

INFORME GLOBAL UNIVERSIDAD Encuesta Satisfacción PAS

CURSO 2019/20



Universidad
de Alcalá

VICERRECTORADO DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD

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.....	6
ANEXO I: CUESTIONARIO	9

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 2019/20. La información se ha obtenido mediante un cuestionario (Véase anexo I).

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.

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: 2019-20

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 y hora de inicio: 08.06.2020 00:00

Fecha y hora de expiración: 30.06.2020 23:59

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.
- 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, agrupando para ello los datos por Centro.

La tabla I muestra el número de respuestas obtenidas para cada titulación y la media de las respuestas del cuestionario. Como se puede apreciar las valoraciones son bastante buenas, y no hay ningún grado cuya nota baje de 7.

Tabla I: Satisfacción global del PAS con los Grados

Área de Conocimiento	Código	Titulación	Nº de respuestas	Satisfacción global
Arte y Humanidades	G790	Grado en Estudios Hispánicos	22	7,63
	G251	Grado en Estudios Ingleses	22	7,63
	G250	Grado en Historia	22	7,54
	G252	Grado en Humanidades	22	7,54
	G791	Grado en Lenguas Modernas y Traducción	23	7,70
	G440	Grado en Lenguas Modernas y Traducción. Guadalajara	19	7,75
Ciencias	G650	Grado en Biología	31	7,66
	G670	Grado en Ciencias Ambientales	28	7,48
	G652	Grado en Criminalística: Ciencias y Tecnologías Forenses	26	7,47
	G660	Grado en Química	25	7,65
Ciencias de la Salud	G651	Grado en Biología Sanitaria	30	7,58
	G770	Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	22	7,45
	G209	Grado en Enfermería	25	7,53
	G255	Grado en Enfermería (Guadalajara)	21	7,68
	G57	Grado en Farmacia	30	7,51
	G249	Grado en Fisioterapia	23	7,46
	G215	Grado en Medicina	27	7,47
	G216	Grado en Medicina (Centro Universitario de la Defensa)	18	7,59
	G571	Grado en Nutrición Humana y Dietética	18	7,61
	G572	Grado en Óptica y Optometría	17	7,54
Ciencias Sociales y Jurídicas	G340	Grado en Administración y Dirección de Empresas	21	7,55
	G410	Grado en Administración y Dirección de Empresas. Guadalajara	23	7,64

Área de Conocimiento	Código	Titulación	Nº de respuestas	Satisfacción global
Área de Conocimiento	G641	Grado en Comunicación Audiovisual	21	7,68
	G341	Grado en Contabilidad y Finanzas	20	7,67
	G400	Grado en Derecho	21	7,49
	G360	Grado en Economía	21	7,55
	G361	Grado en Economía y Negocios Internacionales	21	7,55
	G560	Grado en Educación Social (C.U.C.C.)	17	7,54
	G573	Grado en Logopedia	17	7,54
	G530	Grado en Magisterio de Educación Infantil (Bilingüe-Inglés) (C.U.C.C.)	17	7,54
	G510	Grado en Magisterio de Educación Infantil (C.U.C.C.)	17	7,54
	G420	Grado en Magisterio de Educación Infantil	21	7,72
	G500	Grado en Magisterio de Educación Infantil. Semipresencial (C.U.C.C.)	17	7,54
	G540	Grado en Magisterio de Educación Primaria (Bilingüe-Inglés) (C.U.C.C.)	17	7,54
	G520	Grado en Magisterio de Educación Primaria (C.U.C.C.)	17	7,54
	G430-G431	Grado en Magisterio de Educación Primaria	21	7,72
	G550	Grado en Magisterio de Educación Primaria Semipresencial (C.U.C.C.)	17	7,54
	G562	Grado en Psicología (C.U.C.C.)	17	7,54
	G680	Grado en Turismo	24	7,62
Ingeniería y Arquitectura	G254	Grado en Arquitectura	23	7,67
	G253	Grado en Ciencia y Tecnología de la Edificación	22	7,56
	G256	Grado en Fundamentos de Arquitectura y Urbanismo	21	7,84
	G59-G591	Grado en Ingeniería de Computadores	23	7,68
	G37-G370	Grado en Ingeniería Electrónica de Comunicaciones	22	7,67
	G60	Grado en Ingeniería en Electrónica y Automática Industrial	22	7,54
	G581	Grado en Ingeniería en Sistemas de Información	23	7,70
	G39-G390	Grado en Ingeniería en Sistemas de Telecomunicación	22	7,68
	G35-G350	Grado en Ingeniería en Tecnologías de Telecomunicación	23	7,64
	G610	Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	23	7,64
	G780-G781	Grado en Ingeniería Informática	23	7,68
	G38-G380	Grado en Ingeniería Telemática	21	7,58
	G58	Grado en Sistemas de Información	20	7,54

