



Facultad de Ciencias
Económicas y Empresariales

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Marzo 2021

Vicedecana de Calidad e Innovación
[Dirección de correo electrónico]

Cuestionario de satisfacción directores de tesis

1 INTRODUCCIÓN

Con el fin de conocer la satisfacción del personal de administración y servicios (PAS) que participa en el Programa de Doctorado en Economía y Empresa, y conocer así puntos fuertes y áreas de mejora del mismo, se les ha invitado a participar en una encuesta anónima sobre dicho programa de doctorado. En este informe se presentan los resultados de dicha encuesta de satisfacción. Este estudio se enmarca dentro de la recogida de información requerida para el seguimiento y renovación de la acreditación de los programas de doctorado agrupados en la Escuela de Doctorado de la UAM.

El cuestionario utilizado para realizar la recogida de información fue diseñado por el equipo de la Escuela de Doctorado (EDUAM), que ha sido también el encargado de recoger la información para su posterior procesamiento y análisis por el Coordinador del programa de Doctorado en Economía y Empresa con la colaboración de los Vicedecanos de Investigación, Calidad y Coordinación de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. La distribución del cuestionario se llevó a cabo a través del email entre el PAS el 15 de febrero de 2021.

A continuación se presenta el perfil de los encuestados y se analizan detalladamente los obtenidos en cada uno de los ítems que componen el cuestionario.

2 DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

El cuestionario está compuesto por 10 a disposición de los interesados en el Anexo 1: Además, se incluye una pregunta abierta destinada a indicar explícitamente aspectos a mejorar y otras observaciones y sugerencias:

Se ha enviado a un total de 17 administrativos, de los cuales han participado adjuntando sus opiniones de 14 (82% de respuestas).

Todas las cuestiones tienen 5 posibles respuestas: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, NS/NC.

Cuestionario de satisfacción directores de tesis

3 INFORMACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PAS

A continuación se presenta la información relativa a la satisfacción del PAS en tres tablas, atendiendo a la información relativa a:

- a) Tarea realizadas, información y formación recibida.
- b) Cooperación y comunicación con los implicados en el programa de doctorado (investigadores, tutores y doctorandos).
- c) Recursos, sistemas de tramitación y resolución de problemas, así como satisfacción general.

Las tablas recogen valores absolutos: número de respuestas.

Respecto a la primera tabla, un 85% considera conocer bien las tareas que debe desempeñar y más del 75% está de acuerdo (bastante o totalmente) con la información que recibe para dar el servicio que desempeña. Se observa un mayor margen de mejora en la satisfacción que presentan con los cursos de formación, que no consideran suficientes ni adecuados a las tareas en un 34% de los encuestados.

Tabla 1: Tareas a realizar, información y formación recibida (Nº respuestas)			
Etiquetas de fila	1. Conocimiento de las tareas que debe desempeñar para la EDUAM es suficiente	2. Información recibida para dar servicio a los programas de doctorado es adecuada	3. Los cursos de formación suficientes y adecuados
Totalmente de acuerdo	6	4	4
Bastante de acuerdo	6	7	4
Bastante desacuerdo	2	3	4
Totalmente en desacuerdo		0	2
Total general	14	14	14

Cuestionario de satisfacción directores de tesis

Tabla 2: Cooperación y comunicación (Nº respuestas)			
Etiquetas de fila	4. La cooperación del personal investigador es adecuada	5. La atención, cooperación y ayuda por parte de los responsables de doctorado es adecuada	6. La comunicación que existe con los doctorandos de la EDUAM es adecuada
Totalmente de acuerdo	4	4	4
Bastante de acuerdo	4	4	4
Bastante desacuerdo	4	3	4
Totalmente en desacuerdo	2	2	2
Total general	14	13	14

El PAS considera adecuada (57%) la cooperación con el personal investigador y la atención del responsable del doctorado, que se implica directamente en el desarrollo del mismo y así es percibido por el PAS.

Tabla 3: Recursos, sugerencias y satisfacción general (Nº respuestas)			
Etiquetas de fila	Los recursos de los que dispone para dar servicio a los programas de doctorado son adecuados (espacio físico, medios informáticos, acceso a redes, recursos bibliográficos, etc.)	Existen suficientes mecanismos para atender y solucionar los problemas, quejas y sugerencias que le surgen durante las actividades que realiza para la EDUAM	El grado de satisfacción general con los Programas de Doctorado es alto
Totalmente de acuerdo	4	4	4
Bastante de acuerdo	4	4	4
Bastante desacuerdo	4	3	3
Totalmente en desacuerdo	2	2	2
Total general	14	13	13

Mayoritariamente se consideran satisfechos (muy satisfechos o bastante) con los recursos disponibles y también consideran adecuados o muy adecuados los mecanismos existentes para tramitar y resolver quejas y sugerencias en la EDUAM.

En general, el grado de satisfacción con los programas de doctorado en los que los trabajan es alto: el 62% indica estar bastante o totalmente de acuerdo.

Cuestionario de satisfacción directores de tesis

4 CONCLUSIONES

La realización de este informe pone de manifiesto el esfuerzo realizado por la Escuela de Doctorado y la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para conocer la situación y satisfacción de los directores de tesis implicados en el Programa de Doctorado en Economía y Empresa.

La evaluación muestra la elevada satisfacción de los profesores-directores de tesis con todos los aspectos del Programa de Doctorado en Economía y Empresa, en especial con la gestión y la información del doctorado facilitada.

Cuestionario de satisfacción directores de tesis

ANEXO 1: CUESTIONARIO

Como ya se ha señalado, los contenidos del cuestionario se dividen en categorías con el objetivo de claridad expositiva y orden. La agrupación de ítems por categoría es la siguiente:

1.	El conocimiento que tiene de las tareas que debe desempeñar para la EDUAM es suficiente para hacerlo de forma adecuada
2.	La información que ha recibido para dar servicio a los programas de doctorado (horarios, procedimientos, normativas, bibliografías, etc.) es adecuada
3.	Los cursos de formación realizados han sido suficientes y adecuados para el correcto desempeño de sus tareas
4.	La cooperación del personal investigador es adecuada
5.	La atención, cooperación y ayuda por parte de los responsables de doctorado es adecuada
6.	La comunicación que existe con los doctorandos de la EDUAM es adecuada
7.	Los recursos de los que dispone para dar servicio a los programas de doctorado son adecuados (espacio físico, medios informáticos, acceso a redes, recursos bibliográficos, etc.)
8.	Existen suficientes mecanismos para atender y solucionar los problemas, quejas y sugerencias que le surgen durante las actividades que realiza para la EDUAM
9.	El grado de satisfacción general con los Programas de Doctorado es alto
10.	Por último, si lo estima oportuno, incluya algún comentario que nos pueda ayudar a mejorar los servicios que ofrece la EDUAM

ANEXO 2: Comentarios recibidos

Necesitamos más recursos humanos e informáticos (ordenadores portátiles para teletrabajo).

Mejoras en Sigma, por ejemplo, en los certificados hay que hacer bastantes modificaciones manuales que no serían necesarias si se actualizara y se corrigieran errores.