



## Sistema de Garantía Interno de Calidad FCEX

### Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas y con el personal técnico de laboratorio.

Diciembre de 2014

## Antecedentes:

Tal y como se expresa su carta de servicio, la Facultad de Ciencias Experimentales se compromete a “difundir el grado de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas y con el personal técnico de laboratorio.” Fue necesario por tanto, elaborar esta encuesta para conocer el grado de satisfacción así como su opinión sobre los laboratorios y la labor profesional de los técnicos de laboratorio de todos/as los usuarios/as de los laboratorios de prácticas, tanto profesorado como estudiantes

La encuesta se entregó ya impresa a los estudiantes y se remitió vía e-mail al profesorado durante la última semana del mes de Noviembre de 2014. Se mantuvo en todo el procedimiento el anonimato de los encuestados y el contenido de la encuesta era el siguiente:

## Mi opinión:

Profesor/a: ..... PAS: ..... Estudiante: .....

Grado : .....

Fecha: .....

Hombre: ..... Mujer: .....

Edad: .....

### 1. Indica tu opinión general sobre satisfacción con los laboratorios de prácticas

- a) Muy poco satisfecho
- b) Poco satisfecho
- c) Satisfecho
- d) Bastante satisfecho
- e) Muy satisfecho

### 2. Indica tu opinión general sobre satisfacción con el personal técnico de laboratorio.

- f) Muy poco satisfecho
- g) Poco satisfecho
- h) Satisfecho
- i) Bastante satisfecho
- j) Muy satisfecho
- k) Otros: estudiantes sin relación con el personal técnico de prácticas

### 3. Observaciones/Debilidades/Propuestas de mejora

## Evaluación de los resultados:



## Sistema de Garantía Interno de Calidad FCEX

### Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas y con el personal técnico de laboratorio.

Diciembre de 2014

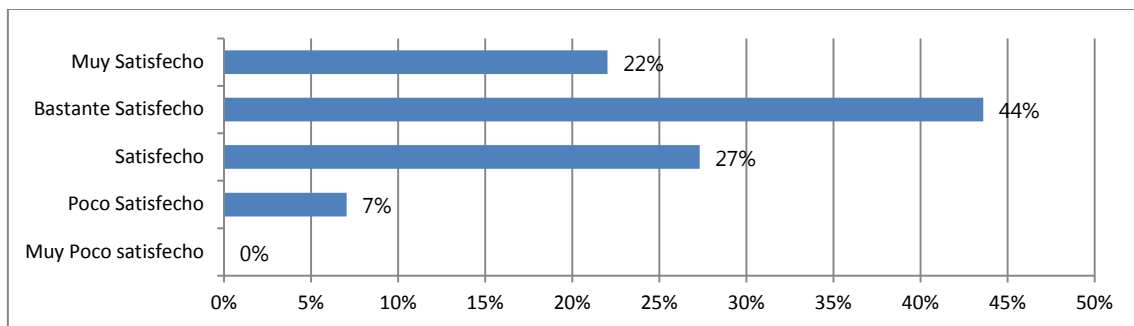
Se obtuvieron un total de 259 encuestas, de las cuales 227 mostraban el grado de satisfacción de estudiantes (88 % del muestreo) pero tan sólo 18 profesores la cumplimentaron. Aunque según el formulario de la encuesta, ésta podría también ser destinada a población PAS, finalmente se observó que no sería procedente puesto que no existe personal de servicios que sea usuario de éstos laboratorios, sólo los técnicos de laboratorio que son uno de los objetivos a evaluar.

La distribución por género muestra una mayor población encuestada femenina (66%) mientras que en la distribución por grados, observamos que el grado de Biotecnología participó en una proporción mayor de población (49%), seguidos de los/as estudiantes del grado de Ciencias Ambientales (39%) y los/as pertenecientes al grado de Nutrición (13%)\*.