Los aspectos mejor valorados son: la capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo y las tareas realizadas con un 8,00 y la comunicación con otras unidades administrativas, que recibe un 7,85. El aspecto peor valorado pero que, aun así recibe un 7,32, es la información recibida sobre la titulación (planificación de la docencia, organización, ...).

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

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	Media
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.	7,32
2. La comunicación con los responsables académicos (Decano o Director del Centro, Director de Departamento, Director de Máster,...)	7,76
3. La comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en su misma área de actividad.	7,85
4. Las relaciones con el profesorado de la titulación.	7,52
5. Las relaciones con el alumnado de la titulación.	7,45
6. La capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas.	8,00
7. La adecuación de los recursos materiales para las tareas encomendadas en relación con el desarrollo de la titulación.	7,64
8. Nivel de satisfacción global con la gestión de la titulación.	7,28

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 en torno a 7-7,5, por lo que se puede deducir que el PAS está bastante satisfecho con el funcionamiento, gestión y demás aspectos de las titulaciones de máster.

Tabla III: Satisfacción global del PAS con los Másteres

Código	Titulación	Nº de respuestas	Satisfacción global
M155	Acceso a la Profesión de Abogado	10	7,49
M161	Acción Humanitaria Sanitaria	11	7,28
M123	Administración de Empresa Internacional (MBA)	9	7,15
M122	América Latina y la Unión Europea: Una Cooperación Estratégica	10	7,12
M148	Análisis Económico Aplicado	9	7,15
M160	Analítica de Negocio y Grandes Volúmenes de Datos	10	7,47
M144	Antropología Física: Evolución y Biodiversidad Humanas	9	7,15
M104	Arqueología y Gestión del Patrimonio en el Interior Peninsular (AGEPIPE)	9	7,15
M154	Arquitectura	9	7,15
M121	Atención a la Diversidad y Apoyos Educativos	9	7,15
M142	Auditoría de Cuentas	9	7,15
M112	Banca y Finanzas / Finance and Banking	9	7,15
M179	Ciberseguridad	10	7,47
M039	Ciencia y Tecnología desde el Espacio	9	7,15
M124	Ciencias Actuariales y Financieras	9	7,15

