

INFORME DE SATISFACCIÓN

Personal de Administración y Servicios



Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica
Observatorio Académico

Noviembre 2009



4 PRESENTACIÓN

6 METODOLOGÍA

12 INFORME DE RESULTADOS

66 ANEXOS





Presentación

El establecimiento de políticas de mejora en los servicios académicos y administrativos que la Universidad Politécnica ofrece a la sociedad, hace necesario el análisis de diferentes factores que tienen una gran influencia con el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, como son: la identificación del desempeño, las condiciones físicas y materiales del mismo, las oportunidades para conseguir una mejor cualificación y por ende un mejor nivel profesional y la compatibilidad con la vida familiar en lo que se ha dado en llamar, sistema de conciliación entre la vida laboral y la familiar. Todo ello define el grado de satisfacción global del trabajador en su puesto de trabajo y proporcionan una vía para inferir el nivel de calidad del servicio ofrecido por quienes son responsables del mismo, tanto en los Centros que integran la UPM, como en el Rectorado.

La información se ha obtenido por medio de 77 preguntas, que se distribuyen en seis grandes grupos, de manera que se asegura un barrido detallado de los múltiples aspectos que condicionan, limitan o favorecen el desempeño en el puesto de trabajo, la identificación con el mismo y el grado de motivación con que se abordan las tareas.

Los seis grandes grupos en los que se han distribuido las preguntas, comienzan por un primero, en que figura la petición de los datos personales y laborales, en todo caso anónimos. La Organización del Trabajo y clima laboral, forma un segundo grupo, abordándose posteriormente, en un tercer grupo, las preguntas relativas al entorno de trabajo en lo referente a equipamiento, salubridad y acceso para discapacitados. Un cuarto grupo, plantea los temas de Formación, Promoción, Calidad y Mejora, para llegar a un quinto mediante el que se pretende conocer la opinión sobre los servicios y recursos generales. El sexto grupo esta dedicado a los órganos de la UPM, el sistema de comunicación y la percepción del impacto social en la sociedad en general. Por último, se plantea una valoración global del puesto de trabajo, del Centro en el que se desarrolla la actividad laboral, y con el hecho de pertenecer a la UPM.



METODOLOGÍA

El estudio se ha realizado a partir del análisis de la información recogida en la encuesta distribuida en formato papel y on-line entre el PAS de la UPM.

El cuestionario consta de 77 preguntas, más un apartado para expresar las observaciones y sugerencias. Las siete primeras preguntas sirven para construir el perfil del PAS, contrastándose esta información con las bases de datos de la UPM.

Seguidamente hay una batería de 64 ítems sobre los que se expresa el grado de satisfacción que se tenga al respecto, siendo el valor 1 muy insatisfactorio, y 6 muy satisfactorio. A continuación, se señalan los 5 ítems considerados más importantes.

El estudio se ha sistematizado observando los datos desde varias perspectivas para matizar de manera más completa la riqueza de la información contenida en ellos:

- En primer lugar, se han analizado los datos viendo las diferencias existentes entre ambos sexos.
- El segundo criterio ha consistido en analizar las opiniones vertidas según los tipos de Centro: Rectorado, Escuelas Superiores y Facultades, y Escuelas Universitarias.
- En tercer lugar, se han observado las respuestas en función de la categoría laboral del PAS: funcionario de carrera, funcionario interino, contratado laboral fijo, y contratado laboral temporal.
- El cuarto punto de vista desde el que se han estudiado las respuestas ha sido por los distintos turnos de trabajo: mañana, tarde, y jornada partida de mañana y tarde.
- Un quinto criterio ha consistido en medir las opiniones emitidas por aquel personal que tiene la responsabilidad de dirigir el trabajo de otras personas, en comparación con aquellos que no tienen esa atribución.
- En sexto y último lugar, se ha estudiado la información en función de la antigüedad del PAS en la propia UPM.



CUESTIONARIO

Datos Generales

Cuestiones más importantes

Organización del trabajo y Clima laboral

Entorno de trabajo

Formación, Promoción, Calidad y Mejora

Servicios y Recursos generales

Órganos UPM, Comunicación e Impacto social

Valoración global de satisfacción

Opinión sobre la Encuesta

Observaciones y sugerencias

Metodología

Encuesta realizada tanto en cuestionarios en papel como on-line El **59,2%** de los encuestados que han respondido, lo hicieron en papel, y el **40,8%** on-line.

El cuestionario consta de 77 preguntas y un apartado en el que se han expresado opiniones y sugerencias, habiéndolas facilitado el 27,9% de los encuestados.

Universo

Personal de Administración y Servicios de la UPM : **2.357** personas. El 51,0% son hombres, el 49,0% mujeres.

Muestreo

Muestra censal con todos aquellos trabajadores del PAS que voluntariamente deseen realizarla

Muestra

El cuestionario lo han cumplimentado **980** personas, el **41,6%** del Universo. El **46,4%** de la encuestas corresponden a hombres, y el **53,6%** a mujeres.

Error Muestral

Del \pm **1,73%** para un nivel de confianza del 95,5% en el caso más desfavorable de varianza ($p=q$).

Fecha

Cuestionario repartido durante el mes de abril de 2009.
Edición del informe en Noviembre de 2009.

Realización

Observatorio Académico del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica
Universidad Politécnica de Madrid

