



Jerónima Ipland García  
Margarita Córdoba Pérez  
Asunción moya Maya  
M<sup>a</sup> del Pilar García Rodríguez  
Manuel J. Gil Álvarez  
(Eds.)

I.S.B.N: 978-84-96826-02-1

DL: H-102-2007

Publicaciones Universidad de Huelva

**EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD  
ESPAÑOLA: ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL EN UN CONTEXTO DE  
CALIDAD, DIVERSIDAD E IGUALDAD**

**José M<sup>a</sup> Fernández Batanero**

**Universidad de Sevilla**

[batanero@us.es](mailto:batanero@us.es)

**RESUMEN**

La presente comunicación, forma parte de un estudio, marcado por las acciones de formación ligadas al desarrollo profesional del Personal de Administración y Servicios de diferentes Universidades españolas, en un momento clave de cambios y transformaciones del sistema, tanto por la Ley de Universidades como por el proyecto de creación de un Espacio Europeo de Educación Superior. Así pues, se trata de conocer las necesidades de formación y las preferencias formativas de este colectivo, en un contexto de calidad, diversidad e igualdad, en relación a su desarrollo y actualización profesional ante los nuevos retos.

# **EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA: ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL EN UN CONTEXTO DE CALIDAD, DIVERSIDAD E IGUALDAD**

**José M<sup>a</sup> Fernández Batanero**

**Universidad de Sevilla**

[batanero@us.es](mailto:batanero@us.es)

## **1. INTRODUCCIÓN**

Ante un sistema de educación superior cuya orientación organizativa se basa más en la uniformidad que en la diversidad, adaptar la institución para que toda la comunidad educativa pueda participar en igualdad de condiciones, constituye un gran desafío que debe de llevarnos a una educación superior de calidad, donde nuestra institución universitaria, en el marco de la atención a la diversidad, tiene un reto mucho más ambicioso que la mera atención de los alumnos discapacitados matriculados en ésta.

En este sentido, es importante una reflexión sobre los servicios que presta la Universidad Española y la forma y recursos con los que dispone para ello. Ahora bien, es esencial considerar la preparación, formación y actualización profesional de los agentes (Personal Docente e investigador, Personal de Administración y Servicios y los alumnos) en un marco de igualdad de oportunidades. No debemos pasar por alto que una de las formas más efectivas y rentables de transformar una organización es a través de la formación de los profesionales que la configuran, siendo uno de ellos el Personal de Administración y Servicios (PAS).

La pregunta sobre la contribución de este colectivo a la calidad global y cuales han de ser los criterios y procedimientos para su determinación, nos habrán de llevar a la consideración de estrategias correctoras y preventivas, entre las que consideraremos las propuestas formativas.

La caracterización del trabajo del Personal de Administración y Servicios (PAS) y la determinación de sus características, junto con el análisis de sus preferencias formativas de cara a la formación que contribuya a su desarrollo profesional, nos dibujaran un amplio mapa de información a partir del cual se puedan esbozar las líneas de un plan formativo, contribuyendo, de esa forma, a la toma de decisiones de los agentes

responsables de la política formativa en materia de personal no docente de las Universidades, al facilitarles elementos de contextualización y puntos de inflexión.

Así pues, pensamos que el colectivo del PAS necesita participar en actividades formativas y de actualización profesional que les permitan conseguir el conocimiento y afirmación de sus capacidades personales y profesionales, como preparación a los retos que deben de afrontar y como garantía del proceso de cambio (interés colectivo de mejora). Lo que debe hacernos indagar en las estructuras, políticas y actuaciones que las Universidades promueven al objeto de facilitar y conseguir la actualización profesional de este colectivo laboral.

## **2. LA INVESTIGACIÓN**

### *2.1. Objetivos generales de la investigación.*

Entre los objetivos que nos marcábamos podemos encontrar los siguientes:

- 1.- Identificar y describir las políticas que las Universidades diseñan para la organización y actualización del Personal de Administración y Servicios (PAS) en igualdad de oportunidades con otros colectivos.
- 2.- Caracterizar las políticas y acciones de formación continua para el Personal de Administración y Servicios (PAS) promovidas por las Universidades españolas.
- 3.- Identificar necesidades y preferencias formativas del Personal de Administración y Servicios (PAS) de las Universidades españolas.
- 4.- Identificar necesidades del Personal de Administración y Servicios (PAS) con respecto a la atención integral y a la discapacidad.

