

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS		
	Año 2022	PR/SO101_FORPAS_D002	

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS

Año 2022

Elaborado por: Aurora Rodero Rodríguez Gestora de Calidad de la UTEC Fecha: 12/04/2023	Revisado por: Rosa María Villalobos Murillo Directora de la UTEC Fecha: 25/04/2023	Aprobado por: María Mercedes Macías García Vicerrectora de Calidad y Estrategia Fecha: 29/05/2023
Firma 	Firma 	Firma 

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS		
	Año 2022	PR/SO101_FORPAS_D002	

Índice

1.-	INTRODUCCIÓN.....	3
2.-	MATERIAL Y MÉTODOS	3
2.1.	Diseño del cuestionario.....	4
2.2.	Periodo de recogida y procesamiento de datos.....	4
2.3.	Participación en la encuesta.....	5
2.4.	Garantía de privacidad	5
2.5.	Ficha de la encuesta	5
3.-	RESULTADOS	6
4.-	CONCLUSIONES.....	9
	ANEXOS.....	10
	ANEXO I. MODELO DE CUESTIONARIO	10

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS		
	Año 2022	PR/SO101_FORPAS_D002	

1.- INTRODUCCIÓN

La calidad de la docencia impartida en las aulas es solo una parte de la calidad del servicio prestado por la Universidad a la sociedad. Cómo se atiende al alumnado en el proceso de matriculación, cómo se gestionan sus solicitudes de beca o cómo se les ofrece la posibilidad de participar en las actividades culturales o deportivas son ejemplos de aspectos que determinan la satisfacción del alumnado con su universidad. Y no solo hay que tener en cuenta a este colectivo, sino que también hay que prestar atención a las necesidades del profesorado, el personal investigador y el personal de administración y servicios, que terminan de conformar el capital humano de la Universidad.

Por este motivo, dentro del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la Universidad de Extremadura (UEX) a través del Procedimiento de evaluación de satisfacción de usuarios de servicios (PR/SO101), la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) realiza periódicamente y en coordinación con sus responsables, encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los distintos Servicios, Secretariados, Unidades y Órganos administrativos de la UEx. A partir de los resultados de estas encuestas se pueden diseñar y ejecutar planes de mejora que permitan ofrecer un servicio más acorde a las necesidades de cada grupo de interés.

Según el Procedimiento, la evaluación se lleva a cabo mediante cuestionarios consensuados con los Servicios a evaluar, aunque en esta ocasión se ha optado por utilizar el modelo de encuesta de satisfacción que utiliza la Sección para evaluar la satisfacción de las personas con el curso recibido. El análisis realizado de ella tiene por objetivos los siguientes:

- Conocer el nivel de satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) con la Sección de Formación del PAS.
- Analizar los datos para corregir las posibles debilidades y reforzar sus fortalezas.

El análisis de los datos obtenidos ayudará a establecer aquellas acciones de mejora, necesarias para contribuir permanentemente a reforzar la calidad de los servicios que ofrecen y así contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

Además, desde la UTEC y, por extensión, el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia se agradece la colaboración de la Sección de Formación de PAS al facilitarnos la información necesaria para elaborar el análisis de los datos recogidos por esa Unidad en sus encuestas de satisfacción.

2.- MATERIAL Y MÉTODOS

El propósito de la UTEC para este año ha sido analizar los datos que la Sección de Formación del PAS ya tenía recogidos durante 2022 de sus encuestas de satisfacción de cada curso realizado y analizarlos en la UTEC.

El motivo por el cual no se ha realizado la encuesta directamente por la UTEC ha sido el evitar saturar al colectivo del PAS con más encuestas.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS		
	Año 2022	PR/SO101_FORPAS_D002	

El proceso que se ha seguido desde la UTEC para la realización del análisis de los datos recogidos en las encuestas de satisfacción realizadas por Formación del PAS se describe en los subapartados siguientes.

