

INFORME GLOBAL UNIVERSIDAD

Encuesta Satisfacción del Personal de Administración y Servicios

Proceso	Satisfacción del PAS
Tipo de titulación	Grado, Máster y Doctorado
Curso académico evaluado	2020-21
Fecha de aprobación Comisión de Calidad	14/10/2021



ÍNDICE

1. OBJETO DEL INFORME.....	1
2. FICHA2. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS.....	1
3. CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PAS	1
4. RESULTADOS	2
4.1. Satisfacción General con los Grados	2
4.3. Satisfacción General con los Másteres	4
4.3. Satisfacción General con los Programas de Doctorado	7

1. OBJETO DEL INFORME

El presente informe da cumplimiento a lo establecido en el Sistema de Garantía de la Calidad (SGC) de la Universidad de Alcalá y se corresponde directamente con el proceso de apoyo satisfacción de los grupos de interés. En este caso se analiza el grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la o las titulaciones en las que contribuye con su trabajo diario.

En el informe se presentan los resultados globales de la Universidad correspondientes a la satisfacción PAS con todos los grados, másteres y programas de doctorado de la UAH en el curso 2020-21. La información se ha obtenido mediante un cuestionario.

Los destinatarios del informe son los responsables de la Comisión de Calidad de la UAH, así como los miembros de las diferentes comisiones de calidad de cada centro o titulación.

2. FICHA2. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS

Nombre de la Encuesta: "Encuesta de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Titulación".

Curso académico evaluado: 2020-21

Universo: Todo el Personal de Administración y Servicios vinculado a las titulaciones impartidas en la UAH.

Método de recogida de información: cuestionario diseñado mediante la aplicación "Encuesta Fácil" y cumplimentado "on-line" de forma individual por cada trabajador. También se ha recibido algún cuestionario en papel.

Fechas de recogida del cuestionario:

Fecha de inicio: 8 de mayo de 2021

Fecha de expiración: 30 de junio de 2021

3. CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PAS

El cuestionario utilizado para medir la satisfacción del PAS tiene un total de 9 preguntas, y se refieren a:

- Información sobre diversos aspectos de la titulación que forman parte de su objeto de trabajo P.1.
- Comunicación interna: dos preguntas, una referida a la mantenida con los responsables académicos de la titulación y otra con las unidades administrativas que trabajan en su misma área.
- Relaciones con el colectivo de alumnos y de profesores; dos preguntas.
- Recursos materiales para las tareas encomendadas; una pregunta.
- Los programas de movilidad asociados a la titulación; una pregunta.
- Nivel de satisfacción global con la titulación; una pregunta.

El cuestionario concluye con dos preguntas abiertas donde el colectivo puede indicar aspectos a mejorar y otras observaciones.

Para la elaboración de las preguntas se han tenido en cuenta las siguientes consideraciones:

- Relevancia de las preguntas. Se ha buscado que éstas fueran oportunas para el objetivo del cuestionario: medir la satisfacción del PAS con los grados y másteres asociados a la realización de su trabajo.
- Estar redactadas con claridad; que todos entiendan lo mismo.
- Que no fueran enunciados ni positivos ni negativos para evitar, tanto la aquiescencia, sesgar hacia el acuerdo con la afirmación, como su efecto contrario, tendencia a la no conformidad.

La escala utilizada es una de tipo Likert de 0 a 10, donde 0 es completamente insatisfecho y 10 completamente satisfecho. Los profesores disponen, además, de un campo abierto en el que pueden realizar los comentarios y sugerencias que estimen oportunos.

4. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción del PAS de acuerdo a diferentes planteamientos de agregación de los datos.

4.1. Satisfacción General con los Grados

En la siguiente tabla se pueden observar la satisfacción global del PAS con los Grados impartidos en la UAH, así como, el número de respuestas obtenidas para cada titulación y la media de las respuestas del cuestionario para cada titulación. Según estos datos el PAS se muestra satisfecho con las titulaciones de grado, todas ellas superan el 6 y la media global roza el 7 (6,94).

