para este tipo de instalaciones, lo cual dificulta las tareas diarias.
- Se considera que no se atienden correctamente las propuestas y sugerencias del PAS.
- Algunos laboratorios están infrautilizados, no cumpliendo su función como recurso para realizar prácticas docentes o para trabajar con empresas.
- Excesiva burocracia que va en detrimento del servicio.
- Escasa valoración del PAS, lo cual da lugar a falta de incentivos y desmotivación.

Propuestas de mejora:

- Fomentar los convenios con empresas y salir en busca de actividad para los laboratorios, aprovechando mejor los recursos de los que se dispone.
- Ampliar y mejorar la oferta de formación para el PAS, que tiene que buscar la información y formarse prácticamente por su cuenta.
- Mejorar el conocimiento por parte de los responsables de la Escuela sobre el trabajo que se desarrolla en los laboratorios.

4. Reprografía:

Los trabajadores del Servicio de Reprografía de la Escuela coinciden a la hora de calificar la formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de sus funciones (ítem 11) como el peor valorado, obteniendo de media la puntuación más baja posible, un 1. Y es que indican que su sector ha estado sujeto a muchas variaciones a lo largo del tiempo, como consecuencia de la implantación de las NTIC, y que no han recibido formación que les permita adaptarse a los cambios, salvo la que ellos mismos se han procurado. Consideran que si la Universidad les proporcionara más formación podrían sacar mucho más rendimiento a su servicio, ofrecer otro tipo de trabajos, y en definitiva mejorar y ampliar el servicio al usuario.



También reciben puntuaciones muy bajas los ítems 3 y 1, que evalúan el conocimiento de la estructura de gestión y administración y la información de la que disponen sobre la titulación, donde los trabajadores indican que la información que tienen se la han procurado por su cuenta, o se van enterando de manera casi casual, a través de su actividad diaria.

Por otro lado, los trabajadores de Reprografía valoran positivamente aspectos como el trato recibido de los estudiantes, los recursos aportados por el Centro, y el propio funcionamiento del servicio que prestan.

Aspectos destacables:

- Los trabajadores del Servicio de Reprografía se consideran personas comprometidas con el funcionamiento de su unidad, para lo cual acometen todas las acciones que consideran necesarias para mejorar sus servicios, independientemente de cuáles sean realmente sus funciones.
- Se considera esencial mejorar la oferta formativa en este sector, ya que con una formación más adecuada podrían optimizar los recursos de los que disponen, ofrecer nuevos servicios y ser más eficaces.
- Este colectivo considera que sería necesaria una mayor implicación de los profesores, para utilizar adecuadamente el Servicio de Reprografía, ya que de lo contrario se perjudica el funcionamiento de esta unidad y la calidad de la oferta de servicios a los alumnos.

El problema radica en que no existe la coordinación adecuada entre los profesores y el servicio de reprografía, puesto que aquellos colocan los apuntes en las plataformas virtuales, pero esta información no llega a Reprografía, con lo cual no se puede atender la demanda de los alumnos de impresión de apuntes; en muchos casos son los propios alumnos los que proporcionan a Reprografía los apuntes de la plataforma virtual para que puedan ofrecer el servicio de impresión.

Esta situación perjudica a los alumnos, al Servicio de Reprografía que no puede atender correctamente a la demanda y, por ende, a la propia Universidad.

Propuestas de mejora:

- Proporcionar a los trabajadores de los Servicios de Reprografía una formación específica que les permita optimizar los recursos de los que disponen y trabajar con mayor eficacia.
- Concienciar al profesorado para que se coordine con el Servicio de Reprografía, o bien establecer algún mecanismo que proporcione a Reprografía acceso a los apuntes colgados en las plataformas virtuales.

5. Conserjería:

El personal de Conserjería refiere sobre todo problemas derivados de la falta de información, que dificultan su trabajo, ya que se debe tener en cuenta que la mayor parte de las personas que acceden a la Escuela acuden a ellos en primera instancia en busca de información de diversos tipos, especialmente sobre aulas, horarios, etc. y muchas veces no disponen de la misma. Por tanto, consideran que se les debería informar mejor para poder hacer correctamente su trabajo.

Este problema se traduce en las valoraciones de la encuesta, donde los ítems peor valorados son el 3 y el 1, sobre su conocimiento de la estructura de gestión y administración, y la información que tienen sobre la titulación.



Este colectivo también percibe problemas derivados de la falta de formación específica, sobre el conocimiento que tienen profesores y estudiantes de las funciones que desempeñan o sobre la atención que se presta a sus sugerencias.

En cambio, el personal de Conserjería traslada a la encuesta su satisfacción en cuanto a la comunicación con los usuarios, el trato que reciben de los estudiantes o la adecuación del puesto de trabajo a su capacidad profesional, ítems en los cuales la puntuación media es la máxima, un 5.

Propuestas de mejora:

- Mejorar la comunicación y mantener informada a la Conserjería sobre la información de tipo académico para poder atender correctamente al público, así como todo tipo de información actualizada sobre aulas, horarios, etc.
- Mejorar el sistema de reparto del correo, que está obsoleto y se realiza despacho por despacho o buzoneando.

6. Biblioteca:

En el caso de los trabajadores de la Biblioteca, el ítem que ha recibido una puntuación más baja es el 12, referido al conocimiento que tienen los profesores y los estudiantes sobre las funciones desempeñadas en el servicio. También se valoran negativamente los recursos aportados por el centro (ítem 13) y el conocimiento sobre la estructura de la titulación (ítem 3).

Por otro lado, y como ocurre con otros colectivos, se valoran de forma positiva la adaptación de las tareas a las características del puesto, así como la adecuación del puesto de trabajo a su capacidad profesional (ítems 9 y 10), y la fluidez de la comunicación con los usuarios (ítem 5).

Propuestas de mejora:

- En cuanto al plan de formación del PAS, se proponen algunas ideas sobre necesidades de cursos de formación: cómo usar el correo electrónico de manera eficiente en el puesto de trabajo / capacitación pedagógica para el personal de la Biblioteca que desempeña tareas formativas.
- Instar a los profesores responsables de cada asignatura a que cuelguen la guía docente en la web para poder saber qué libros recomiendan, ya que algunas asignaturas no la tienen.
- Ampliar y dignificar el espacio que ocupa la Biblioteca.
- Mejorar la información sobre la Biblioteca en la web de la Escuela.

7. Otros:

En este caso, se hace referencia a problemas derivados de la escasez de la oferta formativa de la UC y a la fluidez de la comunicación con los usuarios del servicio que se presta.

Por otro lado, la puntuación más alta se otorga a la adecuación del puesto de trabajo a la capacidad profesional, la adecuación de las tareas realizadas al puesto de trabajo, el trato recibido por los estudiantes, y funcionamiento del servicio. El resto de los ítems valorados obtienen una puntuación de 3.

Aspectos destacables:

- Se hace necesaria una mayor concienciación por parte de los profesores y la dirección sobre la importancia de las tareas que se desarrollan en torno a la docencia.



- Sería recomendable mejorar los canales de información y comunicación con el PAS de la Escuela que debería estar informado de todo tipo de cuestiones que afecten a las titulaciones que se imparten.
- Resulta necesario mejorar la oferta formativa de la UC, de manera que el PAS pudiera tener acceso a los cursos relacionados directa o indirectamente con su trabajo.

CONCLUSIONES

En primer lugar hay que reconocer y agradecer la colaboración y la buena disposición que ha mostrado todo el Personal de Administración y Servicios de la Escuela hacia la encuesta. Esto nos obliga, como mínimo, a responder de la forma que se espera teniendo en cuenta sus opiniones e intentando, en la medida de lo posible, implementar las propuestas de mejora de los servicios que se han señalado.

No obstante, hay que ser conscientes de que muchas de ellas son complicadas de atender ya sea por la situación económica actual o por el propio alcance que tienen, que excede las posibilidades de la Escuela. En cualquier caso, prácticamente todas las sugerencias o aspectos destacables que el PAS ha comentado se han reflejado en este informe para que todos seamos partícipes de la situación que vive este personal y los problemas que encuentran en su actividad diaria.

Una vez que hemos dejado constancia del compromiso que asume la Escuela para intentar mejorar las cuestiones se han puesto de relieve, se puede terminar este documento haciendo hincapié en la visión positiva que tiene el PAS de algunos aspectos fundamentales de su trabajo, como es la buena comunicación con los profesores y los estudiantes de la titulación que denotan la armonía que se vive en la Escuela entre los colectivos implicados en la vida universitaria.