2.1. Diseño del cuestionario

El cuestionario es esencial en el objetivo de conocer la satisfacción de las personas usuarias con los servicios/secciones/idades y este en concreto se ha implementado y diseñado por la Sección de Formación del PAS.

Consta de cuatro partes diferenciadas:

- Una primera sobre la valoración general del curso en el que el PAS ha participado. En esta parte hay un total de 2 preguntas.
- La segunda se refiere a las valoraciones sobre el servicio ofrecido por la Sección de Formación del PAS a las personas que han participado en el curso de formación. La forman 2 preguntas.
- La tercera corresponde a la valoración del docente del curso y está formada por 4 preguntas.
- La cuarta es para que el PAS participante en la actividad formativa exprese las sugerencias o comentarios que estime oportunos.

Para este análisis, se han utilizado los datos de las preguntas número 3 y 4 del cuestionario, que son las que se centran en las valoraciones del PAS sobre los servicios ofrecidos por la Sección.

Las preguntas se pueden consultar en el ANEXO I. MODELO DE CUESTIONARIO.

Una vez que finaliza cada curso, el PAS participante debe completar el cuestionario a través del Campus Virtual.

2.2. Periodo de recogida y procesamiento de datos

La campaña de realización de encuestas de satisfacción de la Sección de Formación del PAS es continua durante las dos fases de la formación. En este informe, el análisis se ha realizado sobre los datos recogidos por la Sección durante los meses de marzo a junio de 2022, que corresponde a las actividades formativas correspondientes al primer semestre del Plan de formación del año 2022.

La UTEC inició contacto con la Sección de Formación del PAS a principio del mes de octubre para poner en conocimiento que, tras el parón del COVID, se retomaba el proceso de encuestas de satisfacción de las personas usuarias con los Servicios Universitarios y que sería una de las Unidades evaluadas.

La Sección informó que ya realizan a las personas que usan sus servicios, al finalizar los cursos de formación, sus encuestas de satisfacción por lo que, con el fin de no saturar con más encuestas

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS		
	Año 2022	PR/SO101_FORPAS_D002	

al alumnado, se acuerda con el Jefe de Sección que en esta ocasión se procedería a analizar los datos ya recogidos en sus encuestas.

La Sección de Formación del PAS facilitó a la UTEC los datos disponibles a mediados de octubre. Esta información corresponde con los datos de las encuestas de 29 cursos de formación realizados en el segundo trimestre de 2022.

Compilados los datos en un único fichero, se han analizado los cuestionarios rellenados por 421 PAS.

Como se indicaba anteriormente, se han estudiado los datos de las preguntas 3 y 4 de la encuesta, que contienen información suficiente para obtener el nivel de satisfacción general del PAS con la Sección. Los enunciados de las preguntas analizadas son:

- Pregunta nº3: *“La información y atención recibida desde el FORPAS ha sido:”*
- Pregunta nº4: *“Valora el trabajo desarrollado por el FORPAS”*

El proceso gestión de la información y análisis de los resultados se realizó en la segunda mitad del mes de octubre de 2022.

2.3. Participación en la encuesta

Aunque la relación de plazas ofertadas en la primera fase del Plan de Formación del PAS para 2022, según el documento publicado en su web¹, ha sido de 680, se han obtenido un total de 421 encuestas, lo que supone una tasa de respuesta de 61,91%.

2.4. Garantía de privacidad

Los datos facilitados por la Sección de Formación del PAS no contenían información personal, por lo que en todo caso ha primado el anonimato del PAS que rellenó los cuestionarios.