Colaboraciones

Secretaría de los Centros de la UPM
Servicios Informáticos de la UPM

Lugar

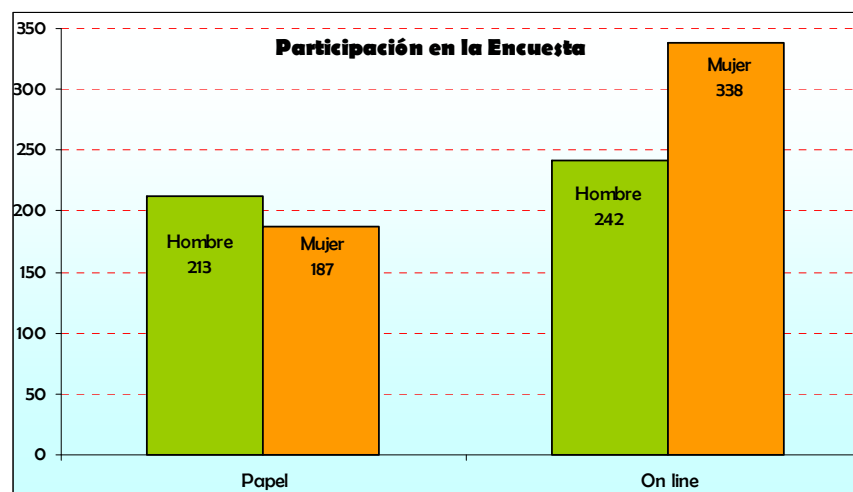
Centros y Rectorado de la UPM

Cuestionario

Documento adjunto

Información Complementaria

Bases de Datos de la UPM
INE



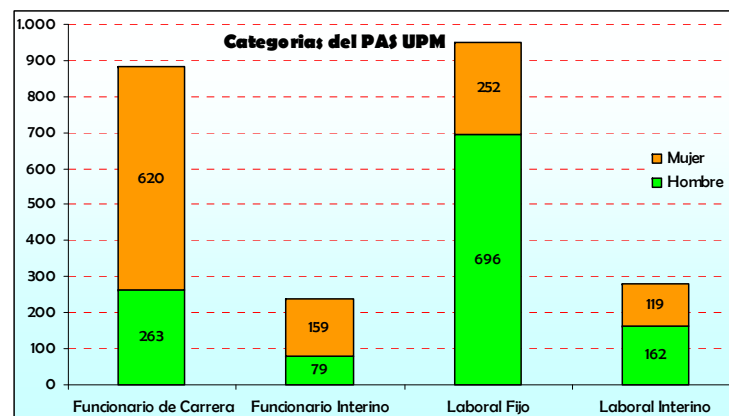


	On line			En papel			Número respuestas			PA\$ UPM			Error Muestral		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
ETS Arquitectura	13	8	21	13	19	32	26	27	53	61	55	116	10,59	9,80	7,19
ETSI Aeronáuticos	6	9	15	12	15	27	18	24	42	54	50	104	13,74	10,51	8,47
ETSI Agrónomos	15	13	28	13	28	41	28	41	69	93	72	165	11,23	7,30	6,51
ETSI Caminos, C. y P.	7	4	11	9	6	15	16	10	26	67	52	119	15,54	20,29	12,31
ETSI Industriales	19	10	29	16	18	34	35	28	63	90	65	155	9,40	10,16	6,89
ETSI de Minas	12	10	22	5	13	18	17	23	40	62	44	106	14,73	10,30	8,86
ETSI de Montes	8	8	16	10	18	28	18	26	44	55	46	101	13,80	9,25	8,05
ETSI Navales	8	3	11	7	2	9	15	5	20	43	22	65	14,91	28,45	13,26
ETSI Telecomunicación	11	5	16	17	20	37	28	25	53	84	58	142	10,98	10,76	7,72
ETSI Topografía, G. y C.	10	3	13	5	8	13	15	11	26	29	22	51	12,91	15,43	9,81
Facultad Informática	16	4	20	11	18	29	27	22	49	41	61	102	8,05	12,15	7,32
INEF	3	3	6	8	8	16	11	11	22	26	37	63	16,51	18,12	12,26
EU Arquitectura Técnica	5	5	10	3	5	8	8	10	18	31	32	63	21,89	18,84	14,20
EUIT Aeronáutica	5	5	10	4	6	10	9	11	20	34	30	64	20,52	17,26	13,21
EUIT Agrícola	5	7	12	7	13	20	12	20	32	43	34	77	17,54	10,30	9,62
EUIT Forestal	4	1	5	10	14	24	14	15	29	31	23	54	14,23	11,01	9,02
EUIT Industrial	3	8	11	12	10	22	15	18	33	38	46	84	14,39	13,15	9,65
EU Informática	3	4	7	10	13	23	13	17	30	30	35	65	15,02	12,48	9,55
EUIT Obras Públicas	1	1	2	4	6	10	5	7	12	30	26	56	29,36	23,30	18,26
EUIT Telecomunicación	8	7	15	12	9	21	20	16	36	45	33	78	11,92	12,88	8,70
Otro Centro UPM	7	6	13	4	1	5	11	7	18	15	10	25	11,40	15,43	9,00
Rectorado UPM	44	63	107	50	88	138	94	151	245	200	302	502	5,32	4,08	3,24
UPM	213	187	400	242	338	580	455	525	980	1.202	1.155	2.357	2,61	2,28	1,73

* Otros Centros: Centros de Investigación de la UPM

Estudio de Satisfacción PA\$
Noviembre 2009

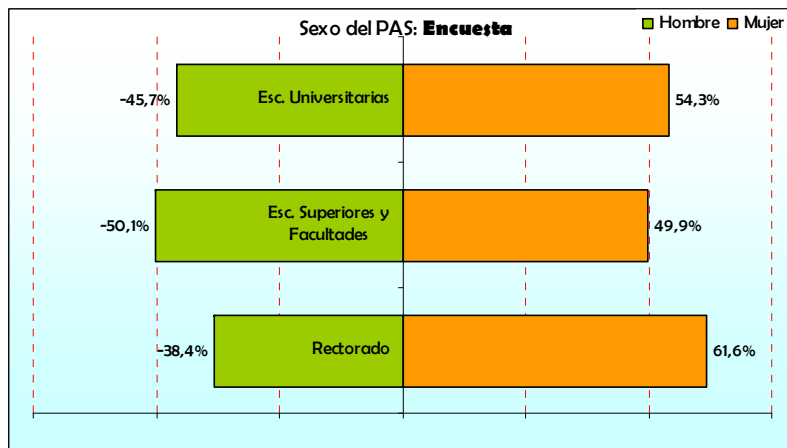
	Funcionario de Carrera		Funcionario Interino		Laboral		Laboral Interino	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
ETS Arquitectura	12	26	7	10	34	14	8	5
ETSI Aeronáuticos	7	23	2	8	41	12	4	7
ETSI Agrónomos	9	25	2	9	67	29	15	9
ETSI Caminos, C. y P.	7	27	2	6	46	14	12	5
ETSI Industriales	10	34	3	5	64	20	15	6
ETSI de Minas	10	24	2	6	43	8	7	6
ETSI de Montes	10	17	1	6	38	16	5	6
ETSI Navales	8	11	2	1	27	6	6	4
ETSI Telecomunicación	11	32	6	10	46	10	21	6
ETSI Topografía, G. y C.	8	9	4	4	13	3	4	6
Facultad Informática	13	32	2	6	22	17	4	6
INEF	11	17	3	4	7	4	5	11
EJ Arquitectura Técnica	10	14	2	7	17	6	2	5
EJIT Aeronáutica	7	14	2	6	22	8	3	2
EJIT Agrícola	4	16	3	2	29	9	7	7
EJIT Forestal	10	12	0	2	17	7	4	2
EJIT Industrial	8	22	3	5	24	14	3	5
EJ Informática	9	23	3	3	18	5	0	4
EJIT Obras Públicas	8	15	1	0	14	9	7	2
EJIT Telecomunicación	7	17	2	5	29	8	7	3
ICE	1	5	1	2	3	1	1	0
Inst.Univ.Invest.Automóvil INSIA	1	1			6	1	2	0
Rectorado UPM	82	204	26	52	69	31	22	12
UPM	263	620	79	159	696	252	162	119



Informe de Resultados

Página	Tema
14.-	Perfil del PAS
22.-	Cuestiones más Importantes
30.-	Satisfacción e Importancia
36.-	Organización del trabajo y Clima laboral
45.-	Entorno de trabajo
51.-	Formación, Promoción, Calidad y Mejora
57.-	Servicios y Recursos generales
60.-	Órganos UPM, Comunicación e Impacto social
63.-	Valoración global de Satisfacción
64.-	Opinión sobre la Encuesta
66.-	Anexo 1: Cuestionario





La composición del universo del PAS de la UPM en función del sexo es muy equilibrada : **51,0% hombres, 49,0% mujeres.**

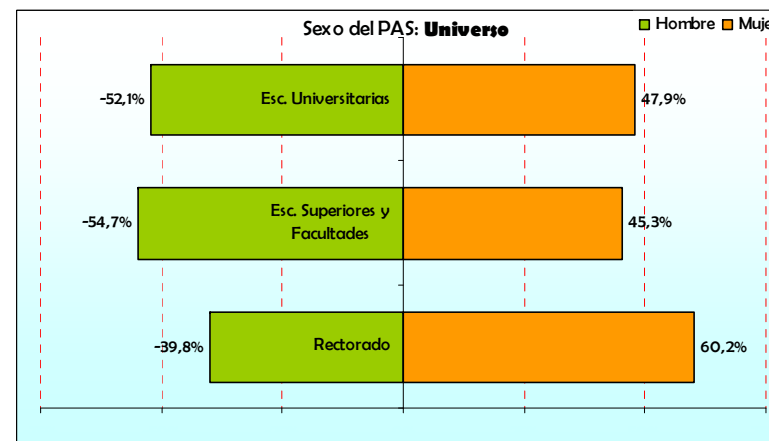
El **46,4%** de las encuestas recibidas corresponden a **hombres**, y el **53,6%** restante a **mujeres**.

