

### III. Encuestas de satisfacción del PAS con la titulación

#### ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON LA TITULACION

EDEM es consciente de que en una sociedad del conocimiento y de creciente internacionalización de la oferta universitaria, asegurar la calidad de sus titulaciones es un reto ineludible y la Dirección del Centro Universitario EDEM está, por tanto, firmemente comprometida con la calidad como factor estratégico para gestionar con éxito el talento de los estudiantes.

En EDEM se persigue la mejora continua en todos los ámbitos de la formación y para conseguir esta mejora es necesario medir los resultados. Las encuestas de satisfacción son un medio que empleamos para obtener el grado de satisfacción de todos los grupos de interés en el proceso de enseñanza-aprendizaje y poder así mejorar día a día.

A continuación, analizaremos la satisfacción del Personal de Administración y Servicios que gestiona el Grado en ADE para Emprendedores y el Grado en Ingeniería y Gestión Empresarial.

**El objetivo de este informe es analizar los resultados obtenidos durante el curso académico 2018-2019, comparar con años anteriores e implantar acciones de mejora.** Esta encuesta se pasa anualmente a todos los miembros del PAS y es on-line.

La encuesta consta de 23 ítems distribuidos en cuatro bloques o áreas de contenido:

- **Comunicación.** En este bloque se le solicita al personal que valore si la información existente sobre la titulación para el público es accesible y suficiente, la comunicación con el PDI, la comunicación con el resto de PAS, la comunicación con los estudiantes del título y la consideración de sus sugerencias.
- **Puesto de trabajo.** El PAS puntúa si la información recibida para el desarrollo del trabajo es adecuada, la definición de sus responsabilidades, la autonomía para desempeñar el trabajo, el reparto de cargas de trabajo, el aprendizaje de nuevas competencias y el seguimiento del responsable directo.
- **Espacios y recursos.** En este bloque se puntúa la adecuación de los recursos materiales, infraestructu-

ras e instalaciones físicas, las herramientas informáticas, las condiciones ambientales y la formación recibida para la implantación de nuevas aplicaciones y procedimientos.

- **Entorno de trabajo.** El PAS puntúa en general las condiciones laborales y la satisfacción con el puesto de trabajo, la relación con el resto de compañeros, el sentimiento de pertenencia al equipo y la relación con los estudiantes.

**En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert del 1 al 5,** considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

La encuesta de satisfacción con las titulaciones del curso académico 2018-2019 ha sido respondida por el 100% del personal de administración y servicios. En el curso académico anterior, la tasa de respuesta fue la misma.

A continuación, vamos a ir analizando los bloques de la encuesta:

#### • Comunicación

El bloque de Comunicación ha obtenido una valoración media global de 3,71. Esto supone una disminución de 0,75 en la media global del curso 2017-2018 (4,51).

El primer ítem del bloque, el que corresponde a la información existente de la titulación, ha sido valorado con una media de 3,81 con respecto a la del curso académico anterior (4,41), con lo que se ha reducido en un 0,60 en la media.

El segundo ítem, el relacionado con la adecuación de la comunicación entre PAS y el Personal Docente e Investigador de la titulación, ha obtenido por parte del PAS una valoración de 3,71 con respecto a la media de 4,29 del curso pasado, suponiendo una reducción de 0,58 en la media. Para el curso 2019-2020 se va a seguir trabajando en esta dirección a través de cursos de formación al nuevo claustro, donde se les explica el funcionamiento del Centro y se les presenta el equipo EDEM. Además, se va a mantener la realización de un claustro de profesores cada semestre entre el PDI, la Dirección del Centro y el PAS encargado de gestionar las titulaciones.

El tercer ítem de este primer bloque de la encuesta, el que trata sobre la adecuación de la comunicación con el resto de PAS de la titulación, también ha disminuido su valoración. El PAS le ha otorgado un 4,05 de media, suponiendo una disminución de 0,36 de media con respecto a la del curso 2017-2018 (4,41). Para el curso 2019-2020, se va a mantener la realización de reuniones periódicas para fomentar la comunicación entre todo el equipo.

El cuarto ítem, el referente a la adecuación de la comunicación con los estudiantes del título, ha obtenido una media de 3,90, disminuyendo un 0,63 de media con respecto a la obtenida el curso pasado (4,53).

