

***ESTUDIO APROXIMATIVO SOBRE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS:
IMPLICACIONES PARA EL DESEMPEÑO Y LA SATISFACCIÓN***

***Ángela Bruno Talavera - M^a Teresa Lucena Yglesias - Edmundo Machín Rodríguez
Esther Rodríguez Falcón - Sonia Socorro Alemán***

Claudio Tascón Trujillo
Profesor de Psicología del Trabajo I y II de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

JUSTIFICACIÓN

El trabajo que aquí se presenta es fruto del esfuerzo realizado por una serie de alumnos de cara a la realización de una investigación contemplada en el desarrollo y evaluación de la asignatura de Psicología del Trabajo I y II de Segundo Curso de la Diplomatura de Relaciones Laborales.

Esta investigación se avala por sí sola pero, es que además, fue seleccionada por el resto de los componentes del grupo como de las más sobresalientes de las que fueron presentadas y por tanto, propuesta para su publicación.

Entre esta y otras razones, en cuanto a la calidad del mismo, pensamos que este trabajo es de una gran relevancia, tanto por la experiencia que se ha podido adquirir durante su realización como por el interés que pueda presentar para los miembros de la Comunidad Universitaria en general y para los integrantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas en particular.

INTRODUCCIÓN

Las personas se conducen de una determinada forma, basándose no sólo en la realidad de su ambiente externo, sino en lo que ven o en lo que piensan que es. Por tanto, como los actos dependen no de la realidad en sí, sino además de la interpretación de esa realidad, es evidente que la percepción y representación constituyen un determinante decisivo.

Pensamos que esa "percepción" repercutirá en la productividad, desempeño y satisfacción de los miembros de una organización en su ambiente y entorno laboral.

Es más, en los miembros de una organización no solamente influyen las características del trabajo y/o tareas que se ejecuten y la estructura global en que se hace. También repercute en ello el ambiente físico.

Pensamos y así lo hacemos constar que, el conocimiento del ambiente físico en que trabaja una persona nos ayudará a explicar y predecir su comportamiento.

Agradecer a todas las personas que atendieron desinteresadamente nuestra solicitud y dieron su tiempo para llevar a buen término este trabajo.

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

1. POBLACIÓN

Para el trabajo de investigación se eligió una muestra de 106 sujetos, repartidos de la siguiente manera:

* Alumnos de Derecho	50 (10 x curso)
* Alumnos de RR.LL.	40 (20 x curso)
* Profesores	10
* Personal Laboral	6

Otros datos de la población como edad, sexo, modalidad de acceso, centro de procedencia, lugar de docencia de los profesores, etc., se presentan a continuación y en *ANEXO 1*.

Edad

La mayoría de la muestra se encuentra entre 18 y 28 años, debido a la incidencia de los datos del alumnado, de los cuales se puede decir que predomina el intervalo 21 y 24 años.

Sexo

* MUJERES:	66,04%
– Alumnas de Derecho:	30,18%
– Alumnas de RR.LL.:	28,30%
– Profesoras:	2,84%
– Personal Laboral:	4,72%
* HOMBRES:	33,96%
– Alumnos de Derecho:	16,98%
– Alumnos de RR.LL.:	9,44%
– Profesores:	6,60%
– Personal Laboral:	0,94%

De estos datos se observa que existe un mayor número de mujeres en todos los campos, excepto en el profesorado.

Centro de procedencia

Mientras que un 82,22% de alumnos provienen de centros públicos, tan sólo un 15,56% provienen de centros privados.

Modalidad de acceso del alumnado

La modalidad de acceso predominante es la Selectividad (77,7%), seguido de otras carreras (13,3%) y la Formación Profesional (5,5%). Del mismo modo se encuentra una diferencia en la modalidad de acceso entre alumnos de Derecho y Relaciones Laborales, que consiste en:

- *Relaciones Laborales* tiene un menor acceso a través de la Selectividad (65%) y mayor a través de otras carreras (17,5%) y Formación Profesional (12,5%) con respecto a
- *Derecho* (88%) por Selectividad y (10%) por Otras Carreras.

Profesorado

Un 40% del profesorado imparten asignaturas tan sólo en Relaciones Laborales, un 30% lo hacen en Derecho y el 30% restante realiza su docencia de forma compartida.

Del mismo modo, el 90% del profesorado se encuentran a tiempo completo, y el 10% restante a tiempo parcial.