### *Fases y estrategias de desarrollo.*

El trabajo realizado se planteó bajo una integración de perspectivas metodológicas (cuantitativas y cualitativas) y se estructuraba en cuatro grandes fases, que respondían a propósitos complementarios y se caracterizan por estrategias diferenciadas. Una primera de contextualización y referencia, donde pretendíamos indagar en la descripción y caracterización del Personal de Administración y Servicios (PAS) de las Universidades seleccionadas. En esta fase, el análisis documental constituyó el eje fundamental del estudio a desarrollar. Partiendo de la legislación general de la enseñanza universitaria y la administración pública, hasta llegar al análisis de convenios, acuerdos, relaciones concretas de puestos de trabajo..., nos aproximamos

a la caracterización del PAS y ha su actividad profesional en el contexto de la Universidad española. Los resultados de estos análisis documentales nos permitieron la elaboración de inventarios de tareas y funciones que podrán ser contrastados a través de cuestionarios con elementos significativos de la administración universitaria.

En una segunda fase, la combinación del análisis documental (legislación en materia de enseñanza superior y Espacio Europeo de Educación Superior) y entrevistas semiestructuradas con informantes significativos seleccionados de diferentes unidades administrativas nos permitieron acercarnos a los retos y exigencias que las actuales transformaciones de la enseñanza superior plantea al PAS, ya sea de una forma directa o como condicionante de transformaciones globales.

En las fases anteriores se realizaban referencia a planteamientos y caracterizaciones generales, en una tercera fase nos centramos en el análisis específico de las estructuras, políticas y acciones concretas que las Universidades diseñan y desarrollan para posibilitar y desarrollar la formación continua del PAS. La identificación de estos servicios y la información pública de los mismos (web) fue el comienzo de nuestro análisis que podrá ser complementado con la recogida sistemática de información a través de entrevistas semiestructuradas con los responsables de los mismos.

La cuarta y última fase de nuestro estudio pretendía indagar en las necesidades de formación y preferencias de formación del PAS. En esta ocasión el cuestionario se planteaba como una herramienta adecuada para la obtención de este tipo de información y especialmente cuando nos referimos a una gran diversidad de sujetos (y la dispersión de los mismos es considerable).

El análisis de estos datos nos permitió extraer informaciones y criterios a considerar en la toma de decisiones de promover y diseñar planes de formación continua en un marco de Calidad e igualdad.

#### *La muestra.*

Con los objetivos declarados en el presente artículo decidimos abordar las Universidades de las Comunidades Autónomas de Aragón (Universidad de Zaragoza); Asturias (Universidad de Oviedo); Navarra (Universidad Pública de Navarra); el País Vasco (Universidad del País Vasco, Universidad de Deusto, Universidad de Mondragón) y Valencia (Universidad de Alicante, Universidad Miguel Hernández de Elche, Universidad Politécnica de Valencia, Universidad de Valencia, Universidad Cardenal Herrera CEU y Universidad Jaime I de Castellón), donde durante el curso

2003/04 cursaron sus estudios un total de 291.721 alumnos y cuentan con unos 6.500 profesionales en plantilla pertenecientes al Personal de Administración y Servicios.

Para la determinación de las Universidades se consideraron los datos ofrecidos por el Consejo de Rectores de las Universidades Españolas ([www.crue.es](http://www.crue.es) 20-01-04) y de Red Iris ([www.rediris.es/recursos/centros/univ.es.html](http://www.rediris.es/recursos/centros/univ.es.html) 20-01-04).

Cuando hablamos de expertos e informantes significativos queremos hacer referencia tanto a responsables de la Administración Universitaria (Vicerrectores, Gerencia,...), como a responsables de los servicios específicos de formación del PAS y representantes sindicales (secciones sindicales) en estructuras de representación (Juntas de personal y Comités de Empresa). Estos se constituyeron en informantes clave de cara a la obtención de información específica en torno a los siguientes apartados: a) Características del Personal de Administración y Servicios de su respectiva Universidad; b) Datos descriptivos y concretos de la plantilla de personal; c) Políticas y acciones concretas de formación dirigidas al colectivo; y d) Retos y exigencias planteadas ante las transformaciones del sistema universitario, especialmente derivadas de la Ley Orgánica de Universidades y de la creación del Espacio Europeo de Educación Superior. La relevancia y significación de los mismos ha venido variado notablemente de unas a otras realidades universitarias.