En cuanto al ítem sobre la adecuación de la comunicación con el responsable directo. Este ítem ha disminuido su valoración considerablemente, concretamente en 1,36 de media, obteniendo un 3,52 de media respecto a la del curso anterior (4,88). En el curso 2019-2020, se van a intensificar las reuniones periódicas entre el equipo y su responsable directo.

Para finalizar este primer bloque, el ítem que hace referencia a la facilidad para expresar las opiniones en el lugar de trabajo, el PAS le ha otorgado una valoración de 3,24, disminuyendo en 1,00 la alcanzada el curso 2017-2018 (4,24).

Los resultados obtenidos en este bloque reflejan que debemos de seguir trabajando para lograr la satisfacción alcanzada en los últimos cursos académicos.

#### • Sobre el puesto de trabajo

En el curso 2018-2019 el bloque sobre el puesto de trabajo ha obtenido una valoración media global de 3,40, disminuyendo un 0,59 de media respecto a los resultados obtenidos en el curso 2017-2018 (3,99).

El primer ítem de este bloque, la adecuación y suficiencia de la información recibida para desarrollar su trabajo, ha recibido por parte del PAS una valoración de 3,48, disminuyendo un 0,52 de media con respecto a la del curso 2017-2018 (4,00).

El segundo ítem, es e

l vinculado a la capacitación profesional y la adecuación al puesto de trabajo. Ha obtenido por parte del PAS una valoración de 4,10, permaneciendo constante con la media de 4,12 del curso 2017-2018.

El tercer ítem que compone este bloque, es el que hace referencia a la definición de las responsabilidades y las funciones, ha obtenido una valoración de 3,29, disminuyendo un 0,89 de media con respecto a la lograda el curso pasado (4,18).

El cuarto ítem de este bloque, el referente a la autonomía para desempeñar el trabajo, ha obtenido una valoración media de 3,48, suponiendo una disminución de 0,70 con respecto la media obtenida el año académico anterior 2017-2018 (4,18).

El ítem que hace referencia al reparto de cargas de trabajo ha obtenido por parte del PAS una media de 2,43, disminuyendo un 0,81 de media con respecto a la obtenida el curso anterior (3,24). Durante el curso 2019-2020, se van a seguir realizando nuevas incorporaciones al equipo EDEM de tal modo que las cargas de trabajo y las responsabilidades de cada puesto estén configuradas de una forma más equitativa. Además, se van a estudiar las características de los diferentes puestos de trabajo con el fin de gestionar de un modo más eficiente los procesos de cada área del Centro Universitario.

El ítem correspondiente a si el puesto de trabajo permite aprender nuevas competencias, ha sido valorado por parte del PAS una con una media de 3,76 respecto a la del curso pasado (4,00), disminuyendo un 0,24 en la media.

Para finalizar este bloque, el ítem sobre el seguimiento que realiza el responsable directo, ha obtenido una valoración media de 3,25 frente a la media de 4,24 del curso 2017-2018. Esto supone una reducción de 0,99 en la media.

En el curso 2019-2020 se van a seguir realizando planes de formación para las nuevas incorporaciones, permitiendo que éstas, puedan desarrollar con una mayor eficiencia las tareas propias de su puesto de trabajo. Así mismo, la comunicación entre el equipo y sus responsables directos, se va a intensificar, aumentando el número de reuniones periódicas.

#### • Espacios y recursos

En el curso 2018-2019, el bloque de Espacios y recursos ha obtenido una valoración media global de 3,45, disminuyendo un 0,87 de media con respecto a la del curso 2017-2018 (4,32).

El primer ítem del bloque, el que hace referencia a la adecuación de los recursos materiales de los que dispone el PAS para desempeñar las tareas encomendadas, ha obtenido por parte del PAS una valoración media de 3,33, suponiendo un descenso de 1,38 en la media con respecto a la del curso 2017-2018 (4,71).

El segundo ítem, es el vinculado a la adecuación de las infraestructuras e instalaciones físicas donde se desempeña el trabajo. Este ítem ha obtenido una valoración de 4,33 con respecto a la media de 4,65 del curso 2017-2018, lo que supone una disminución de 0,32 en la media.

El ítem relacionado con la adecuación de las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados del título, ha obtenido por parte del PAS, una media de 2,95 con respecto a la obtenida el curso anterior de 4,12. Esto supone un descenso de 1,17 en la media, evidenciando la necesidad de optimizar la gestión de procesos, mediante nuevas herramientas informáticas. En el curso 2018-2019, EDEM ha trabajado en la optimización y desarrollo de las herramientas informáticas, y se va a continuar durante el curso 2019/2020.

El ítem sobre la adecuación de las condiciones ambientales del puesto de trabajo para el desarrollo de las actividades laborales, ha obtenido por parte del PAS una media de 4,00, puntuación que ha disminuido respecto a la media de 4,41 lograda el año académico 2017-2018.

El último ítem de este bloque, hace referencia a la adecuación con la formación recibida por parte del PAS sobre la implantación de nuevas aplicaciones, procedimientos, etc. ha sido valorado con una media de 2,62, reduciéndose un 1,09 de media con respecto a la obtenida en el curso académico 2017-2018 (3,71). Para el curso académico 2019-2020, se va a seguir trabajando en acciones destinadas a incrementar la satisfacción del PAS en cuanto a formación e implementación de los procedimientos.

#### • Entorno de trabajo

El bloque de Entorno de trabajo ha obtenido una valoración media global de 3,86, disminuyendo un 0,49 de media con respecto a la del curso 2017-2018 (4,35). El primer ítem del bloque, la relación con los compañeros, ha logrado un 4,62 de valoración media, lo que supone un descenso de 0,14 en la media con respecto a la del curso pasado (4,76).

El ítem vinculado con el sentimiento de pertenencia de formar parte de un equipo de trabajo, ha sido valorado por el PAS con una media de 4,10. Este resultado supone una disminución de 0,55 en la media con respecto a la del año académico 2017-2018 (4,65). Para el curso 2019-2020, se van a seguir realizando actividades y dinámicas para fortalecer el sentimiento de pertenencia.

En el ítem que corresponde a la adecuación de la relación entre el PAS con el estudiante, ha disminuido 0,39 en la media, logrando una valoración de 4,14 frente a la media de 4,53 del curso 2017-2018.

En lo que respecta al ítem sobre la valoración general que el PAS tiene sobre las condiciones laborales, ha obtenido un 2,90 de media con respecto a la lograda en el curso 2017-2018 (3,71). Este resultado supone un descenso de 0,81 en la media. Durante el curso 2019-2020, se estudiarán los resultados obtenidos en este ítem para incorporar acciones de mejora.

Para finalizar este bloque de Entorno de trabajo, el ítem correspondiente con la satisfacción con el puesto de trabajo, ha obtenido por parte del PAS una media de 3,52 con respecto a la alcanzada el curso pasado (4,12), disminuyendo 0,60 de media.

#### • Conclusiones

En el curso académico 2018-2019 la satisfacción global del PAS con la titulación ha sido de 3,59, valoración que contrasta con el 4,26 que se obtuvo en el curso 2017-2018, suponiendo una disminución de 0,67 en el resultado global.

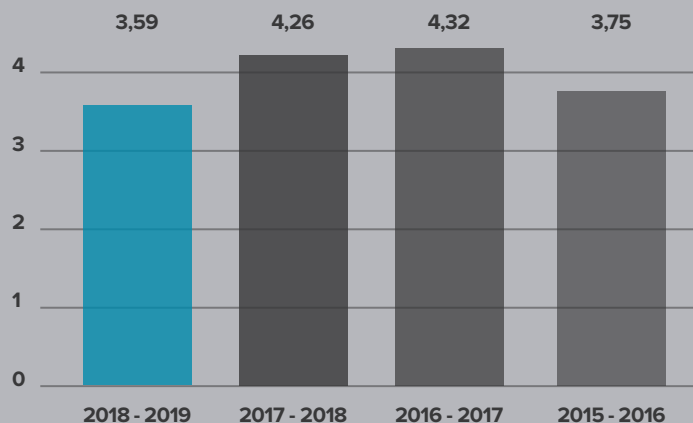
En términos generales, los resultados de los cuatro bloques que componen esta encuesta evidencian que se debe de seguir trabajando para aumentar y mantener los resultados de satisfacción del PAS alcanzados en los últimos cursos con aspectos tales como la comunicación, el puesto de trabajo, los espacios y recursos.

A continuación, señalamos los puntos fuertes y áreas de mejora que detectamos tras el análisis:

#### PUNTOS FUERTES

- Infraestructuras y condiciones ambientales del puesto de trabajo.
- Satisfacción con la relación entre compañeros de trabajo y con los estudiantes.
- La cantidad y accesibilidad de la información de la titulación.
- El sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo.

#### VALORACIÓN MEDIA GLOBAL



ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Aumentar la comunicación entre el equipo y sus responsables directos.	Curso académico 2019-2020	Dirección de EDEM
Aumentar la formación sobre el puesto de trabajo.	Curso académico 2019-2020	Dirección de EDEM
Realización de actividades y dinámicas para fortalecer el sentimiento de pertenencia.	Curso académico 2019-2020	Dirección de EDEM
Adecuación de las cargas de trabajo a través de nuevas incorporaciones a la plantilla.	Curso académico 2019-2020	Dirección de EDEM
Seguir mejorando las herramientas informáticas de gestión de procesos del título y a su vez, seguir formando al PAS en cuanto a su implementación.	Curso académico 2019-2020	Dirección de EDEM

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON LA TITULACIÓN 2018-19

### Grado ADE para Emprendedores

	2018-2019	2017-2018
Encuestas recogidas	21	17
Tasa de respuesta	100%	100%

	Comunicación	2018-2019	2017-2018
1	Considero que la información existente de la titulación (web, folletos...) es accesible y suficiente	3,81	4,41
2	La comunicación con el Personal Docente e Investigador de la titulación es adecuada	3,71	4,29
3	La comunicación con el resto de Personal de Administración y Servicios de la titulación es adecuada	4,05	4,41

4	La comunicación con los estudiantes del título es adecuada.	3,90	4,53
5	La comunicación con mi responsable directo es adecuada.	3,52	4,88
6	Me resulta fácil expresar mis opiniones en el lugar de trabajo y se tienen en cuenta mis sugerencias.	3,24	4,24

<b>Sobre el puesto de trabajo</b>		<b>3,40</b>	<b>3,99</b>
7	La información que he recibido para el desarrollo de mi puesto trabajo es adecuada y suficiente.	3,48	4,00
8	Mi capacitación profesional y su adecuación al puesto trabajo es adecuada.	4,10	4,12
9	Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas.	3,29	4,18
10	Tengo autonomía para desempeñar mi trabajo.	3,48	4,18
11	El reparto de las cargas de trabajo es adecuada.	2,43	3,24
12	Mi puesto de trabajo me permite aprender nuevas competencias.	3,76	4,00
13	El responsable directo realiza un buen seguimiento de mi trabajo.	3,25	4,24

<b>Espacios y Recursos</b>		<b>3,45</b>	<b>4,32</b>
14	Los recursos materiales (aplicaciones informáticas, ordenadores, impresoras, etc.) de los que dispongo son adecuados para desempeñar las tareas encomendadas	3,33	4,71
15	Las infraestructuras e instalaciones físicas donde desempeño mi trabajo son adecuadas	4,33	4,65
16	Las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados del título son adecuadas	2,95	4,12
17	Las condiciones ambientales de mi puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, etc.) son adecuadas para el desarrollo de mis actividades laborales	4	4,41
18	La formación recibida para implantar nuevas aplicaciones, procedimientos, etc. es adecuada	2,62	3,71

<b>Entorno de trabajo</b>		<b>3,86</b>	<b>4,35</b>
19	La relación con mis compañeros/as de trabajo es buena	4,62	4,76
20	Tengo el sentimiento de pertenecer a un equipo de trabajo	4,10	4,65
21	La relación del Personal de Administración y Servicios con el estudiante es adecuada	4,14	4,53
22	En general las condiciones laborales (salario, horario, vacaciones, etc.) son adecuadas	2,90	3,71
23	Estoy satisfecho con mi puesto de trabajo	3,52	4,12

<b>TOTAL</b>		<b>3,59</b>	<b>4,26</b>
--------------	--	-------------	-------------