## 1) Resultado de la encuesta al alumnado.

### a) Satisfacción del alumnado respecto a los laboratorios.

Si pasamos a analizar la satisfacción del alumnado respecto a los laboratorios de prácticas en general es muy positivo. De toda la población de estudiantes encuestados un 44%\* de ellos se encuentra bastante satisfecho y un 22% de ellos/as están muy satisfechos. Nos parece digno de subrayar que ningún estudiante se muestra “muy poco satisfecho” con los laboratorios de prácticas.



#### 1. Satisfacción del alumnado respecto a los laboratorios de prácticas.

Si estos resultados los vemos distribuidos según el grado vemos resultados equivalentes. De los estudiantes de Biotecnología encuestados, un 19%\* se muestra muy satisfechos y un 48% bastante satisfechos. Sólo un 5% se encuentran poco satisfechos y ninguno de ellos ha manifestado que se encuentre muy poco satisfecho.

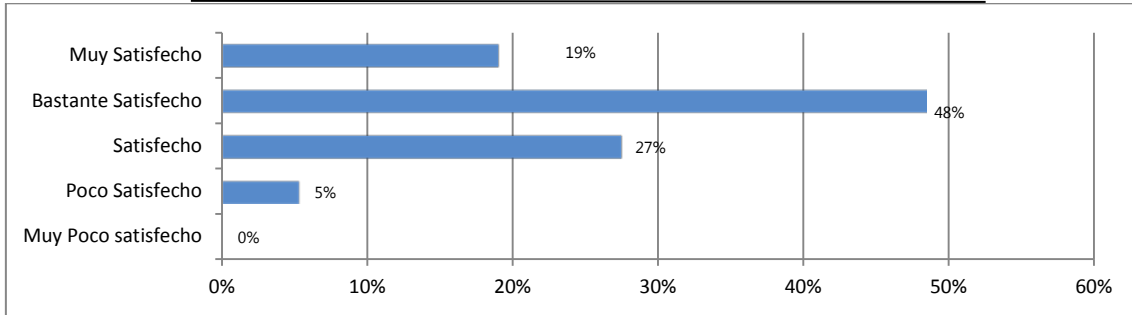
\* En la evaluación de los resultados de las respuestas a cada una de los apartados de la encuesta se han excluido del total las cuestiones vacías o no contestadas.



## Sistema de Garantía Interno de Calidad FCEX

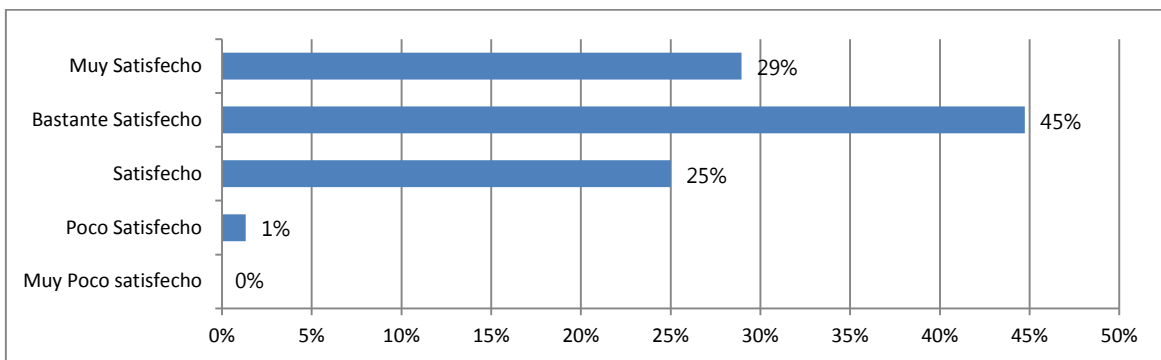
### Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas y con el personal técnico de laboratorio.

Diciembre de 2014



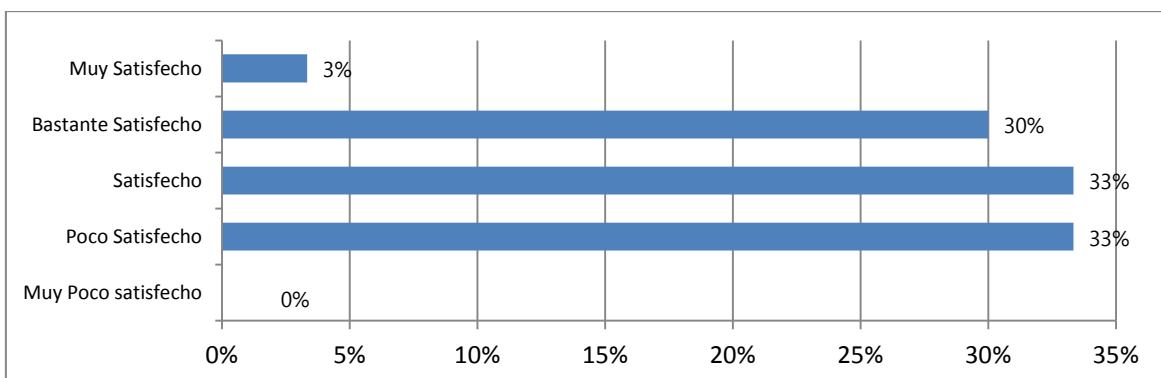
#### 2 Satisfacción de los estudiantes de Biotecnología con los laboratorios de prácticas.

Podemos encontrar resultados equivalentes para los alumnos del grado de Ciencias Ambientales.



#### 3. Satisfacción de los estudiantes de CCAA con los laboratorios de prácticas.

Las respuestas de los alumnos de Nutrición también son favorables, con un 66% satisfecho o muy satisfecho, aunque hay que recordar que la población es mucho menor, sólo 19 estudiantes cumplieron la encuesta.



#### 4. Satisfacción de los estudiantes de CCAA con los laboratorios de prácticas



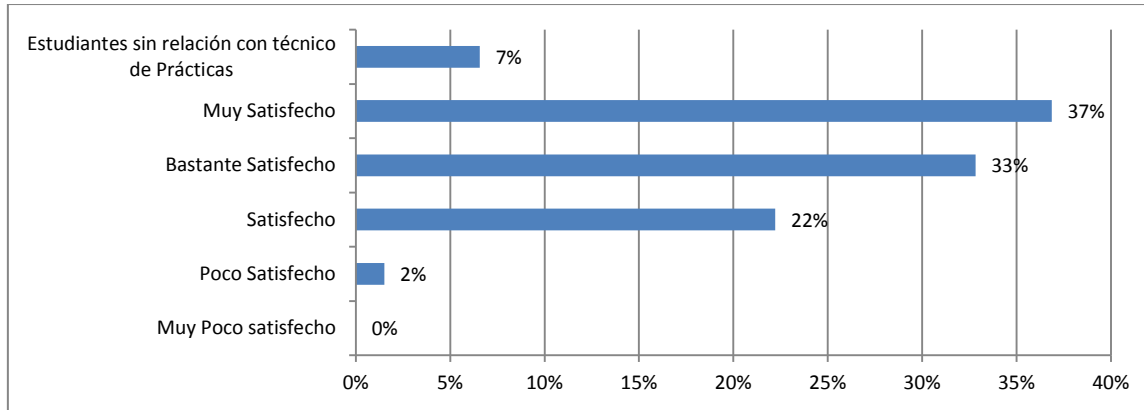
## Sistema de Garantía Interno de Calidad FCEX

### Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas y con el personal técnico de laboratorio.

Diciembre de 2014

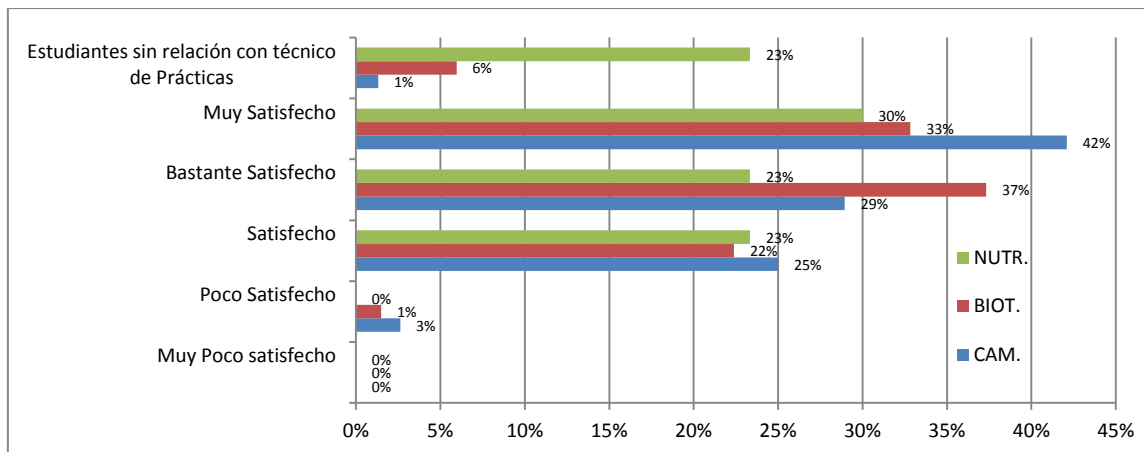
#### b) Satisfacción del alumnado respecto a los técnicos de laboratorio.

A esta segunda cuestión el alumnado ha ofrecido respuestas aún más positivas.



#### 5. Satisfacción de los estudiantes con los técnicos de laboratorio

Hemos añadido sin embargo, una nueva clase en la población encuestada. Son aquellos alumnos/as que aunque tengan prácticas en el laboratorio, no tienen un trato directo con el técnico de laboratorio, es decir, desconocen si la práctica (el material y/o el laboratorio) está preparada por el personal técnico o por el profesor/a o bien, simplemente, el técnico no está presente durante la práctica y por tanto no pueden contestar coherentemente a esta pregunta y que representan un 7%\* de la población encuestada.



#### 6 Satisfacción de los estudiantes con los técnicos de laboratorio distribuidos según el grado que cursan.

#### c) Observaciones/Debilidades/Propuestas de mejora recogidas en la encuesta

Como siempre, este tipo de respuestas en las que el individuo encuestado puede expresar libremente sus opiniones es difícil de cuantificar por su diversidad, sin embargo la

\* En la evaluación de los resultados de las respuestas a cada una de los apartados de la encuesta se han excluido del total las cuestiones vacías o no contestadas.



## Sistema de Garantía Interno de Calidad FCEX

### Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas y con el personal técnico de laboratorio.

Diciembre de 2014

oportunidad y la confidencialidad recoge expresiones más inalteradas; sin el filtro de la pregunta ni el de la cuantificación de la respuesta.

Aun así, hemos tenido que clasificar las respuestas en un total de 16 clases que recogen cualquiera de las respuestas, incluso aquellas que no están suficientemente explicadas, ambiguas o no procede en este documento\*. Frecuentemente además, el encuestado/a añadía más de un punto a esta sección, es decir, tenía varias observaciones o proposiciones. De todas las encuestas a una población de 227 alumnos/as, 155 dejaron esta sección en blanco y se recogieron 90 opiniones de 72 individuos. En base a la cifra de 90 opiniones hemos calculado los porcentajes.

- Falta de material -24%
- Deficiencias climatización - 20%
- Elogios al técnico 18%
- Material defectuoso - 11%
- Deficiencia mobiliario 7%
- Organización deficiente 4%
- Espacio reducido 3%
- Material inadecuado - 2%
- Prácticas demasiado duraderas - 2%
- Deficiencias limpieza - 2%
- Falta personal - 1%
- Técnico desagradable en el trato - 1%
- Propongo más prácticas - 1%
- Profesorado poco atento - 1%
- Escasos conocimientos - 1%
- Falta de laboratorios - 0%

Las respuestas más populares parecen ser las referidas a la falta de materiales (24%) o a las deficiencias de ellos (11%) e incluso a las deficiencias en el mobiliario (7%).

En un aspecto más positivo un 18% dedicaron esta sección a elogiar de alguna forma al técnico de laboratorio, a su trabajo o a las clases de prácticas en general.

Hay que señalar que las clases con un 1% se corresponden a las añadidas en una sola encuesta por lo que ha de entenderse como tal, es decir, es una opinión personal de una persona entre una población de 227.

---

\* véase por ejemplo “*profesorado poco atento*” en un documento que no está evaluando al profesorado o “*escasos conocimientos*” no concreta si la expresión está referida al profesor o al técnico del laboratorio.



## Sistema de Garantía Interno de Calidad FCEX

### Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas y con el personal técnico de laboratorio.

Diciembre de 2014

#### 1) Resultados de la encuesta al profesorado.

En cuanto a los datos recogidos en las encuestas cumplimentadas por el profesorado lo más destacable sea quizá la escasa población del sondeo. Sólo 18 profesores respondieron a nuestra solicitud.

Entre ellos hay que destacar además a un grupo de 7 profesores manifiestan que pertenecen a áreas a las que no se les ha asignado un laboratorio de prácticas o que no tienen técnico de laboratorio. Así lo han manifestado en el apartado de observaciones manteniendo el carácter anónimo de las encuestas. Representan casi un 40% de la población y afectan negativamente a los resultados globales. Manifiestan su inconformidad de su posición y así se muestran con las respuestas. Comentamos por tanto los resultados globales y los resultados de profesores que pertenecen a áreas con laboratorio y técnico asignado.

##### a) Satisfacción del total de los profesores.

Ante la primera pregunta respecto a los laboratorios de prácticas el resultado fue:

- 41% Muy Poco satisfecho
- 6% Poco Satisfecho
- 6% Satisfecho
- 24% Bastante Satisfecho
- 24% Muy Satisfecho

En cuanto a la satisfacción del trabajo del técnico.

- 41% Muy Poco satisfecho
- 12% Poco Satisfecho
- 0% Satisfecho
- 0% Bastante Satisfecho
- 47% Muy Satisfecho
- 0% Estudiantes sin relación con técnico de Prácticas

Sobre una población de 19 profesores, no contestaron 5 de ellos y los 14 restantes dieron un total de 19 propuestas u observaciones

Las observaciones y propuestas recogidas agrupadas tal y como explicamos anteriormente muestran cierta equivalencia con los resultados de los/as estudiantes. Sin embargo, debido a la presencia del grupo de profesores que no tienen asignado laboratorio y/o técnico, la respuesta más común ha sido la escasez de personal y de laboratorios.

- 37%-falta personal
- 26%-falta de laboratorios
- 11% falta de material
- 11% material defectuoso
- 5%- deficiencias en climatización
- 5%- deficiencia mobiliario
- 5%- elogios



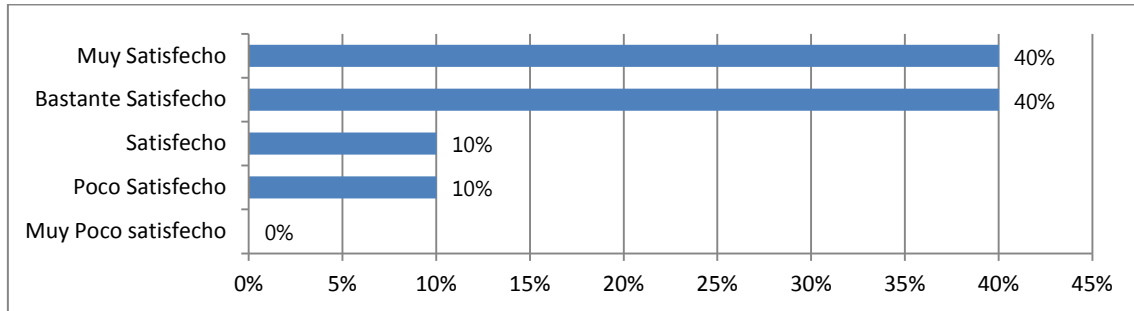
## Sistema de Garantía Interno de Calidad FCEX

### Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas y con el personal técnico de laboratorio.

Diciembre de 2014

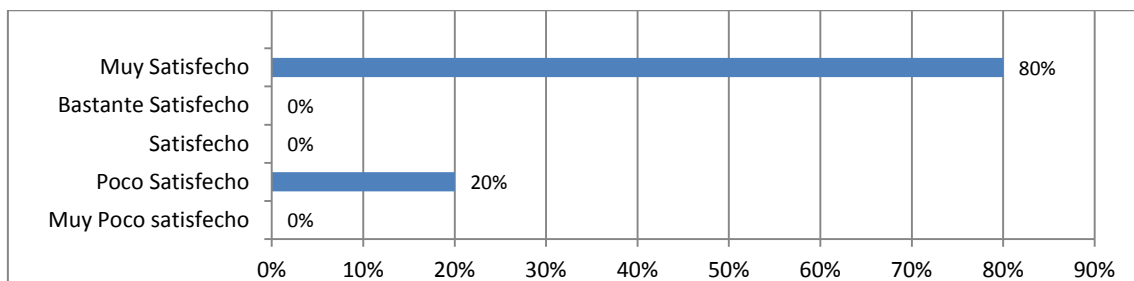
#### b) Satisfacción de los profesores pertenecientes a áreas que tienen asignado laboratorio de prácticas y técnico.

Una vez sesgada la población, los resultados muestran una satisfacción evidente del profesorado con sus laboratorios docentes.



#### 7. Satisfacción de los profesores respecto a los laboratorios de sus áreas.

Sobre la opinión de los técnicos de laboratorio, la opinión de los profesores se organiza en dos extremos. Estos resultados pueden estar favorecidos por la escasa población. Tan sólo 10 profesores con técnico de laboratorio en su área contestaron a esta cuestión, dos de ellos se muestran poco satisfechos y los otros ocho muy satisfechos con el trabajo del técnico. Un profesor encuestado no contestó a este apartado.



#### 8. Satisfacción del profesorado respecto a los técnicos de sus áreas.



## Sistema de Garantía Interno de Calidad FCEX

### Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los/as usuarios/as de los laboratorios de prácticas y con el personal técnico de laboratorio.

Diciembre de 2014

## Conclusiones:

-Según los resultados obtenidos en las encuestas la mayoría de los usuarios, en general, están bastante contentos con el servicio y los resultados se pueden considerar positivos tanto en la satisfacción con los laboratorios docentes como con la labor del personal técnico.

-En el espacio para “observaciones/debilidades/propuestas” ha sido utilizado por sólo el 33% de los usuarios y el 18 % de estos comentarios han sido positivos. La mayoría de las observaciones van relacionadas con la limitación de presupuesto (ausencias o deficiencias en el equipamiento técnico, mobiliario...). También son abundantes las observaciones respecto de la climatización.

-Aunque la población encuestada de alumnos parece suficiente la participación del profesorado parece insuficiente y sus resultados, por tanto discutibles. En este sentido se ha detectado un grupo de profesores pertenecientes a áreas que no tienen laboratorio o técnico que manifiestan su insatisfacción en sus respuestas y han alterado los resultados generales. Atendiendo sólo a los profesores que presuntamente pertenecen a áreas con laboratorio y técnico los resultados son muy positivos aunque el escaso número de encuestas no ofrece demasiada fiabilidad a los resultados.

- El grado de satisfacción alto de los usuarios refleja que a pesar de las dificultades y crisis económica de los últimos años que han reducido los recursos para la Universidad, los usuarios están satisfecho/muy satisfecho con las prácticas de laboratorio. Las acciones de mejora implicarían un mayor número de recursos económicos para dotar a todas las áreas de laboratorios y/o técnicos, así como comprar nuevo material, que se estudiarán por Junta de Facultad tan pronto sea posible presupuestariamente.