Centrándonos en la cuarta fase del estudio, análisis de necesidades y preferencias formativas, si bien el instrumento diseñado se dispone para toda la población, sólo ha sido una pequeña muestra (374) la que ha accedido a facilitarnos la información solicitada por este medio. La participación del Personal de Administración y Servicios, de las 12 Universidades objeto de estudio, en el cuestionario dispuesto ha sido variada, siendo las Universidades de la Comunidad de Valencia las que presentan un mayor índice de participación (36,3%), situándose las demás en un porcentaje inferior (17%).

#### *Instrumentos de recogida de información.*

Esencialmente son tres las técnicas, aunque con diseños específicos, que hemos empleado para la recogida de los diferentes datos requeridos en el desarrollo de nuestro estudio: el análisis documental, la entrevista y el cuestionario. Consideramos que para el propósito de nuestra investigación era necesario sentar las bases del punto de partida y caracterización del colectivo objeto de estudio. Este debe partir al menos de la configuración y regulación que del mismo se hace en las diferentes leyes y normas en

vigor, tanto del colectivo en particular como de la enseñanza universitaria o de la administración pública en general.

Somos conscientes que la entrevista es una de las estrategias de recogida de datos más empleada en los estudios de corte etnográfico puesto que a través de ella podemos descubrir los puntos de vista de los participantes en la investigación. La entrevista, entendida como encuentro verbal, como el arte de preguntar y escuchar, como una interacción entre personas nos permitirá acceder a las perspectivas de los entrevistados en relación al tema que le proponemos, de interés para nuestro estudio. En cuanto a su estructura y características, pueden adoptar una gran variedad de formas, sirviendo por tanto, a una multiplicidad de usos o propósitos. En nuestro caso consideramos que para abordar cuestiones complejas como las expectativas y las preocupaciones de los sujetos, es adecuado el empleo de entrevistas semiestructuradas, con preguntas fundamentalmente descriptivas, con el propósito de obtener información sobre su experiencia y comportamiento (acciones), opiniones y valores (creencias).

El análisis documental (legislación, normativas, webs....) junto con la entrevista constituyeron dos pilares esenciales para la elaboración de los informes descriptivos de la realidad del personal de administración y servicios en las diferentes Comunidades Autónomas y Universidades.

Estas entrevistas constituyeron también un elemento clave en la presentación y difusión del cuestionario diseñado para profundizar en la caracterización profesional del PAS, y particularmente en sus necesidades y preferencias formativas en estrecha conexión con las grandes transformaciones del sistema de educación superior, la LOU y la creación del EEES.

Para analizar las características profesionales del PAS y llegar a conocer cuales son las funciones desempeñadas, las condiciones laborales, los campos de actividad y las características profesionales y personales exigidas, así como sus necesidades y preferencias formativas, si bien los métodos utilizados con más frecuencia son los cualitativos, y entre ellos, la observación directa de los trabajadores en el ejercicio de su labor profesional, las entrevistas individuales y las reuniones de grupo, también se utilizan para este cometido los cuestionarios, especialmente si la complejidad del ámbito laboral y la dispersión de los trabajadores lo aconsejan para evitar la complejidad y excesivo coste del estudio.

El cuestionario elaborado y difundido a través de Internet (cumplimentación en red) se estructuraba en cuatro grandes bloques:

a) Caracterización del Personal de Administración y Servicios. Donde se recogían datos como la Universidad a la que se pertenece; destino; grupo profesional; categoría profesional; género; edad; antigüedad en la Universidad y en el puesto actual; número de cursos realizados en los últimos tres años; así como la última actividad en la que se ha participado.

b) Cambios y transformaciones en la enseñanza universitaria. En esta sección del cuestionario se incluían cuestiones como la posesión de información sobre determinados temas (LOU, Espacio Europeo de Enseñanza Superior...); participación en experiencias y proyectos relacionados con el Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES); opiniones acerca de los cambios producidos por la nueva Ley de Universidades, así como de las transformaciones que se sugieren en el marco del EEES.