2. PROCEDIMIENTO DESARROLLADO

En un primer momento se realizaron una serie de entrevistas semiestructuradas con diferentes sujetos de la Facultad que fueron analizadas por un sistema de jueces y posteriormente se hizo un análisis de contenido de las mismas. Del trabajo realizado en esta primera fase se extrajeron las preguntas que iban a conformar los diferentes cuestionarios (segunda fase).

Se realizaron tres cuestionarios semejantes, en los que únicamente variaba el sentido de las preguntas en función de que fuera dirigido a Profesores, Alumnos y Personal Laboral.

* Profesores	47 items	(41 cerrados y 6 abiertos)
* Alumnos	47 items	(41 cerrados y 6 abiertos)
* Personal Laboral	40 items	(30 cerrados y 10 abiertos)

En dichos cuestionarios se intentaba detectar el grado de satisfacción existente con respecto a factores como servicio de fotocopiadora, cafetería, biblioteca, aulas, tutorías, relaciones interpersonales, etc.

3. APLICACIÓN Y PROCESO DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

En un tiempo de dos semanas se distribuyeron los cuestionarios a los correspondientes destinatarios, elegidos de forma aleatoria. La forma de cumplimentación de los mismos se hizo de dos formas:

- a) Recogida de datos supervisada por los componentes del grupo.
- b) Se distribuyeron los cuestionarios para una recogida posterior.

Una vez recogido los 106 cuestionarios se procedió a:

1. Clasificación de los items según el bloque temático al que correspondían.
2. Enumeración y codificación (primero las respuestas cerradas y luego las abiertas).
3. Realización de las tablas matriciales mediante procedimientos informáticos diseñados al efecto por los componentes del grupo.
4. Correlación y datos porcentuales de los datos obtenidos.
5. Cotejo de los resultados.
6. Impresión gráfica de los resultados.
7. Redacción de resultados y conclusiones.
8. Elaboración del informe final.

RESULTADOS

(Ver figuras ANEXO 2)

SOBRE PROFESORES Y ALUMNOS

1. NIVEL DE SATISFACCIÓN BIBLIOTECA

Cabe destacar el contraste existente entre profesorado y alumnado en cuanto al número de libros que dispone la biblioteca. En cuanto al tiempo de disponibilidad de los libros, los profesores están más satisfechos que los alumnos.

Los profesores opinan más favorablemente que los alumnos con respecto a la satisfacción general (*FIGURA 1*).

Por último, es significativa la diferente opinión que tienen los alumnos de RR.LL. con respecto a los de Derecho en relación al servicio general de biblioteca, estando los de RR.LL. menos satisfechos que los de Derecho.

2. NIVEL DE SATISFACCIÓN CAFETERÍA

La opinión en cuanto al servicio de cafetería es positiva, sobre todo en el profesorado. La única diferencia clara que se detecta entre profesores y alumnos, es la ubicación de dicho servicio, estando los primeros más satisfechos con la misma (*FIGURA 2*).

Es curioso notar como los alumnos de RR.LL. dan unas puntuaciones más bajas que los alumnos de Derecho.

3. NIVEL DE SATISFACCIÓN SERVICIO FOTOCOPIA

Este servicio obtiene las más bajas puntuaciones de toda la investigación, bajo la opinión del alumnado. En cambio los profesores se encuentran muy satisfecho con este servicio (*FIGURA 3*).

En la puntuación negativa de este servicio, tienen gran influencia los alumnos de RR.LL. opinando más desfavorablemente en todos los aspectos (eficacia, calidad, rapidez, precios y horarios).

4. NIVEL DE SATISFACCIÓN SALAS DE ESTUDIO

La satisfacción general en este punto es media-baja con respecto al estado, mobiliario, audición y ventilación de las salas, obteniendo las mejores puntuaciones la iluminación.

Se aprecia que los alumnos de RR.LL. están menos satisfechos con el mobiliario y ventilación de estas salas en comparación con los de Derecho (*FIGURA 4*).

5. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS AULAS

La percepción con respecto a las aulas varían entre profesores y alumnos, teniendo los primeros una opinión más positiva, excepto en el aspecto de audición (*FIGURA 5*).

Las opiniones más negativas se centran en el aspecto de mobiliario y ventilación, sobre todo en el alumnado de RR.LL.

6. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PROFESORES CON RESPECTO A LOS DESPACHOS

Son realmente significativo los datos obtenidos en este apartado. La satisfacción se hace general en cuanto a los profesores de RR.LL. tanto en ambiente físico, amplitud, iluminación y mobiliario, obteniendo este último aspecto, un 100% de satisfacción, que contrasta con el 50% obtenido con los profesores de Derecho.

Estos últimos se encuentran bastante menos satisfechos en los aspectos anteriormente comentados (*FIGURA 6 y 7*).

7. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS TUTORÍAS

En primer lugar destaca la poca utilización que se hace por parte del alumnado de este servicio. Así un 31,1% de los encuestados no acude a tutorías, y un 37,8% acude poco. Esta opinión es generalizada tanto por alumnos como por los profesores, no coincidiendo en la opinión acerca de los horarios, métodos y números de horas. La diferencia más importante se centra en los horarios, así un 34,4% de los alumnos piensa que los horarios no son adecuados, en contraste con el 0% de los profesores; y un 1,1% del alumnado opina que el horario es bastante adecuado frente al 40% de profesores.

Con respecto al número de horas, la satisfacción del profesorado es media-alta en contraste con el alumnado que es media-baja. Ocurre lo mismo con respecto al método de proceder en las tutorías (*FIGURA 8*).

8. RECURSOS UTILIZADOS POR LOS PROFESORES EN SU DOCENCIA

Los recursos más utilizados por los profesores, en su opinión son las prácticas. Preguntado a los alumnos de RR.LL. sobre los recursos que utilizan sus profesores, las transparencias, fotocopias y pizarras tienen la mayor puntuación.

Con respecto a la opinión de los alumnos de Derecho, es de destacar que los recursos que principalmente utilizan sus profesores son las bibliografías y las clases teóricas. En un mismo porcentaje que este último aspecto se opina que los recursos utilizados por los profesores son pocos (*FIGURA 9*).

9. RECURSOS A INCORPORAR Y/O MEJORAR

Las insatisfacciones detectadas anteriormente en los alumnos de RR.LL. en cuanto a fotocopidora y aulas, se reflejan claramente en este punto, siendo estos recursos los más solicitados, junto con el material audiovisual.

Por otra parte, otra insatisfacción que se muestra reflejada es la concerniente a los despachos, pidiendo los profesores una mayor amplitud de los mismos, así mismo como biblioteca e informatización.

En cuanto a los alumnos de Derecho, los recursos más solicitados son: fotocopidora, prácticas y cafetería (*FIGURA 9*).

10. SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE LA CARRERA EN GENERAL

* **Con la carrera**

Los alumnos de RR.LL. en el ámbito de la satisfacción con su carrera, opinan que están muy satisfechos. En cambio los alumnos de Derecho tienen una satisfacción media-baja con respecto a su carrera.

* **Con el profesorado**

La relación profesor-alumno es más satisfactoria para los alumnos de RR.LL. que para los de Derecho.

* **Con los recursos de la Facultad**

Seguimos detectando en este punto la insatisfacción general del alumnado y del profesorado.

* **Compromiso con su carrera**

Por una vez aciertan los profesores al preguntarles sobre el compromiso de los alumnos con su carrera, ya que, tanto profesores como alumnos tienen las mismas respuestas. Es de destacar que mientras los alumnos de RR.LL. están muy comprometidos, los alumnos de Derecho tienen un compromiso medio.

* **Con la calidad profesional que proporciona el plan de estudio**

Un 86% de los alumnos de Derecho, al preguntarles por la calidad profesional que proporciona el plan de estudio de la Diplomatura de RR.LL. no contestan. Ocurre lo

mismo pero en menor medida con los alumnos de RR.LL. que no contestan a esta pregunta en un 42,5% con respecto al plan de estudio de Derecho.

Al preguntarles por su propio plan de estudio, los alumnos de Derecho opinan más desfavorablemente que los alumnos de RR.LL. La opinión de los profesores se equipara a la anterior (ver *FIGURA 10*).

11. NIVEL DE RELACIONES INTERPERSONALES

La relación entre los alumnos de RR.LL. en general es muy buena. Con respecto a los de Derecho se refleja una inexistencia de ella, al igual que los de Derecho con RR.LL. En cuanto a la relación que mantienen los alumnos de RR.LL. con sus profesores, es media-alta, mientras que los alumnos de Derecho, es escasa.