2.5. Ficha de la encuesta

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de satisfacción de las personas usuarias
SERVICIO RESPONSABLE	Sección de Formación del PAS
POBLACIÓN	El Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universidad de Extremadura

¹ <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/forpas>

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS		
	Año 2022	PR/SO101_FORPAS_D002	

MUESTRA	Se ha utilizado un muestreo por conveniencia.
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	Encuesta online a través del Campus Virtual
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la opinión del PAS acerca del desempeño profesional de los empleados de la Sección evaluada y de la oferta de actividades que proponen, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación de servicios
NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS	9, aunque para este informe se analizarán 2 de ellas, pues son las que afectan directamente a la valoración de los servicios ofrecidos por la Sección de Formación del PAS
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS	8 cerradas y 1 abierta. Las que se utilizarán en este informe son 2 preguntas cerradas
ESCALA DE PREGUNTAS	<ul style="list-style-type: none"> - Preguntas 1 y 3 a 7: escala Likert de 1 a 5 - Pregunta 2: 4 opciones de respuesta - Pregunta 8: escala de 1 a 10 <p>Las dos preguntas utilizadas en este informe valoran sobre la escala 1 – 5</p>

3.- RESULTADOS

En el cuestionario de la Sección de Formación del PAS se ha utilizado una escala Likert y, para proceder al análisis de este apartado, se han hecho las siguientes equivalencias:

- Valor 1: Muy mal
- Valor 2: Mal
- Valor 3: Regular
- Valor 4: Bien
- Valor 5: Muy Bien.

De las respuestas dadas por las personas usuarias a las preguntas 3 y 4 del cuestionario, se han obtenido los resultados que se muestran en el Gráfico 1.

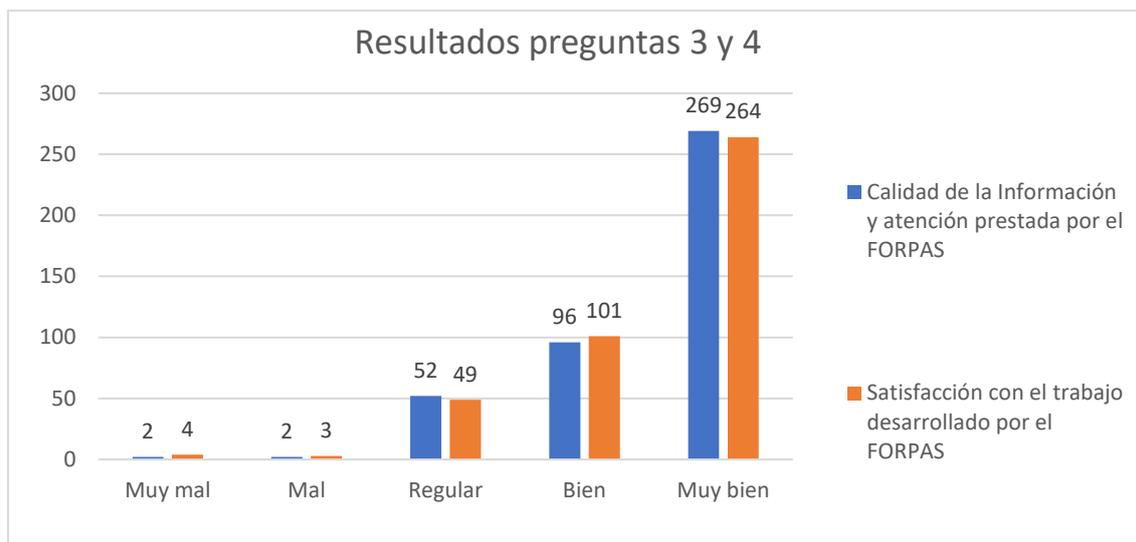


Gráfico 1.- Distribución de respuestas de las preguntas 3 (información y atención recibida de la Sección) y 4 (trabajo desarrollado por la Sección).

Es evidente que el PAS que ha participado en los cursos de formación organizados por la Sección está muy satisfechos con la información y atención prestada y con el trabajo desarrollado por el personal de la Sección de Formación del PAS. De las 421 encuestas, hay 269 y 264 personas que han valorado con un 5 en las preguntas 3 y 4 respectivamente.

Tan sólo 2 personas encuestadas tienen muy mala opinión sobre la información y atención prestada y 4 encuestas también proporcionan esa misma valoración para el trabajo desarrollado por la Sección.