c) Necesidades de formación. Se recogía información relacionada con aspectos como la necesidad de conocimientos adicionales sobre los principios de actuación en mi puesto de trabajo, para la introducción de mejoras; necesidad de desarrollo de técnicas para mejorar la comunicación con los compañeros y con los usuarios de su unidad administrativa; adquisición de conocimientos adicionales con respecto a gestión académica, económica, recursos humanos, archivos y documentación, recursos informáticos, administración de centros, mantenimiento general, etc.; conocimientos adicionales sobre legislación específica, normativa y regulación de la investigación, creación del EEES, innovaciones derivadas de la implantación del concepto de calidad, de nuevos planes de estudio, nuevas tecnologías de la información y la comunicación, etc.; necesidad de realizar cursos sobre herramientas ofimáticas, idiomas, manejo y mantenimiento de equipos audiovisuales, internet, plataformas de teleformación, atención al público, recursos y materiales para la docencia y la investigación, etc.

d) Preferencias formativas. En este apartado se solicitaban datos como lugar de realización de las actividades de formación, financiación, organización, agentes que la imparten, etc.

## **2. CONCLUSIONES.**

Algunas consideraciones de carácter general sobre la realidad estudiada.

a) El valor de las acciones formativas se entiende en función de su integración en la política general de la empresa, y más en particular, en la política de gestión de los recursos humanos. El deslindar tanto los procesos de acceso al puesto de trabajo como

los procesos de promoción o traslado, de las acciones formativas, repercute directamente en un papel subsidiario de la misma, traduciéndose en una vía auxiliar de obtención de acreditaciones para mejorar el propio curriculum personal, frente a una verdadera capacitación profesional.

b) La caracterización profesional del personal se plantea como una vía potencialmente válida tanto para la determinación de los perfiles profesionales, como para la identificación de grupos destinatarios que necesitan unas ofertas formativas adecuadas a sus realidades profesionales.

c) Es necesario plantearse la formación desde una perspectiva flexible y diversificada, donde estas dos características constituyen dos estrategias de atención a la diversidad.

La caracterización profesional de este colectivo nos ha mostrado la clara complejidad y heterogeneidad del mismo, y por tanto, para el que es difícil de plantear una actividad global que responda a todas sus necesidades. Diríamos que es prioritario la determinación de grupos más homogéneos, con características compartidas, para el diseño de acciones formativas adecuadas a sus realidades concretas.

d) La integración de la formación permanente como un aspecto de la realidad laboral, requiere la consideración de las exigencias y determinantes del puesto de trabajo como punto de inicio de dichas acciones.

e) La heterogeneidad profesional dentro de este colectivo aconseja plantearse la conexión con agentes externos a la empresa como potenciales recursos formativos. La especialización profesional de algunos grupos, y su consiguiente formación permanente, recomiendan el establecimiento de convenios y/o acuerdos con otras instituciones y a agentes profesionales que posibiliten una oferta formativa más concreta con sus necesidades y demandas.

f) Establecer lazos de colaboración interuniversitaria en materia de formación permanente, y en concreto, por el tema que nos ocupa, del Personal de Administración y Servicios, que permitieran el desarrollo de acciones formativas conjuntas.

g) Desarrollar e implementar cursos sobre “ATENCIÓN INTEGRAL Y DISCAPACIDAD”, que tengan como objetivos formar en materia de discapacidad, con un enfoque integral a estos profesionales, así como dar a conocer el tejido asociativo existente. En la mayoría de las universidades las Unidades de Apoyo a Discapacitados están compuesta por PAS que ocupa puestos de Técnico de Orientación.

h) Paralelismo laboral entre grupos. Nos referimos en esta ocasión al hecho de que en buen número de tareas intervienen simultáneamente varios grupos, si bien en algunos casos lo hacen con una frecuencia diferente (habitual u ocasional) o con un nivel de actuación concreto (decidiendo, gestionando o ejecutándola). Podríamos por tanto, decir que las funciones no son específicas de cada grupo, puesto que como media en la realización de una tarea intervienen 4.75 grupos. La diferencia entre los mismos vendrá por la frecuencia y/o por el nivel de realización.

i) En cuanto a las preferencias formativas el personal le concibe, especialmente como una vía para contribuir tanto a la promoción profesional como a la adquisición de nuevos conocimientos sobre su trabajo. Estas acciones deben de reunir ciertos requisitos, asumidos de forma generalizada, aunque con leves matizaciones.