Código	Titulación	Nº de respuestas	Satisfacción global
M076	Ciencias Policiales	10	7,49
PD5	Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos	45	7,15
M135	Descubrimiento de Fármacos	9	7,15
M132	Dianas Terapéuticas en Señalización Celular: Investigación y Desarrollo	11	7,56
M146	Dirección de Organizaciones e Instalaciones de la Actividad Física y del Deporte	10	7,12
M133	Dirección de Proyectos Informáticos	10	7,47
M130	Documentación, Archivos y Bibliotecas	10	7,38
PE9	Enseñanza del Inglés como Lengua Extranjera	18	7,15
M152	Enseñanza de la Lengua y la Cultura Hispánicas para Profesores de Primaria y Secundaria	10	7,12
M172	Estudios Literarios y Culturales Hispánicos	9	7,15
M157	Estudios Norteamericanos	9	7,15
M137	Farmacia y Tecnología Farmacéutica	9	7,15
M127	Fisioterapia Manual del Aparato Locomotor	9	7,15
P67	Formación del Profesorado de ESO, Bachillerato, Formación Profesional e Idiomas	104	7,43
PÑ7	Formación del Profesorado de ESO, Bachillerato, Formación Profesional e Idiomas (CUD)	19	7,32
M110	Genética y Biología Celular	9	7,15
M156	Gestión Integral de Inmuebles y Servicios en el Patrimonio Arquitectónico	9	7,15
M168	Gestión Cultural y de Industrias Creativas	9	7,15
M149	Gestión y Aplicación Del Conocimiento Del Autocuidado en Enfermería	10	7,47
P13P	Hidrología y Gestión de los Recursos Hídricos (Presencial)	18	7,15
P13S	Hidrología y Gestión de los Recursos Hídricos (Sempresencial)	18	7,15
M125	Ingeniería de Telecomunicación	9	7,15
M134	Ingeniería Del Software Para la Web	10	7,47
M180	Ingeniería Electrónica	9	7,15
M141	Ingeniería Industrial	10	7,28
M178	Interpretación de Conferencias Orientado a los Negocios	9	7,15
M181	Investigación en Literaturas Anglófonas e Hispánicas Contemporáneas	9	7,15
M153	Investigación en Ciencias	10	6,99
M182	Investigación en Ciencias de la Visión	9	7,15
M177	Investigación en Ciencias Sociosanitarias	9	7,15
M145	Management y Gestión Del Cambio	9	7,15
M138	Microbiología Aplicada a la Salud Pública e Investigación en Enfermedades Infecciosas	9	7,15
M081	Protección Internacional de los Derechos Humanos	9	7,15
PD7	Proyecto Avanzado de Arquitectura y Ciudad	18	7,15

Código	Titulación	Nº de respuestas	Satisfacción global
M169	Psicología General Sanitaria	9	7,15
M117	Psicopedagogía	10	7,12
M162	Psicopedagogía (Modalidad a Distancia)	9	7,15
M139	Restauración de Ecosistemas	10	6,99
M183	Salud Visual y Optometría Avanzada	9	7,15
M150	Tecnologías de la Información Geográfica	9	7,15

En este caso el aspecto mejor valorado, al igual que en grados, es la capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo que alcanza un 8,40, seguido por las relaciones con el estudiantado de las titulaciones de máster (7,64). En el aspecto peor valorado también coincide con la encuesta de grados, la información recibida sobre la titulación (planificación, organización, aulas,...) recibe un 6,33.

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

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	Media
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.	6,33
2. La comunicación con los responsables académicos (Decano o Director del Centro, Director de Departamento, Director de Máster, ...)	6,73
3. La comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en su misma área de actividad.	7,49
4. Las relaciones con el profesorado de la titulación.	6,77
5. Las relaciones con el alumnado de la titulación.	7,64
6. La capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas.	8,40
7. La adecuación de los recursos materiales para las tareas encomendadas en relación con el desarrollo de la titulación.	6,93
8. Nivel de satisfacción global con la gestión de la titulación.	7,33

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 este caso, las valoraciones son, en general, más elevadas que en grado y máster, y la mayoría de los programas superan el 8.

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

Código	Titulación	Nº de respuestas	Satisfacción global
D400	América Latina y la Unión Europea en el Contexto Internacional	5	8,10
D440	Arquitectura	4	8,06