En la pregunta 3, sobre la información y atención recibida por parte de la Sección de Formación del PAS, un 22,80% de las respuestas indica que está bien y la gran mayoría, el 63,90%, dice que está muy bien (Gráfico 2).

Pregunta 3: La información y atención recibida desde el FORPAS ha sido:

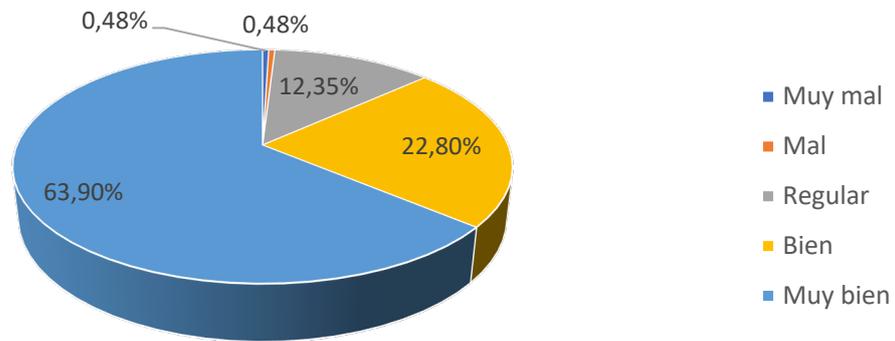


Gráfico 2.- Porcentaje de respuesta a la pregunta 3: "La información y atención recibida desde el FORPAS ha sido:".

Con respecto a la pregunta número 4, sobre la valoración del trabajo desarrollado por la Sección, los resultados, como ya se ha dicho anteriormente, son muy buenos y como ya se observa en el Gráfico 3, obtienen unos resultados muy similares a los de la pregunta anterior. El 62,71% ha dado una valoración de 5 (Muy bien) y un 23,99% la han valorado con un 4 (Bien) a los empleados Sección.

Pregunta 4: Valora el trabajo desarrollado por el personal de FORPAS

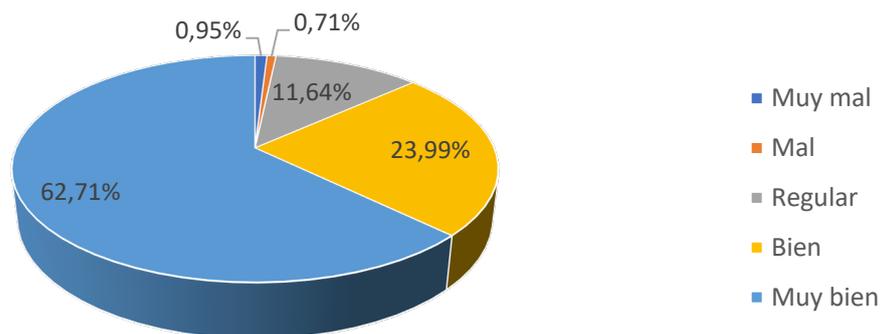


Gráfico 3.- Porcentaje de respuesta a la pregunta 4: "Valora el trabajo desarrollado por el FORPAS".

Sin duda estos son unos resultados muy positivos tanto para la Sección de Formación del PAS como para la UEx.

Como ya hemos visto con los anteriores gráficos, con el promedio obtenido en las preguntas analizadas, la satisfacción del PAS con la Sección de Formación es muy positiva, pues han obtenido un valor de 4,49 y 4,47 puntos en una escala 1-5 (Gráfico 4).

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS		
	Año 2022	PR/SO101_FORPAS_D002	

La media de satisfacción general de las personas usuarias con la Sección de Formación del PAS es de **4,48 puntos** (en escala 1-5).