Tabla I: Satisfacción global del PAS con los Grados

Rama de conocimiento	Grados	Nº de respuestas	Satisfacción media
Artes y Humanidades	Doble Grado en Humanidades y Magisterio de Educación Primaria	8	6,58
	Grado en Estudios Hispánicos	7	6,39
	Grado en Estudios Ingleses	7	6,39
	Grado en Historia	6	6,52
	Grado en Humanidades	7	6,39
	Grado en Lenguas Modernas y Traducción	7	6,39
	Grado en Lenguas Modernas y Traducción. Guadalajara	9	6,49
Ciencias	Grado en Biología	14	7,04
	Grado en Ciencias Ambientales	16	7,18
	Grado en Criminalística: Ciencias y Tecnologías Forenses	14	6,83
	Grado en Química	17	6,85
Ciencias de la Salud	Grado en Biología Sanitaria	14	6,91
	Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	15	7,27
	Grado en Enfermería	15	7,18
	Grado en Enfermería (Guadalajara)	14	6,87
	Grado en Farmacia	19	6,53
	Grado en Fisioterapia	15	6,95
	Grado en Logopedia	6	6,52
Grado en Medicina (CUD)	9	6,39	

Rama de conocimiento	Grados	Nº de respuestas	Satisfacción media
	Grado en Medicina	14	6,98
	Grado en Nutrición Humana y Dietética	7	6,09
	Grado en Óptica y Optometría	6	6,52
	Grado en Psicología (C.U.C.C.)	15	7,76
Ciencias Sociales y Jurídicas	Doble Grado en Derecho y Administración y Dirección de Empresas	8	6,72
	Doble Grado en Magisterio de Educación Infantil-Educación Primaria	10	6,62
	Doble Grado en Turismo y Administración y Dirección de Empresas	11	6,65
	Grado en Administración y Dirección de Empresas	8	6,89
	Grado en Administración y Dirección de Empresas. Guadalajara	11	6,65
	Grado en Comunicación Audiovisual	11	6,73
	Grado en Contabilidad y Finanzas	8	6,89
	Grado en Derecho	7	6,59
	Grado en Economía	8	6,89
	Grado en Economía y Negocios Internacionales	8	6,89
	Grado en Educación Social (C.U.C.C.)	15	7,76
	Grado en Magisterio de Educación Infantil (C.U.C.C.)	45	7,76
	Grado en Magisterio de Educación Infantil	11	6,59
	Grado en Magisterio de Educación Primaria	10	6,39
	Grado en Magisterio de Educación Primaria (C.U.C.C.)	45	7,76
Grado en Magisterio de Educación Primaria Semipresencial (C.U.C.C.)	15	7,76	
Grado en Turismo	11	6,65	
Ingeniería y Arquitectura	Grado en Ciencia y Tecnología de la Edificación	10	6,62
	Grado en Fundamentos de Arquitectura y Urbanismo	9	7,21
	Grado en Ingeniería de Computadores	11	6,91
	Grado en Ingeniería Electrónica de Comunicaciones	11	6,60
	Grado en Ingeniería en Electrónica y Automática Industrial	12	6,57
	Grado en Ingeniería en Sistemas de Información	12	6,86
	Grado en Ingeniería en Sistemas de Telecomunicación	11	6,60
	Grado en Ingeniería en Tecnologías de Telecomunicación	11	6,60
	Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	13	6,44
	Grado en Ingeniería Informática	12	6,86
	Grado en Ingeniería Telemática	10	6,62
	Grado en Sistemas de Información (en extinción)	6	6,52
		616	6,94

Los aspectos mejor valorados son la comunicación con otras unidades administrativas, que recibe un 7,91 y la capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo y las tareas encomendadas con un 7,52. El aspecto peor valorado, con un 4,82, es el relacionado con los programas de movilidad asociados a la titulación, seguido, con un 6,39, por las relaciones con el alumnado.