Código	Titulación	Nº de respuestas	Satisfacción global
D410	Biología Funcional y Biotecnología	4	8,06
D426	Biomecánica y Bioingeniería Aplicadas a la Salud	4	8,06
D411	Ciencias	5	7,60
D420	Ciencias de la Salud	6	7,73
D421	Ciencias de la Visión	4	8,06
D412	Ciencias Forenses	4	8,06
D430	Comunicación, Información y Tecnología en la Sociedad en Red	5	8,45
D431	Derecho	6	7,98
D413	Ecología. Conservación y Restauración de Ecosistemas	4	8,06
D432	Economía y Gestión Empresarial	4	8,06
D433	Educación	5	7,98
D441	Electrónica: Sistemas Electrónicos Avanzados. Sistemas Inteligentes	4	8,06
D422	Epidemiología y Salud Pública	4	8,06
D434	Estudios Interdisciplinarios de Género	4	8,06
D401	Estudios Lingüísticos, Literarios y Teatrales	4	8,06
D402	Estudios Norteamericanos	4	8,06
D416	Evolución Humana, Paleoecología del Cuaternario y Técnicas Geofísicas Aplicadas	4	8,06
D423	Farmacia	4	8,06
D414	Hidrología y Gestión de los Recursos Hídricos	4	8,06
D403	Historia, Cultura y Pensamiento	4	8,06
D442	Ingeniería de la Información y Del Conocimiento	5	8,45
D443	Investigación Espacial y Astrobiología	4	8,06
D404	Lenguas Modernas: Investigación en Lingüística, Literatura, Cultura y Traducción	4	8,06
D446	Química	4	8,06
D424	Química Médica	4	8,06
D425	Señalización Celular	4	8,06
D444	Tecnologías de la Información Geográfica	4	8,06
D445	Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones	4	8,06

En el caso de los programas de doctorado, el aspecto mejor valorado coincide con el de grado y máster, aunque con una calificación superior (8,74). El peor valorado, sin embargo, es la comunicación con otras unidades administrativas (7,71)

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

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	Media
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.	7,96



2. La comunicación con los responsables académicos (Decano o Director del Centro, Director de Departamento, Director de Máster, ...)	8,21
3. La comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en su misma área de actividad.	7,71
4. Las relaciones con el profesorado de la titulación.	8,05
5. Las relaciones con el alumnado de la titulación.	7,57
6. La capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas.	8,74
7. La adecuación de los recursos materiales para las tareas encomendadas en relación con el desarrollo de la titulación.	7,74
8. Nivel de satisfacción global con la gestión de la titulación.	8,45



Universidad
de Alcalá

VICERRECTORADO DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD

ANEXO I: CUESTIONARIO



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON LA TITULACIÓN

Por favor: valore su **grado de satisfacción** con los siguientes aspectos de la titulación o titulaciones con las que mayoritariamente se relaciona su trabajo. Los resultados derivados de esta encuesta serán analizados en la Memoria de Calidad de dichas titulaciones que se realiza anualmente. Además, para el seguimiento y futura acreditación de las titulaciones, uno de los aspectos que se van a valorar es la existencia de mecanismos como éste para medir la satisfacción de los diferentes grupos de interés; por ello, solicitamos su inestimable participación. **SI NO PUEDE O NO DESEA VALORAR ALGUNO DE LOS ASPECTOS SEÑALADOS, POR FAVOR, DEJE EN BLANCO LAS CASILLAS CORRESPONDIENTES.** Muchas gracias.

Tipo de titulación: Grado Máster

Titulación o titulaciones relacionadas con su trabajo *[si su valoración va a ser distinta para cada una de las titulaciones con las que trabaja, deberá cumplimentar tantas encuestas como titulaciones, si, por el contrario, su valoración es igual para todas, rellene una sola encuesta indicando todas las titulaciones relacionadas con su trabajo]:*

Nombre de la Titulación:

Nombre del Centro:

Satisfacción con...	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
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.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. La comunicación con los responsables académicos (Decano o director del Centro, Director de Departamento, Director de Máster,...)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. La comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en su misma área de actividad.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4. Las relaciones con el profesorado de la titulación.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5. Las relaciones con el alumnado de la titulación.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6. La capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7. La adecuación de los recursos materiales para las tareas encomendadas en relación con el desarrollo de la titulación.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8. Nivel de satisfacción global con la gestión de la titulación.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Aspectos mejorables que desee señalar

Otras observaciones