j) Pensamos que es necesaria potenciar la información y participación de todos los miembros de la comunidad universitaria en los procesos de transformación que se están desarrollando y especialmente en la creación del Espacio Europeo de Educación Superior. En esta línea, este colectivo debe recibir una mayor atención de la recibida hasta el momento, tanto por su importancia no sólo en el asentamiento del cambio, cuanto especialmente por los nuevos roles y tareas que puede cubrir en ese marco formativo y del conocimiento.

k) Puesto que el Espacio Europeo de Educación Superior va a alterar sustantivamente la organización, estructura y funcionamiento de la Universidad, el PAS no debe permanecer ajeno a dichos cambios, ya que su implicación se va a hacer necesaria para la correcta implantación y desarrollo de las modificaciones previstas. Así, en este sentido, la formación del PAS debería incluir contenidos tales como:

- Para los Servicios y/o Unidades de apoyo a Discapitados: formación en asesoramiento psicopedagógico y académico, mejora de calidad de vida, sobre uso y adecuación de ayudas técnicas.
- Para los Servicios de Gestión Administrativa: Formación sobre gestión universitaria dentro del marco europeo (estructura de las titulaciones, suplemento europeo al título, créditos ETCS, etc.).
- Para los Servicios de Biblioteca: Fondos y gestión de las bibliotecas universitarias frente a los retos del espacio europeo. Puesto que los créditos ETCS van a implicar una metodología más autónoma de trabajo, los estudiantes necesitarán un acceso más dinámico y más orientado de los

fondos de la biblioteca (libros, revistas, bases de datos, etc.) que supondrán un mayor uso de este servicio.

- Para los servicios de gestión y atención del alumnado: Se requerirá formación para poder orientar adecuadamente a las múltiples dudas que la transformación de la educación superior va a plantearle a los estudiantes, por lo que el personal encargado de atender al alumnado debería estar preparado para ello (estructura de las titulaciones oficiales, postgrados, créditos ETCS, suplementos europeos al título, etc.).

Para finalizar, recordar de nuevo nuestro propósito descriptivo. No pretendemos cerrar el tema, más bien contribuir a su discusión y reflexión como vías para contribuir a su desarrollo y continuo perfeccionamiento.

#### **4. BIBLIOGRAFÍA.**

BERMEJO, B. y MORALES, J. A. (Coords) (2000). *Formación y empleo: inserción y desarrollo profesional*. Sevilla, GID.

BERMEJO, B.; DOMÍNGUEZ, G. Y MORALES, J. A. (1996). *Formación profesional ocupacional. Perspectivas de un futuro inmediato*. Sevilla, G.I.D.

COHEN, L. y MANION, L. (1990): *Métodos de investigación educativa*. Madrid, la Muralla.

ESTATUTOS Universidad de Sevilla. “Decreto 324/2003, de 25 de noviembre, de la Junta de Andalucía”. Publicados en *B.O.J.A.* nº 235, de 5 de diciembre de 2003.

GAIRIN, J. y FERRÁNDEZ, A. (1996). *Formación para el empleo*. Barcelona, C.I.F.O.

LEY Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria. *BOE* nº 209.

LEY Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. *BOE* nº 307 de 24 de diciembre de 2001.

LÓPEZ FEAL, R. (1998). *Mundialización y perfiles profesionales*. Barcelona, ICE.

MONCLÚS, A. (2000). *Formación y empleo: Enseñanza y competencias*. Madrid, Comares.

MORALES, J. y BERMEJO, B. (2000). Formación y trabajo: Políticas y acciones de formación y empleo. En B. Bermejo y J. A. Morales (Coords). *Formación y trabajo: Inserción laboral y desarrollo profesional*. Sevilla, GID, 3-34.

MORALES, J. A. (1996). *Planificación del desarrollo profesional del personal de administración y servicios de la Universidad de Sevilla*. Sevilla, Universidad de Sevilla, Tesis Doctoral.

MORALES, J. A. (1998). *Proyecto docente (Perfil: La acción formativa en el ámbito profesional ocupacional)*. Sevilla, Universidad de Sevilla.

MORALES, J. A. y BERMEJO, B. (1995). “Reforma educativa y formación profesional”. En L. M. Villar y J. Cabero (Coords.). *Aspectos críticos de una reforma educativa*. Sevilla, Secretariado de Publicaciones de la Universidad de Sevilla, 189-203.