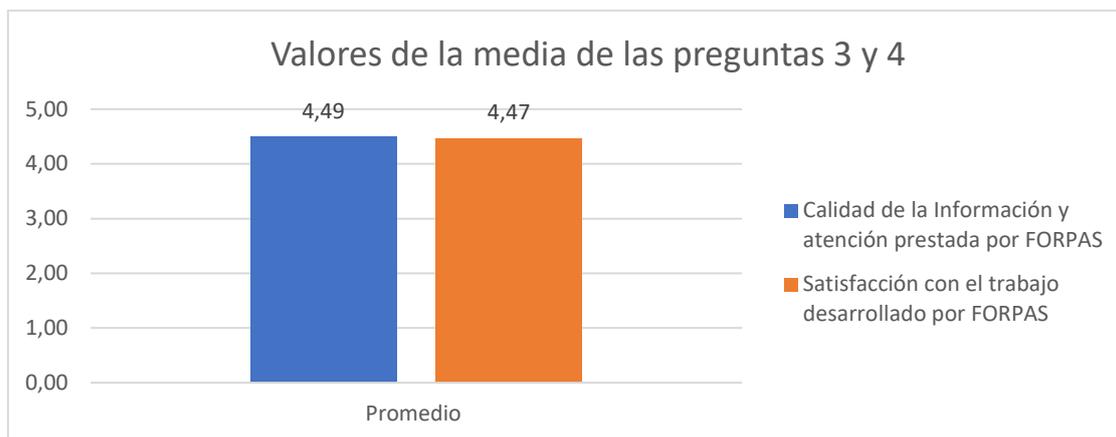


Gráfico 4.- Valores de media de las preguntas 3 (información y atención recibida) y 4 (trabajo desarrollado).

4.- CONCLUSIONES

A la vista de los resultados obtenidos, únicamente podemos concluir que el nivel de satisfacción de las personas usuarias con la Sección de Formación del PAS es muy bueno y han obtenido unos resultados muy positivos.

Debido al cuestionario empleado, donde únicamente había dos preguntas relacionadas con las actividades de la Sección, este informe tiene importantes limitaciones. Para la próxima evaluación de la satisfacción de las personas usuarias se debería consensuar con la Sección de Formación del PAS un cuestionario algo más amplio que abarque más aspectos del funcionamiento de la Unidad evaluada, para poder realizar una reflexión más profunda del verdadero sentir con el funcionamiento de la Sección.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS		
	Año 2022	PR/SO101_FORPAS_D002	

ANEXOS

ANEXO I. MODELO DE CUESTIONARIO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Calificación general del curso

Valora de 1 a 5 (1 menor valor y 5 mayor valor), o a través de la escala prefijada en cada caso, los siguientes indicadores:

1. El curso ha cubierto las expectativas formativas que te han motivado a realizarlo

- No seleccionada
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. En tu opinión este curso ... 1 - No debería ofertarse el próximo curso académico. 2 - Ofrecerse el próximo curso académico cambiando el profesor/es. 3 - Ofrecerse el próximo curso académico cambiando la metodología. 4 - Ofrecerse en las mismas condiciones

- No seleccionada
- 1
- 2
- 3
- 4

Calificación de la Sección de Formación del PAS

Valora de 1 a 5 (1 menor valor y 5 mayor valor), o a través de la escala prefijada en cada caso, los siguientes indicadores:

3. La información y atención recibida desde el FORPAS ha sido:

- No seleccionada

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS		
	Año 2022	PR/SO101_FORPAS_D002	

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. Valora el trabajo desarrollado por el FORPAS

- No seleccionada
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Valoración individual del profesor/a

Ponente:

5. Dominio de los conocimientos

- No seleccionada
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Distribución del tiempo y organización del trabajo durante la sesión

- No seleccionada
- 1
- 2

	INFORME DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LA SECCIÓN DE FORMACIÓN DEL PAS		
	Año 2022	PR/SO101_FORPAS_D002	

- 3
- 4
- 5

7. Orientación y el seguimiento del trabajo de los alumnos (ayuda, colaboración, comprobación de la adquisición de aprendizajes)

- No seleccionada
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Valoración global (en una escala de 1 a 10) del profesor/a

- No seleccionada
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

9.- Observaciones, sugerencias, propuestas de mejora...: