



**INFORME SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PROGRAMA FORMATIVO
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE NÁUTICA. MAYO – JUNIO 2012**

**Informe aprobado por la Comisión de Calidad del Centro el día 31 de octubre de 2012
Aprobado por la Junta de Escuela el día 9 de noviembre de 2012**

Persona responsable:

Carlos Pérez Labajos (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 Marina
- Grado en Ingeniería Marítima
- Grado en Ingeniería Náutica y Transporte Marítimo



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
Análisis de los resultados por colectivos	9
Propuestas de mejora	10



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 Náutica 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.

En la Escuela Técnica Superior de Náutica se ha alterado este método en algunos casos ya que el personal del PAS se ha manifestado contrario a realizar una entrevista y más favorable a rellenar la encuesta sin la presencia del técnico, favoreciendo el anonimato. Se ha respetado la voluntad de aquellos que han manifestado esta preferencia, con lo cual se colocó en secretaría una carpeta para que los que quisieran rellenar la encuesta lo hicieran y la colocaran en dicha carpeta.

Por tanto, sólo se hizo entrevista en algunos casos, pero la mayoría del PAS rellenó la encuesta de forma anónima.

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.	
Edad		Antigüedad en la UC		Conserjería.	
Menos de 25 años.		Menos de 1 año.		Biblioteca.	
Entre 25 y 35 años.		Entre 1 y 5 años.		Laboratorios.	
Entre 36 y 45 años.		Entre 6 y 10 años.		Técnico Informática.	
Entre 46 y 55 años.		Entre 10 y 15 años.		Otros.	
Más de 55 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"/>
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

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” con 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 Náutica se han recogido únicamente 9 encuestas de un total de 16 personas pertenecientes al PAS. Por tanto, la cifra de participación no es muy alta, un 56%, y un 60% si consideramos que una de las personas a encuestar (el técnico de laboratorio) se encontraba de baja en el momento de realización de la encuesta.

Se ha encuestado a todo el personal de administración y servicios de la Escuela, incluido el personal del programa SENIOR, que está ubicado físicamente en la Escuela, y el técnico informático, que es compartido con la Facultad de Ciencias. También se incluían como objeto de la encuesta las dos personas que trabajan en el Departamento de Ciencias y Técnicas de la Navegación y la Construcción Naval.

En primer lugar, cabe señalar que en general el personal del PAS no ha mostrado demasiada predisposición hacia la encuesta, transmitiendo a la técnico de calidad sus dudas sobre la utilidad de la misma y su preocupación por la falta de garantías de confidencialidad.

Esta actitud se traduce en el porcentaje de participación no demasiado alto, y sobre todo en la pobreza de las encuestas recogidas en cuanto a comentarios específicos, aspectos destacables y propuestas de mejora.

Por colectivos, los porcentajes de participación son los siguientes:

SERVICIO	Nº TRABAJADORES	% PARTICIPACIÓN
Personal de administración del Centro (administradora de Centro, secretaria y secretaria de dirección)	3	66,66%
Personal de administración de los departamentos (administrador, administrativos e informáticos)	2	0%
Personal de biblioteca	3	33,33%
Personal de conserjería	4	75%
Otros	1	100%
Personal de reprografía	1	100%
Técnico de informática del Centro*	1	100%
Técnicos de laboratorio**	1	0%

*El técnico informático de la Escuela de Náutica es compartido con la Facultad de Ciencias.

**No ha resultado posible encuestar al técnico de laboratorio por encontrarse de baja.



ANÁLISIS DE RESULTADOS:

ÍTEMS	MEDIA
1. Dispongo de información sobre la titulación.	3,89
2. Es fácil localizar información en la web del Centro.	4,29
3. Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	3,78
4. La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).	4,75
5. La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	4,56
6. El trato recibido de la dirección es apropiado.	4,56
7. El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.	4,44
8. El trato recibido de los estudiantes es apropiado.	4,50
9. Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	4,33
10. El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.	4,67
11. Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.	3,75
12. Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.	3,11
13. Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.	3,71
14. Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora*	2,00*
15. Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	3,78
16. Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.	3,38
17. Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.	4,22

* En el ítem 14, el sistema de puntuación funciona al revés que en el resto de los ítems: en este caso el 1 es la opinión más positiva en cuanto a satisfacción y el 5 la más negativa.

Ítems mejor valorados

Ítems peor valorados

Los ítems peor valorados son los siguientes:

- Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.
- Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.
- Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.

Aún siendo éstos los ítems peor valorados, hay que matizar que todos ellos han obtenido una puntuación superior al 3, con lo cual se deduce que en general el colectivo de PAS de la Escuela de Náutica muestra una satisfacción elevada con el programa formativo. La media total obtenida de las valoraciones del PAS de la Escuela de Náutica es muy alta: 4,11 (excluyendo de la media el ítem 14, donde la puntuación se entiende al revés que en el resto de los ítems, es decir, el 1 es la opinión más positiva en cuanto a satisfacción y el 5 la más negativa).

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

- La comunicación con los responsables académicos es buena y fluida.
- El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.
- El trato recibido de la dirección es apropiado.
- El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.



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

ANÁLISIS POR COLECTIVOS

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

1. Personal de administración del Centro:

Este colectivo otorga una puntuación media de 4,37 puntos excluyendo el ítem 14, con lo cual no hay demasiadas cuestiones que comentar, ya que la satisfacción es muy alta, especialmente en los ítems 1, 2 y 3, referidos a la información disponible, con una media de 5. Se valora más negativamente (aunque con una puntuación media de 3,5) el ítem 12, relativo al conocimiento que tienen los profesores y estudiantes sobre las funciones que se desempeñan en la titulación.

2. Reprografía:

Únicamente hay una persona trabajando en el servicio de reprografía de la Escuela, que manifiesta también una opinión positiva, 4,18 puntos de media excluyendo el ítem 14. Casi todos los ítems tienen puntuaciones de 4 y 5, salvo los referidos al programa formativo de la UC, a la disponibilidad de información sobre la titulación y sobre la estructura de gestión y administración, con una puntuación de 3.

3. Conserjería:

El personal de Conserjería, al igual que el resto, otorga una puntuación media superior al 4. No obstante, puntúan más bajo los apartados referidos al conocimiento de profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeñan y el reconocimiento a las personas que se involucran en la mejora, ítems 12 y 16, que se puntúan con una media de 3. Tampoco obtienen puntuaciones tan altas como el resto de los ítems los que se refieren al trato recibido por los profesores, a los recursos aportados por el centro o la atención prestada a las sugerencias del PAS.

Aspectos destacables y propuestas de mejora:

Los trabajadores de la Conserjería manifiestan la necesidad de instalar una rampa en la Escuela para mejorar el acceso.

4. Biblioteca:

En el caso de los trabajadores de la Biblioteca, hay que destacar que sólo una persona ha respondido la encuesta, donde ha señalado como aspectos más negativos los referentes a la información disponible y accesibilidad de la misma (ítems 1, 2 y 3) así como el reconocimiento de los esfuerzos hacia la mejora (ítem 16).

En este caso, se refiere como aspecto destacable el problema de espacio en la Biblioteca, aunque consciente de que este problema no tiene fácil solución.

5. Técnico informático:

El técnico informático de la Escuela de Náutica es compartido con la Facultad de Ciencias. El apartado que el técnico informático valora más negativamente es el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeña, donde menciona que en algunas ocasiones se le solicitan servicios que no tienen relación con su puesto de trabajo.



En cambio, se valoran de forma positiva aspectos como el trato recibido de la dirección o de los profesores, la adecuación del puesto de trabajo a su capacidad profesional o la atención prestada a las sugerencias del PAS.

Aspectos destacables:

- En ocasiones se realizan más tareas de las que el puesto de trabajo conlleva.
- Se podría mejorar la formación ofrecida.
- En muchos casos el trabajo del técnico informático no se valora, puesto que los usuarios son conscientes únicamente del resultado final, y no del esfuerzo que conlleva el proceso.

6. Otros:

En este apartado se consideran las opiniones de la trabajadora del programa SENIOR, ubicada en la Escuela de Náutica.

En este caso, las valoraciones más bajas son las que se refieren a la disponibilidad de información, a los recursos aportados para el desempeño de sus funciones y al conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeña.

Esta trabajadora refiere como principales problemas la falta de medios, la falta de organización y de definición de sus funciones. También considera que no se atienden adecuadamente las sugerencias realizadas para conseguir una mejora del servicio.

En cambio, manifiesta una satisfacción alta en cuanto a la comunicación con responsables académicos y con usuarios, y el trato recibido por parte de los colectivos con los que trabaja, así como la adecuación del puesto de trabajo a su capacidad profesional.

PROPUESTAS DE MEJORA:

Se realizan las siguientes propuestas de mejora que derivan de las opiniones que ha vertido el PAS de la Escuela en la encuesta:

- Se propone fomentar la ampliación del programa formativo atendiendo a las sugerencias que ha realizado el PAS.
- Se propone la instalación de una rampa para mejorar el acceso a la Escuela, habida cuenta de que existen barreras arquitectónicas que dificultan la accesibilidad y por ende el trabajo de los trabajadores de la conserjería.
- Se propone la difusión a través del Servicio de Informática sobre cuáles son las funciones del técnico informático mediante el envío de un mail al profesorado.