Con respecto al contacto que mantienen los alumnos con los de su misma clase, los de RR.LL. se relacionan mucho más que los de Derecho.

En cuanto a la relación con otros cursos, en los de Derecho es media-alta, mientras que los de RR.LL. es media-baja.

Por último, hay que señalar la inexistencia de relación entre las carreras de Derecho y la Diplomatura de RR.LL. (ver *FIGURA 11*).

12. OTROS DATOS DE INTERÉS

*** Actividades extraescolares**

En este punto, un 56,7% de los alumnos conocen su existencia. El dato más significativo es que aunque el 63,4% del alumnado piensa que estas actividades son positivas y un 77,8% desearía un mayor número de ellas, un 73,3% no participa absolutamente nada en ellas.

Hay que destacar que los profesores opinan que los alumnos participan en estas actividades, cuando tan sólo un 3,3% de los alumnos participa mucho en ellas.

*** Competitividad**

Es una opinión generalizada, tanto entre los profesores como los alumnos de ambas carreras, la alta existencia de competitividad entre el alumnado, con porcentajes tan alto como un 90% para Derecho y un 62,5% para RR.LL.

SOBRE EL P.A.S.

1. SATISFACCIÓN CON EL PUESTO DE TRABAJO

Un 83,3% de la muestra se encuentra bastante satisfecho en general y el 16,7% está satisfecho.

* **Ambiente físico**

Aunque no es significativo, se puede afirmar que la satisfacción en este punto es media.

* **Mobiliario y recursos**

Es este aspecto las opiniones están divididas. Un 50% se encuentra satisfecho con los recursos con los que cuenta y el 50% restante, no lo está. En cualquier caso, solicitan ordenadores más potentes y un lector de microfilm.

* **Nivel de competitividad**

Los datos obtenidos reflejan lo siguiente:

Existe	33,3%
No existe	66,7%

2. SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA FACULTAD

* **Cafetería**

Existe una opinión satisfactoria generalizada

3. SATISFACCIÓN A NIVEL DE RELACIONES PERSONALES

Las relaciones que se mantienen con los profesores, alumnos y compañeros es favorablemente satisfactoria.

CONCLUSIONES

A continuación vamos a exponer los datos que más llamaron la atención a los componentes de este grupo:

- * En el estudio de la satisfacción con el servicio de biblioteca y su posterior análisis, observamos que los alumnos de RR.LL. estaban menos satisfechos en cuanto a la bibliografía existente que los de Derecho. Puede ser, quizás, por la novedad de esta Diplomatura y por el poco tiempo para surtir a la biblioteca de textos relacionados con el contenido de la misma.
- * El menor grado de satisfacción de los alumnos de RR.LL. con respecto a los de Derecho, referente al servicio de cafetería, puede tener su explicación en el turno de tarde que tiene asignado esta Diplomatura, pudiendo apuntar, basándonos en los comentarios de los encuestados, que se debe al agotamiento de existencias.

Uno de los comentarios que más no llamó la atención con respecto a la ubicación de este servicio fue, textualmente "...y cuando llueve, ¿qué?...".

- * Los profesores se encuentran más satisfechos con el servicio de fotocopiadoras.
- * Existe una queja general por parte de los alumnos de RR.LL. en cuanto a la ventilación de las aulas, debido tal vez, a su ubicación en el edificio y su orientación física.
- * Los profesores opinan que la mejora de las tutorías pasa por una mayor asistencia por parte del alumnado; mientras que estos opinan que para mejorarlas sería necesario distribuir mejor el horario, de forma que no coincida con el horario lectivo.
- * En Recursos a incorporar, en el apartado Otros, se incluyen opiniones diversas, como: aulas para seminarios, mejora de la organización administrativa, retroproyectores, sala de tribunal, zonas deportivas, salas de trabajo, aspiradoras, tomas de corriente, aire acondicionado, etc.
- * Se pudo observar que los alumnos de Derecho piden más prácticas, en cambio los profesores afirman que el recurso que más utilizan son éstas.

Como conclusión general de este trabajo de investigación, tenemos que la satisfacción con los recursos y servicios que ofrece la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria es, en general, media-baja, excepto en aspectos como cafetería, biblioteca y aulas.

En el apartado de relaciones interpersonales se destaca el poco conocimiento y relación que existe entre la Diplomatura en RR.LL. y la Licenciatura en Derecho.