Tabla II: Valoración global de todas las preguntas (Grados)

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	Media 2020-21
1. La información recibida sobre aspectos de la titulación (planificación de la docencia y organización, aulas, horarios,...) para el desarrollo de las labores de gestión y administrativas.	7,02
2. La comunicación con los responsables académicos (Decano o Director del Centro, Director de Departamento, Director de Máster,...)	7,49
3. La comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en su misma área de actividad.	7,91
4. Las relaciones con el profesorado de la titulación.	7,44
5. Las relaciones con el alumnado de la titulación.	6,39
6. La capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas.	7,52
7. La adecuación de los recursos materiales para las tareas encomendadas en relación con el desarrollo de la titulación.	6,93
8. Los programas de movilidad asociados a la titulación	4,82
9. Nivel de satisfacción global con la gestión de la titulación.	7,15

4.3. Satisfacción General con los Másteres

En la tabla III que se presenta a continuación solo se han incluido los másteres para los que ha habido alguna respuesta. Es necesario aclarar que los másteres no suelen tener Personal de Administración y Servicios asociado, por lo que es normal que el número de respuestas a la encuesta sea bajo o sea el mismo en varios másteres ya que el personal de la Escuela de Posgrado, Biblioteca y otros servicios es común a todos ellos.

Las valoraciones de todos los másteres se encuentran por encima de 6, por lo que se puede deducir que el PAS está satisfecho con el funcionamiento, gestión y demás aspectos de las titulaciones de máster. La media global es ligeramente inferior a la de los grados, 6,72.

Tabla III: Satisfacción global del PAS con los Másteres

Másteres Universitarios	Nº de respuestas	Satisfacción media
MU en Acceso A la Profesión de Abogado	2	6,19
MU en Acción Humanitaria Sanitaria	4	7,53
MU en Administración de Empresa Internacional (MBA)	2	6,19
MU en América Latina y la Unión Europea: Una Cooperación Estratégica	2	6,19
MU en Análisis Económico Aplicado	2	6,19
MU en Analítica de Negocio y Grandes Volúmenes de Datos	3	7,38
MU en Antropología Física: Evolución y Biodiversidad Humanas	2	6,19
MU en Arquitectura	3	7,08
MU en Asesoramiento y Control Presupuestario de Defensa	2	6,19
MU en Atención a la Diversidad y Apoyos Educativos (C.U.C.C.)	11	8,15
MU en Auditoría de Cuentas	2	6,19
MU en Banca y Finanzas / Finance & Banking	2	6,19

Másteres Universitarios	Nº de respuestas	Satisfacción media
MU en Ciberseguridad	3	7,38
MU en Ciencia y Tecnología Desde El Espacio	2	6,19
MU en Ciencias Actuariales y Financieras	2	6,19
MU en Ciencias Policiales	2	6,19
MU en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos	10	6,19
MU en Desarrollo Ágil de Software para la Web	3	7,38
MU en Descubrimiento de Fármacos	2	6,19
MU en Dianas Terapéuticas en Señalización Celular: Investigación y Desarrollo	4	7,06
MU en Dirección de Organización e Instalaciones de la Actividad Física y del Deporte	4	6,19
MU en Dirección de Proyectos Informáticos	3	7,38
MU en Documentación, Archivos y Bibliotecas	2	6,19
MU en Enseñanza de la Lengua y la Cultura Hispánicas para Profesores de Primaria y Secundaria	3	6,75
MU en Enseñanza del Inglés Como Lengua Extranjera	4	6,19
MU en Estudios Literarios y Culturales Hispánicos	2	6,19
MU en Estudios Norteamericanos	2	6,19
MU en Evaluación e Intervención con Adolescentes en Conflicto	2	6,19
MU en Evaluación O Intervención Con Adolescentes en Conflicto (C.U.C.C.)	9	8,58
MU en Farmacia y Tecnología Farmacéutica	2	6,19
MU en Fisioterapia Manual del Aparato Locomotor	2	6,19
MU en Formación del Profesorado de ESO, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas	23	6,41
MU en Formación del Profesorado de ESO, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas CUD)	5	6,52
MU en Formación Jurídico Militar	2	6,19
MU en Genética y Biología Celular	2	6,19
MU en Gestión Cultural y de Industrias Creativas	2	6,19
MU en Gestión Integral de Inmuebles y Servicios en el Patrimonio Arquitectónico	2	6,19
MU en Gestión y Aplicación del Conocimiento del Autocuidado en Enfermería	2	6,19
MU en Hidrología y Gestión de Los Recursos Hídricos (Presencial)	2	6,19
MU en Hidrología y Gestión de Los Recursos Hídricos. Semipresencial	4	6,19
MU en Ingeniería de Telecomunicación	2	6,19
MU en Ingeniería del Software para la Web (en extinción)	2	6,19
MU en Ingeniería Electrónica	2	6,19
MU en Ingeniería Industrial	2	6,19

Másteres Universitarios	Nº de respuestas	Satisfacción media
MU en Interpretación de Conferencias Orientado a los Negocios	2	6,19
MU en Investigación en Ciencias	2	6,19
MU en Investigación en Ciencias de la Visión	2	6,19
MU en Investigación en Ciencias Sociosanitarias	3	7,46
MU en Investigación en Literaturas Anglófonas E Hispánicas Contemporáneas	2	6,19
MU en Management y Gestión del Cambio	2	6,19
MU en Microbiología Aplicada a la Salud Pública e Investigación en Enfermedades Infecciosas	4	7,47
MU en Protección Internacional de los Derechos Humanos	2	6,19
MU en Proyecto Avanzado de Arquitectura y Ciudad	4	6,19
MU en Psicología General Sanitaria	2	6,19
MU en Psicología General Sanitaria (C.U.C.C.)	9	8,58
MU en Psicopedagogía	3	6,75
MU en Psicopedagogía (Modalidad a Distancia)	2	6,19
MU en Química para la Sostenibilidad y Energía	2	6,19
MU en Restauración de Ecosistemas	2	6,19
MU en Salud Visual y Optometría Avanzada	2	6,19
MU en Sanidad Militar Operativa	2	6,19
MU en Tecnologías de la Información Geográfica	2	6,19
	205	6,72

Las valoraciones de las preguntas de la encuesta son bastante dispares y van desde el 3,85 al 9,41. En este caso el aspecto mejor valorado, con un 9,41, es la capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo, seguido por la comunicación con los/as responsables académicos/as con un 8,22. En el aspecto peor, con un 3,85, es la información recibida sobre la titulación (planificación, organización, aulas,...). Hay un segundo aspecto que también recibe una valoración inferior a 5, los programas de movilidad, con un 4,22.

Tabla IV: Valoración global de todas las preguntas (Másteres)

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	Media 2020-21
1. La información recibida sobre aspectos de la titulación (planificación de la docencia y organización, aulas, horarios, ...) para el desarrollo de las labores de gestión y administrativas.	3,85
2. La comunicación con los responsables académicos (Decano o Director del Centro, Director de Departamento, Director de Máster, ...)	8,22
3. La comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en su misma área de actividad.	8,12
4. Las relaciones con el profesorado de la titulación.	7,84
5. Las relaciones con el alumnado de la titulación.	7,04

6. La capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas.	9,41
7. La adecuación de los recursos materiales para las tareas encomendadas en relación con el desarrollo de la titulación.	5,06
8. Los programas de movilidad asociados a la titulación	4,22
9. Nivel de satisfacción global con la gestión de la titulación.	5,11

4.3. Satisfacción General con los Programas de Doctorado

En la tabla V se muestra la satisfacción del PAS con cada uno de los programas de doctorado. Al igual que en el caso de los másteres, es necesario aclarar que los programas de doctorado no suelen tener Personal de Administración y Servicios asociado, por lo que es normal que el número de respuestas a la encuesta sea bajo o sea el mismo en varios programas ya que el personal de la Escuela de Doctorado, Biblioteca y otros servicios es común a todos ellos.

En esta ocasión, y difiriendo del curso anterior, las valoraciones son, en general, más bajas que en grado y máster, ya que la mayoría se encuentra en torno al 5.

Tabla V: Satisfacción global del PAS con los Programas de Doctorado

Código	Programa de Doctorado	Nº de respuestas	Satisfacción media
D400	PD en América Latina y la Unión Europea en el Contexto Internacional	4,0	5,12
D440	PD en Arquitectura	4,0	5,12
D410	PD en Biología Funcional y Biotecnología	5,0	6
D426	PD en Biomecánica y Bioingeniería Aplicadas a la Salud	4,0	5,12
D411	PD en Ciencias	4,0	5,12
D420	PD en Ciencias de la Salud	4,0	5,12
D421	PD en Ciencias de la Visión	4,0	5,12
D412	PD en Ciencias Forenses	4,0	5,12
D430	PD en Comunicación, Información y Tecnología en la Sociedad en Red	5,0	6,05
D431	PD en Derecho	4,0	5,12
D413	PD en Ecología. Conservación y Restauración de Ecosistemas	4,0	5,12
D432	PD en Economía y Gestión Empresarial	4,0	5,12
D433	PD en Educación	5,0	5,68
D441	PD en Electrónica: Sistemas Electrónicos Avanzados. Sistemas Inteligentes	4,0	5,12
D422	PD en Epidemiología y Salud Pública	4,0	5,12
D434	PD en Estudios Interdisciplinarios de Género	4,0	5,12
D401	PD en Estudios Lingüísticos, Literarios y Teatrales	4,0	5,12
D402	PD en Estudios Norteamericanos	4,0	5,12
D416	PD en Evolución Humana, Paleoecología del Cuaternario y Técnicas Geofísicas Aplicadas	4,0	5,12
D423	PD en Farmacia	4,0	5,12
D414	PD en Hidrología y Gestión de los Recursos Hídricos	4,0	5,12

Código	Programa de Doctorado	Nº de respuestas	Satisfacción media
D403	PD en Historia, Cultura y Pensamiento	4,0	5,12
D442	PD en Ingeniería de la Información y del Conocimiento	5,0	6,05
D443	PD en Investigación Espacial y Astrobiología	4,0	5,12
D404	PD en Lenguas Modernas: Investigación en Lingüística, Literatura, Cultura y Traducción	4,0	5,12
D415	PD en Química	4,0	5,12
D446	PD en Química	4,0	5,12
D424	PD en Química Médica	4,0	5,12
D425	PD en Señalización Celular	4,0	5,12
D444	PD en Tecnologías de la Información Geográfica	4,0	5,12
D445	PD en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4,0	5,12
		128	5,25

En el caso de los programas de doctorado, el aspecto mejor valorado es la comunicación con otras unidades administrativas (7,07) y los peor valorados con diferencia son: los programas de movilidad (2,18) y la información recibida sobre aspectos de la titulación (planificación de la docencia y organización, aulas, horarios, ...) ... (3,92).

Tabla IV: Valoración global de todas las preguntas (Programas de Doctorado)

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	Media 2020-21
1. La información recibida sobre aspectos de la titulación (planificación de la docencia y organización, aulas, horarios, ...) para el desarrollo de las labores de gestión y administrativas.	3,92
2. La comunicación con los responsables académicos (Decano o Director del Centro, Director de Departamento, Director de Máster, ...)	5,63
3. La comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en su misma área de actividad.	7,07
4. Las relaciones con el profesorado de la titulación.	5,87
5. Las relaciones con el alumnado de la titulación.	6,12
6. La capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas.	6,59
7. La adecuación de los recursos materiales para las tareas encomendadas en relación con el desarrollo de la titulación.	4,65
8. Los programas de movilidad asociados a la titulación	2,18
9. Nivel de satisfacción global con la gestión de la titulación.	5,63