En el conjunto de las cinco **Universidades públicas de Madrid**, el porcentaje de **hombres** en el PAS es del **43,3%**, y el de **mujeres** del **56,7%**. Para la totalidad de las Universidades públicas españolas, las cifras son del 46,7% y del 53,3% respectivamente.

Se aprecian diferencias más amplias cuando se observa por tipo de Centro: En el **Rectorado**, el **60,2%** del PAS son **mujeres**; en las Escuelas Universitarias el 47,9%; en las Escuelas Superiores y Facultades el 45,3%.

Entre el **personal funcionario**, el **69,5%** son **mujeres** (70,2% en los de carrera, 66,8% en los interinos).

En el **personal laboral**, el porcentaje de **mujeres** es del **30,2%** (26,6% en los fijos, 42,3% en los interinos).



Según la encuesta, la edad media del PAS de la UPM se sitúa en los **43,2 años**, con una desviación típica de 8,9. En las mujeres, la media es de 43,7 años, y en los hombres de 42,7.

En la Comunidad Autónoma de Madrid, la edad media de la población es de 39,3 años; siendo la de las mujeres de 40,8 años y la de los hombres de 37,8.

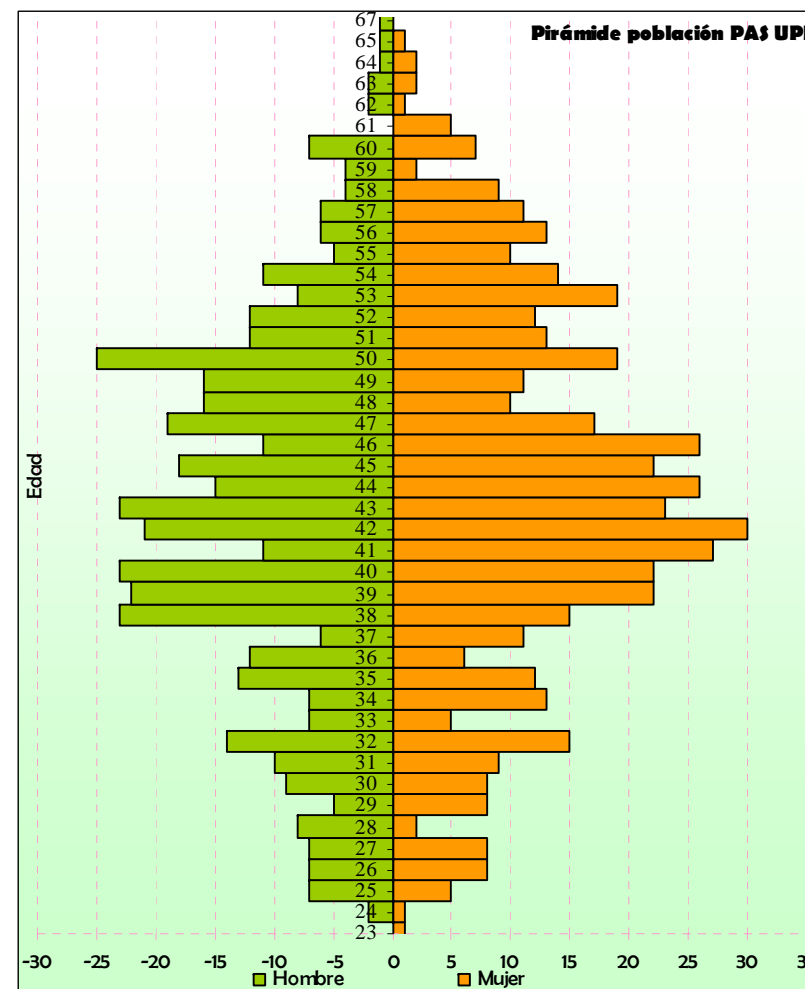
La distribución por edades del PAS muestra una concentración de la mayor parte en los grupos de edad situados entre los 31 y 60 años: el 40,9% tiene entre 41 y 50 años; otro 28,3% está entre los 31 y los 40 años; y el 19,6% entre 51 y 60 años. Por encima de estas edades sólo hay un 1,9%; y por debajo un 9,2%.

En la Comunidad Autónoma de Madrid, el 15,3% está comprendido en la franja de edad que va de los 41 a los 50 años; el 18,3% tiene entre 31 y 40 años; y el 11,7% entre los 51 y los 60 años de edad.

La media de edad entre los funcionarios de carrera es de 46,5 años, con una desviación típica de 7,6. Para los funcionarios interinos la media es de 37,2 años, con una desviación de 8,4.

Entre los laborales fijos la media es de 45,4 años, y la desviación de 7,3. Y para los laborales interinos la media es de 36,5 años, y la desviación de 8,1.

Por tipo de Centros, las diferencias en cuanto edad son irrelevantes, no superando los 1,5 años.



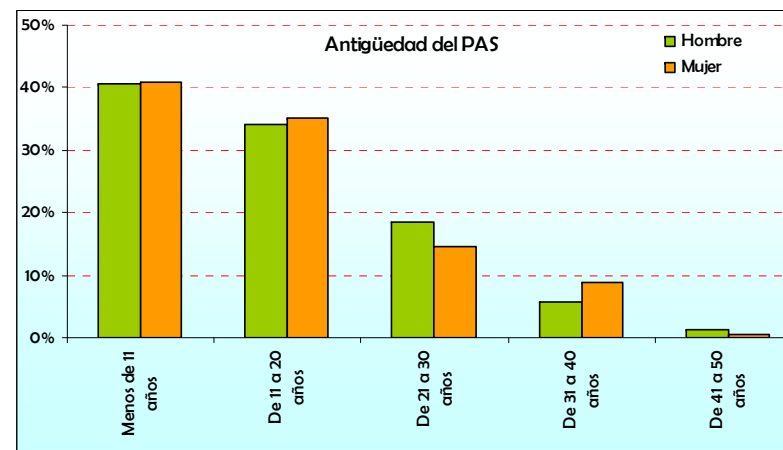
Según la encuesta, el Personal de Administración y Servicios lleva **trabajando en la UPM una media de 14,7 años**.

- El **40,7%** lleva un **máximo de 10 años** trabajando en la UPM.
- Otro **34,6%** lleva en la UPM entre 11 y 20 años.
- El **16,6%** trabaja entre 21 y 30 años
- Por encima de los 30 años sólo hay un **8,2%**.

No cabe destacar diferencias significativas en función del sexo..

En el Rectorado y en las Escuelas Superiores y Facultades, con apenas diferencias entre ambos, el PAS con antigüedad máxima de 10 años supera el 42%.

En Escuelas Universitarias, superan el 40% quienes llevan trabajando entre 11 y 20 años.



La media de antigüedad en los funcionarios de carrera está en los 18,1 años, y en los laborales fijos en 18,6 años.

El 50% de los funcionarios interinos tiene una antigüedad de 2 años; y el 50% de los laborales interinos la tiene de 3 años.

Perfil del PAS

Categoría laboral

Para el universo estudiado, el 47,7% del PAS de la UPM es personal funcionario, estando el 10,1% en situación de interinos. El 52,3% es personal laboral, de los que el 12,0% es contratado interino.

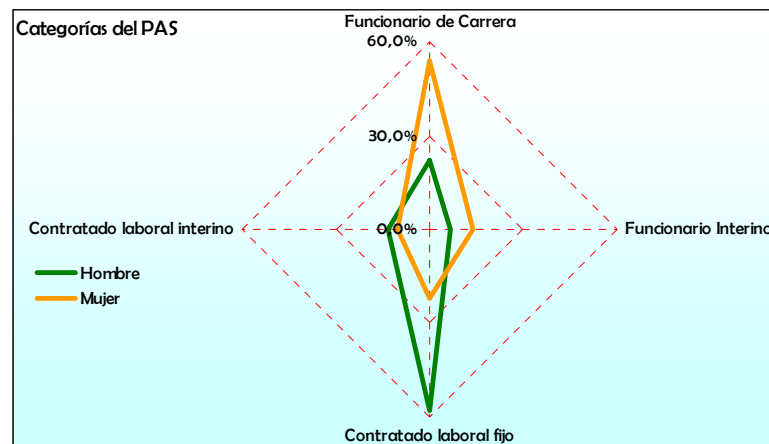
El personal funcionario es fundamentalmente femenino, 69,5%, mientras que el laboral lo es masculino en su gran mayoría, 69,8%.

Entre el PAS que presta sus servicios en el Rectorado, el 73,1% son funcionarios.

En ambos tipos de Escuelas, es mayor el porcentaje de personal laboral.

Según la muestra objeto de estudio, el **45,3% de los funcionarios de carrera tienen entre 41 y 50 años** de edad. Entre los funcionarios interinos, el 45,2% tiene entre 31 y 40 años.

Entre los **contratados laborales fijos**, llegan al **52,3%** los que están en la franja de edad que va de **41 a 50 años**. El 40,7% de los contratados laborales interinos tiene fijos entre 31 y 40 años.



	Rectorado	Esc. Superiores y Facultades	Escuelas Universitarias
Funcionario de Carrera	286 57,4%	393 30,8%	196 36,2%
Funcionario Interino	78 15,7%	111 8,6%	46 8,5%
Laboral Fijo	100 20,1%	601 46,7%	236 43,6%
Laboral Interino	34 6,8%	181 14,1%	63 11,6%
PAS UPM	498	1.286	541

El **44,4% de los funcionarios de carrera** y el **45,3% de los contratados laborales fijos** tienen una **antigüedad** en la UPM que va de los **11 a los 21 años**

Perfil del PAS

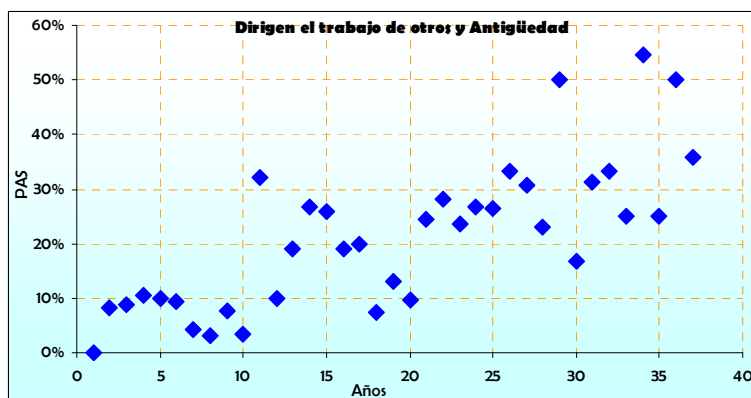
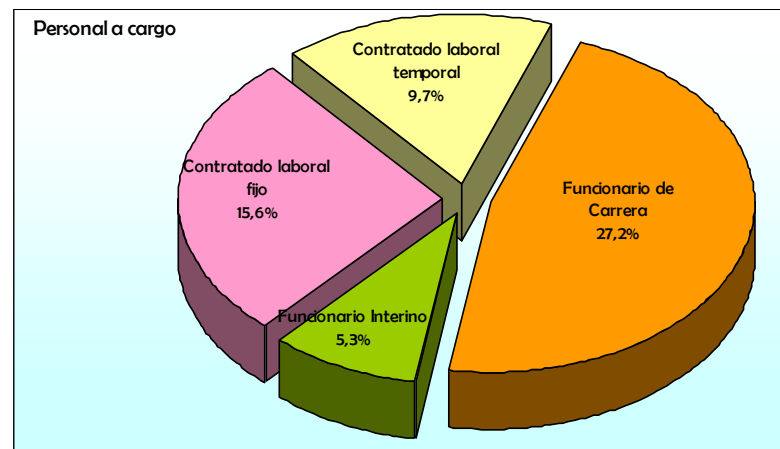
Según la encuesta, el **17,9% del PAS tiene personal trabajando bajo su dirección**, sin que existan diferencias importantes por sexo.

- En el colectivo de los **funcionarios de carrera** es donde se produce el mayor porcentaje de los que **dirigen a otras personas, 27,2%**.

Es en el **Rectorado** donde se localiza el porcentaje más elevado de PAS con **personal dirigido por ellos, 30,6%**.

- En las Escuelas Superiores y Facultades el porcentaje es del 12,2%.
- En las Escuelas Universitarias el 16,9%.

Personal a cargo



En el gráfico adjunto, se representa, para cada años de antigüedad, el porcentaje de PAS que dirige el trabajo de otro personal. Puede observarse como, a mayor antigüedad, es más frecuente encontrar PAS con otros trabajadores a su cargo.

No obstante, hay un 8,1% del PAS que dirige a otras personas y llevan trabajando en la UPM un máximo de 3 años.

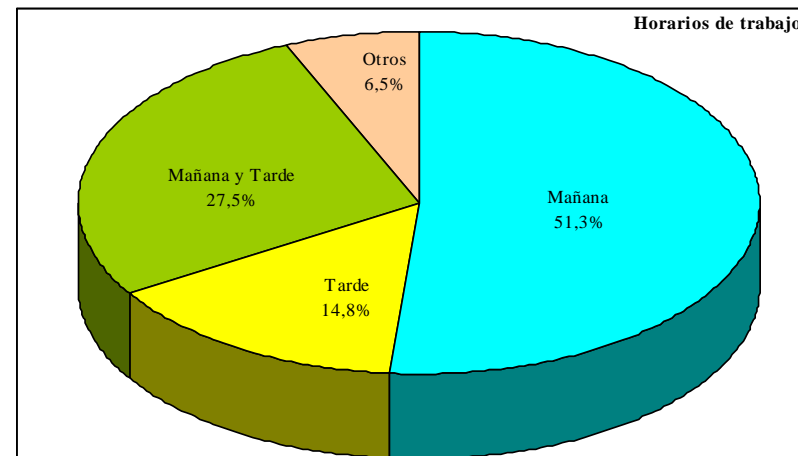
Perfil del PAS

Turno de trabajo

Para el universo objeto de estudio, algo más de la mitad del PAS de la UPM desarrolla su actividad profesional en horario exclusivamente de mañana.

Este porcentaje sube al 55,4% en el caso de las Escuelas Superiores y Facultades, y se queda en el 44,4% en las Escuelas Universitarias. Mientras que entre el personal laboral, trabaja de mañana el 58,9%, en el funcionario lo hace el 42,8%.

En horario de tarde únicamente trabaja el 23,0% del PAS de las Escuelas Universitarias, mientras que en el Rectorado lo hace el 3,3%. En este horario, trabajan el 20,6% de los laborales y el 8,3% de los funcionarios.



Según los datos recogidos en la encuesta, el **31,0%** de los que trabajan en horario de **mañana y tarde** tienen **personas a su cargo** en su puesto de trabajo.

- Entre quienes han participado en la encuesta, se da una gran **diferenciación por sexo en los turnos** laborales:
- En el turno de mañana, el porcentaje de mujeres es 14,3 puntos mayor que el de los hombres.
 - En el turno de tarde, trabaja un 4,7% más de hombres.
 - Cuando el trabajo ocupa mañana y tarde, el porcentaje entre los hombres supera en 9,2 puntos al de las mujeres.

Según el censo de la UPM, existe una gran paridad en la composición del PAS en función del sexo: 51,0% son hombres y el 49,0% son mujeres. Estas cifras se alejan de las que se producen en el conjunto de las Universidades públicas madrileñas, donde la proporción de mujeres llega al 56,7%. Es en el Rectorado donde la proporción de mujeres es mayor, llegando al 60,2%.

Según las respuestas obtenidas en la encuesta, la media de edad se sitúa en los 43,2 años, estando el 40,9% en la franja de edad que va de los 41 a los 50 años. Solamente el 1,9% tiene más de 60 años, y el 9,2% está por debajo de los 31 años.

A la vista de los datos aportados en la encuesta, el tiempo medio que llevan trabajando en la UPM asciende a 14,7 años, con un 40,7% que no supera los 10 años de antigüedad.

Del censo de la UPM, se desprende que el grupo más numeroso del PAS lo compone el personal laboral fijo, 40,3%, seguido por el de funcionarios de carrera, 37,6%.

De la encuesta se deriva que el 17,9% ejerce algún tipo de jefatura al dirigir el trabajo de otras personas. Este porcentaje asciende al 27,2% en el caso de los funcionarios de carrera, y al 30,6% en el Rectorado.

El 44,4% de los que han respondido la encuestas trabaja solamente en horario de mañana; el 44,2% tiene jornada partida de mañana y tarde. En turno de mañana trabajan preferentemente las mujeres; en el de mañana y tarde es mayor el porcentaje de hombres. En jornada partida de mañana y tarde trabaja el 51,4% de los funcionarios de carrera.; y el 31,0% tiene personal a su cargo.



Cuestiones más importantes

Se han sometido a la consideración de PAS un total de 64 preguntas que tratan de abarcar los distintos aspectos en que se desenvuelve la vida laboral. Se les ha pedido que expresen su nivel de satisfacción sobre cada una de ellas, en una escala del 1 (muy insatisfecho) al 6 (muy satisfecho). Pero también, se les ha solicitado que señalen cuáles de todas ellas son, a su juicio, **las 5 más importantes**.

En base a ello, se han clasificado los temas tratados por los porcentaje del PAS que los ha señalado como muy importantes, obteniéndose así 3 grandes grupos:

- grupo A: calificados como muy importantes por más del 10% del PAS
- grupo B: “ “ “ por entre un 5% y un 10% del PAS
- grupo C: “ “ “ por menos de un 5% del PAS

Leyenda:

Áreas	Nº items
Organización del trabajo y Clima laboral	21
Entorno de trabajo	10
Formación, Promoción, Calidad y Mejora	9
Servicios y Recursos generales	15
Órganos UPM, Comunicación e Impacto social	9

- En la columna **orden**, se numeran desde el 1 al 64 cada item, de mayor a menor porcentaje de importancia.
- En la columna **importancia** de las tablas que se adjuntan, viene el porcentaje del PAS que ha considerado importante el item.
- En la columna **satisfacción** se da el nivel medio de satisfacción obtenido en ese item, valorados en una escala del 1 al 6.
- En la columna **área** figura el nombre del apartado al que pertenece el item.
- En la columna **item** se representa, primeramente el número de la pregunta, y después el contenido de esa pregunta.
- En la columna **grupo** consta el grupo en el que se encuadra el item en función del nivel de satisfacción alcanzado, siendo 1 el de mayor satisfacción, y 4 el de menos satisfacción.

Cuestiones más importantes

Consideramos en primer lugar aquellos temas que han sido considerados como muy importantes por **más del 10% del PAS**, y lo agrupamos bajo la denominación de **grupo A**.

Los cuatro primeros items seleccionados como muy importantes por mayor porcentaje del PAS pertenecen al área de “**Formación, Promoción, Calidad y Mejora**”. Uno de ellos, “Oportunidades de promoción y para desarrollar su carrera profesional”, ha sido elegido por el 34,4%. En los cuatro items, el nivel de satisfacción del PAS está por debajo del valor central de valoración, 3,5.

Los siguiente 3 items pertenecen al área de “**Organización del trabajo y Clima laboral**”, y rondan el 15% en cuanto a porcentaje de quienes lo seleccionan como muy importante, con un nivel de satisfacción algo más alto que en los anteriores items.

De los demás items de este grupo A, 4 pertenecen también al área de “**Organización del trabajo y Clima laboral**”; otras dos pertenecen a “**Entorno de trabajo**”; 2 más son de “**Órganos UPM, Comunicación e Impacto social**”.

Orden	Importancia	Satisfacción	Área	Item	Grupo
1	34,4%	2,5	Formación	37 Oportunidades de promoción y para desarrollar su carrera profesional	4
2	22,0%	3,1	Formación	34 Posibilidades de acceso a formación, acorde con las necesidades de trabajo que realizan	3
3	16,6%	3,3	Formación	32 Calidad de la formación canalizada por Plan de Formación UPM	3
4	15,3%	2,5	Formación	38 Posibilidades de movilidad para PAS de la UPM	4
5	15,1%	4,4	Org.Trabajo	2 Conocimiento de las tareas y funciones de su puesto de trabajo	1
6	14,8%	4,0	Org.Trabajo	1 Claridad de los objetivos de su Unidad o Servicio	1
7	13,9%	3,8	Org.Trabajo	7 Posibilidad de desarrollar su capacidad profesional en su puesto de trabajo	2
8	13,7%	3,4	Organos	64 Compromiso de la UPM con la sociedad	3
9	13,4%	3,8	Org.Trabajo	6 Reconocimiento del trabajo que realiza por parte de sus jefes o responsables	2
10	13,4%	4,1	Entorno	22 Comodidad de su puesto de trabajo	1
11	13,2%	3,0	Formación	35 Formación para participar en Convocatoria de Promoción u Oposiciones	3
12	13,1%	4,3	Org.Trabajo	20 Flexibilidad de la jornada para conciliar su vida personal y laboral	1
13	12,8%	3,7	Organos	63 Imagen externa y consideración social de la UPM	2
14	12,1%	4,6	Org.Trabajo	21 Ambiente de trabajo: Ausencia de acoso laboral, no discriminación, otras	1
15	12,0%	3,4	Recursos	54 Prestaciones sociales para personal de la UPM (Acción Social)	3
16	10,8%	3,3	Org.Trabajo	17 Coordinación entre los Servicios del Rectorado y los Centros	3
17	10,2%	3,9	Entorno	27 Equipamiento informático, mobiliario, etc para facilitar su trabajo	2



Cuestiones más importantes

En el grupo B se sitúan aquellas cuestiones consideradas muy importantes por más del 5% del PAS, pero por debajo del 10%, y se compone de 16 ítems, de los que 8 pertenecen al área de “Organización del Trabajo y Clima laboral”, 4 a “Servicios y Recursos generales”, y 3 a “Órganos UPM, Comunicación e Impacto social”:

Orden	Importancia	Satisfacción	Área	Item	Grupo
18	9,8%	3,7	Org.Trabaj	4 Información que recibe para realizar adecuadamente su trabajo	2
19	9,1%	3,3	Org.Trabaj	16 Coordinación interdepartamental entre Unidades y Servicios de su Centro	3
20	8,4%	2,9	Organos	58 Representación sindical: Comité de empresa o Junta de Personal	4
21	7,9%	3,4	Org.Trabaj	11 Equilibrio en la distribución de la carga de trabajo en su Unidad o Servicios	3
22	7,7%	3,1	Org.Trabaj	12 Equilibrio en la distribución en la carga de trabajo en los diferentes Servicios	3
23	7,7%	2,6	Organos	60 Procedimiento para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas o para recoger la opinión del PAS	4
24	7,5%	3,7	Org.Trabaj	9 Relación entre su puesto de trabajo actual y su experiencia profesional y titulación	2
25	7,4%	4,3	Org.Trabaj	14 Comunicación con su jefe o responsable de Unidad	1
26	7,1%	3,9	Recursos	45 Servicios informáticos generales UPM	2
27	6,3%	4,0	Org.Trabaj	8 Adecuación de las tareas que desempeña en relación a su puesto de trabajo	1
28	6,3%	3,9	Recursos	44 Servicios informáticos de su Centro	2
29	6,1%	3,6	Entorno	24 Temperatura y ventilación de su puesto de trabajo	2
30	5,7%	3,4	Organos	56 Funcionamiento de los órganos colegiados UPM	3
31	5,6%	3,5	Org.Trabaj	10 Cobertura de puestos de trabajo acorde con las necesidades de su Unidad o Servicio	2
32	5,6%	4,2	Recursos	41 Correo electrónico UPM	1
33	5,6%	3,4	Recursos	48 Cafetería y servicio de comedor	3



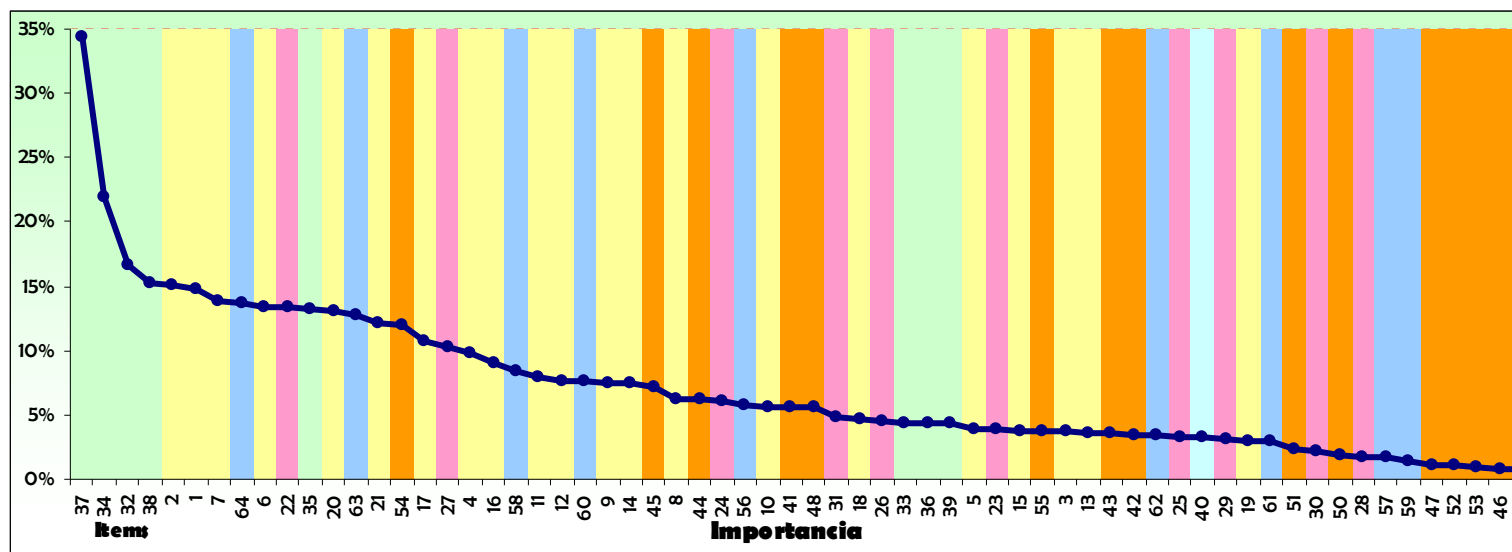
Cuestiones más importantes

En el grupo C están los 31 items considerados muy importantes con un porcentaje del PAS inferior al 5%. De estos items, 9 ni siquiera llegan al 2%, a pesar de que en 2 de ellos el nivel de satisfacción sea de 4,4 y 4,5 respectivamente.

Orden	Importancia	Satisfacción	Área	Item	Grupo
34	4,8%	3,2	Entorno	31 Accesibilidad para trabajadores con alguna discapacidad	3
35	4,7%	3,7	Org.Trabajo	18 Sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo	2
36	4,5%	3,9	Entorno	26 Limpieza de su puesto de trabajo	2
37	4,4%	3,1	Formación	33 Calidad de la formación canalizada a través de otros Organismos y Servicios de la UPM	3
38	4,4%	3,4	Formación	36 Oferta de formación a distancia o con apoyo de Internet	3
39	4,4%	2,3	Formación	39 Grado de conocimiento de la Estrategia de la UPM	4
40	3,9%	4,0	Org.Trabajo	5 Delegación de responsabilidades por parte de sus jefes o responsables	1
41	3,9%	4,1	Entorno	23 Iluminación de su puesto de trabajo	1
42	3,8%	4,4	Org.Trabajo	15 Comunicación con los usuarios del servicio que presta	1
43	3,8%	3,6	Recursos	55 Servicio de gestión del PAS de la UPM	2
44	3,7%	3,9	Org.Trabajo	3 Conocimiento de las tareas y funciones de sus compañeros	2
45	3,6%	4,3	Org.Trabajo	13 Colaboración con compañeros de su Unidad o Servicios	1
46	3,6%	4,4	Recursos	43 Conexión a Internet	1
47	3,4%	4,4	Recursos	42 Politécnica Virtual	1
48	3,4%	2,8	Organos	62 Grado de conocimiento sobre proyectos institucionales y actividades significativas de la UPM	4
49	3,3%	3,9	Entorno	25 Nivel de ruido de su puesto de trabajo	2
50	3,2%	2,9	Formación	40 Participación de su Unidad o Departamento en los procesos de calidad de su centro de trabajo	4
51	3,1%	2,9	Entorno	29 Espacio para descanso	4
52	3,0%	4,2	Org.Trabajo	19 Funcionamiento general de su Unidad o Servicio	1
53	3,0%	3,0	Organos	61 Fuentes y canales de información sobre las resoluciones de los órganos colegiados y las actividades significativas de la UPM	3
54	2,3%	3,1	Recursos	51 Oferta de actividades deportivas para personal de la UPM	3
55	2,1%	2,9	Entorno	30 Información que facilita la UPM sobre higiene y salud laboral	4
56	1,8%	3,0	Recursos	50 Instalaciones deportivas de la UPM	3
57	1,7%	3,9	Entorno	28 Aseos	2
58	1,7%	3,4	Organos	57 Funcionamiento de los órganos colegiados del Centro	3
59	1,4%	3,1	Organos	59 Servicios de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria UPM	3
60	1,1%	4,5	Recursos	47 Correo Interno	1
61	1,1%	3,7	Recursos	52 Programa de actividades culturales para personal de la UPM	2
62	1,0%	3,2	Recursos	53 Gestión de solicitudes de actividades culturales, deportivas de la UPM	3
63	0,8%	4,4	Recursos	46 Registro UPM/Centro	1
64	0,8%	3,0	Recursos	49 Utilidad del carnet de la UPM	3

Cuestiones más importantes

En el gráfico están representados, de mayor a menor, los porcentajes del PAS que selecciona como importante cada ítem.



En la tabla adjunta, se representa el porcentaje de ítems de cada área que son elegidos en cada grupo de importancia. Estos porcentajes se han ponderado por el número de ítems de cada área, dado que cada una tiene un número desigual de ítems.

Áreas	Grupo A	Grupo B	Grupo C
	≥ 10%	5% - < 10%	< 5%
Organización del trabajo y Clima laboral	33,3%	38,1%	28,6%
Entorno de trabajo	20,0%	10,0%	70,0%
Formación, Promoción, Calidad y Mejora	55,6%	0,0%	44,4%
Servicios y Recursos generales	6,7%	26,7%	66,7%
Órganos UPM, Comunicación e Impacto social	22,2%	33,3%	44,4%

Puede apreciarse como en el grupo A (más del 10%) destacan sobre todo los ítems del área de Formación, Promoción, Calidad y Mejora. La gran mayoría de los ítems del área Entorno de trabajo son considerados muy importantes por un bajo número de trabajadores, grupo C (menos del 5%).

Cuestiones más importantes

De los 21 ítems que configuran el epígrafe **Organización del trabajo y Clima laboral**, 7 de ellas son considerados importantes en porcentajes que superan el 10%. Otros 8 ítems son así calificados por un porcentaje que va del 5% al 10%. Y solamente hay 6 que bajen de ese porcentaje.

Sobre **Entorno del trabajo** hay 10 preguntas. Solamente 2 son consideradas importantes por más del 10% del PAS. Otro ítem supera el 5%. Las restantes no superan ese porcentaje e, incluso, 1 es inferior al 2%.

Se han propuesto 9 preguntas sobre **Formación, Promoción, Calidad y Mejora**. Las 4 consideradas más importantes por el PAS pertenecen a este apartado, totalizando 5 las que son elegidas por más del 10%. Las otras 4 preguntas tienen un porcentaje que oscila entre el 2% y el 5%.

El bloque de **Servicios y Recursos generales** se compone de 15 preguntas. Solamente 1 es seleccionada por más del 10% como importante. Otras 4 superan el 5%. Las demás no llegan a esta cantidad, ocupando las 5 últimas posiciones.

El conjunto de las 9 preguntas sobre **Órganos UPM, Comunicación e Impacto social** tiene 2 situadas por encima del 10%; otras 3 con más del 5%; y 2 con menos de un 2%.



Cuestiones más importantes

La atribución de importancia a cada uno de los temas presenta ciertas matizaciones si se hace la apreciación desde los distintos grupos que configuran el PAS. Se producen diferencias no sólo en los porcentajes alcanzados, sino en el orden en que se sitúan. En la tabla se muestran los cinco más importantes para los diferentes grupos:

		Categorías				Horarios			Personal a cargo	
		Funcionarios		Laborales		Mañana	Tarde	Mañana y Tarde	Si	No
		de carrera	interinos	fijos	interinos					
Oportunidades de promoción y para desarrollar su carrera profesional	Orden %	1 35,1%	1 32,1%	1 36,5%	1 30,8%	1 33,4%	1 35,5%	1 34,1%	1 34,4%	1 34,0%
Posibilidades de acceso a formación, acorde con las necesidades de trabajo	Orden %	3 18,9%	3 22,6%	2 23,5%	2 27,1%	2 21,2%	2 24,3%	2 21,9%	3 19,5%	2 22,1%
Posibilidades de movilidad para PAS de la UPM	Orden %	2 19,9%		5 15,8%				4 16,3%		5 16,0%
Formación para participar en Convocatoria de Promoción u Oposiciones	Orden %		2 26,2%			5 15,7%				
Conocimiento de las tareas y funciones de su puesto de trabajo	Orden %			3 16,9%	4 18,7%	3 17,1%				4 16,3%
Coordinación entre los Servicios del Rectorado y los Centros	Orden %	4 17,3%							5 18,2%	
Calidad de la formación canalizada por Plan de Formación UPM	Orden %	5 16,8%	4 21,4%		3 19,6%	4 16,8%	5 20,6%			3 17,0%
Ambiente de trabajo: Ausencia de acoso laboral, no discriminación, otras	Orden %		5 21,4%							
Compromiso de la UPM con la sociedad	Orden %			4 16,2%						
Posibilidad de desarrollar su capacidad profesional en su puesto de trabajo	Orden %				5 16,8%		4 20,6%			
Claridad de los objetivos de su Unidad o Servicio	Orden %						3 20,6%	3 16,3%	2 19,5%	
Reconocimiento del trabajo que realiza por parte de sus jefes o responsables	Orden %								4 18,2%	
Imagen externa y consideración social de la UPM	Orden %							5 16,3%		

Cuestiones más importantes

Sea cual sea el grupo que se seleccione, el primer lugar siempre son las “Oportunidades de promoción y para desarrollar su carrera profesional”. Como puede apreciarse en la tabla anterior, hay importantes matizaciones entre la importancia atribuida en función de la categoría, menor en cuanto a los horarios, e inexistente en cuanto a responsabilidad de tener otros trabajadores o no a cargo.

Se dan mayores diferencias de porcentaje en el PAS que considera importante las “Posibilidades de acceso a formación, acorde con las necesidades de trabajo que realizan”. Es el segundo tema más importantes para todos los grupos de observación, excepto para funcionarios y para quienes dirigen el trabajo de otras personas, que pasa a situarse como tercera opción.

Para los funcionarios de carrera, el segundo asunto más importante son las “Posibilidades de movilidad para PAS de la UPM”.

Entre los funcionarios interinos es la “Formación para participar en Convocatoria de Promoción u Oposiciones”.

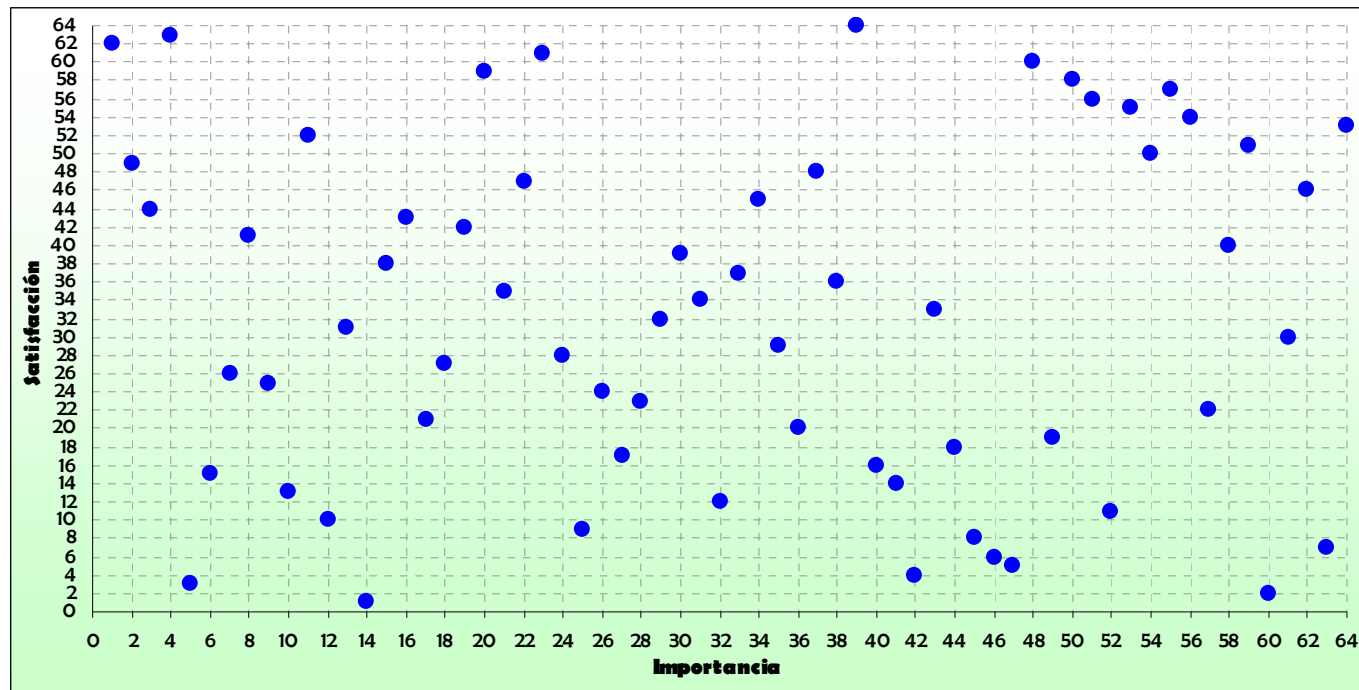
Y para el PAS que dirige el trabajo de otras personas es la “Claridad de los objetivos de su Unidad o Servicio”.

La “Calidad de la formación canalizada por el Plan de Formación UPM” es bastante más importante para el personal interino entre las distintas categorías; para los que trabajan en turno de tarde; y para quienes no dirigen a otros trabajadores.

La “Imagen externa y consideración social de la UPM” ocupa el quinto lugar de temas importantes entre el PAS que trabaja en jornada partida de mañana y tarde. El “Compromiso de la UPM con la sociedad” está en la cuarta posición entre el personal contratado laboral fijo.

Satisfacción e Importancia

En el siguiente diagrama de dispersión se relaciona el ordinal de importancia con el de satisfacción. Puede apreciarse la falta de un patrón entre ambos valores: un tema puede ser considerado muy importante y estar muy poco satisfecho con él; y a la inversa, estar muy satisfecho con un asunto que es considerado muy poco importante.



Satisfacción e Importancia

De los 64 temas abordados, 33 de ellos tienen una valoración media de satisfacción por encima del valor central de puntuación 3,5.

Si ordenamos de mayor a menor los items de acuerdo con la valoración media de satisfacción obtenida, podemos establecer 4 grupos: en el grupo 1 figuran los items con una satisfacción media de 4 o superior; en el grupo 2 los que tienen un nivel de satisfacción entre 3,5 y menos de 4; en el grupo 3 los que su satisfacción es mayor que 3 pero menos de 3,5; y en el grupo 4 los que están por debajo de 3

En el grupo 1, lo que alcanza mayor grado de satisfacción, 4,6 sobre 6, es “**Ambiente de trabajo: Ausencia de acoso laboral, no discriminación, otras**”, tema que sólo fue considerado importante por un 12,1% del PAS, que le coloca en el lugar número 14.

Otros 16 temas más han tenido una valoración entre 4,0 y 4,5.

De todos estos temas con mejores niveles de satisfacción, 10 de ellos pertenecen a **Organización del trabajo y Clima laboral**, y otros 5 a **Servicios y Recursos generales**.

El tema que ocupa la segunda posición en cuanto satisfacción, correo interno, en cuanto consideración de importancia ocupa el lugar 60 entre los 64 posibles.

Orden	Satisfacción	Importancia	Área	Item	Grupo
1	4,6	12,1%	Org.Trabajo	21 Ambiente de trabajo: Ausencia de acoso laboral, no discriminación, otras	A
2	4,5	1,1%	Recursos	47 Correo Interno	C
3	4,4	15,1%	Org.Trabajo	2 Conocimiento de las tareas y funciones de su puesto de trabajo	A
4	4,4	3,8%	Org.Trabajo	15 Comunicación con los usuarios del servicio que presta	C
5	4,4	3,4%	Recursos	42 Politécnica Virtual	C
6	4,4	3,6%	Recursos	43 Conexión a Internet	C
7	4,4	0,8%	Recursos	46 Registro UPM/Centro	C
8	4,3	3,6%	Org.Trabajo	18 Colaboración con compañeros de su Unidad o Servicios	C
9	4,3	7,4%	Org.Trabajo	14 Comunicación con su jefe o responsable de Unidad	B
10	4,3	13,1%	Org.Trabajo	20 Flexibilidad de la jornada para conciliar su vida personal y laboral	A
11	4,2	3,0%	Org.Trabajo	19 Funcionamiento general de su Unidad o Servicio	C
12	4,2	5,6%	Recursos	41 Correo electrónico UPM	B
13	4,1	13,4%	Entorno	22 Comodidad de su puesto de trabajo	A
14	4,1	3,9%	Entorno	23 Iluminación de su puesto de trabajo	C
15	4,0	14,8%	Org.Trabajo	1 Claridad de los objetivos de su Unidad o Servicio	A
16	4,0	3,9%	Org.Trabajo	5 Delegación de responsabilidades por parte de sus jefes o responsables	C
17	4,0	6,3%	Org.Trabajo	8 Adecuación de las tareas que desempeña en relación a su puesto de trabajo	B



Satisfacción e Importancia

En el grupo 2, con un nivel de satisfacción situado entre 3,5 y 3,9 hay 17 temas. De ellos, 7 corresponden a preguntas sobre Organización del trabajo y Clima laboral, y otros 5 a Entorno de trabajo, habiendo 4 de Servicios y Recursos generales.

Orden	Satisfacción	Importancia	Área	Item	Grupo
18	3,9	3,7%	Org.Trabajo	3 Conocimiento de las tareas y funciones de sus compañeros	C
19	3,9	3,3%	Entorno	25 Nivel de ruido de su puesto de trabajo	C
20	3,9	4,5%	Entorno	26 Limpieza de su puesto de trabajo	C
21	3,9	10,2%	Entorno	27 Equipamiento informático, mobiliario, etc para facilitar su trabajo	A
22	3,9	1,7%	Entorno	28 Aseos	C
23	3,9	6,3%	Recursos	44 Servicios informáticos de su Centro	B
24	3,9	7,1%	Recursos	45 Servicios informáticos generales UPM	B
25	3,8	13,4%	Org.Trabajo	6 Reconocimiento del trabajo que realiza por parte de sus jefes o responsables	A
26	3,8	13,9%	Org.Trabajo	7 Posibilidad de desarrollar su capacidad profesional en su puesto de trabajo	A
27	3,7	9,8%	Org.Trabajo	4 Información que recibe para realizar adecuadamente su trabajo	B
28	3,7	7,5%	Org.Trabajo	9 Relación entre su puesto de trabajo actual y su experiencia profesional y titulación	B
29	3,7	4,7%	Org.Trabajo	18 Sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo	C
30	3,7	1,1%	Recursos	52 Programa de actividades culturales para personal de la UPM	C
31	3,7	12,8%	Organos	63 Imagen externa y consideración social de la UPM	A
32	3,6	6,1%	Entorno	24 Temperatura y ventilación de su puesto de trabajo	B
33	3,6	3,8%	Recursos	55 Servicio de gestión del PAS de la UPM	C
34	3,5	5,6%	Org.Trabajo	10 Cobertura de puestos de trabajo acorde con las necesidades de su Unidad o Servicio	B



Satisfacción e Importancia

Otros 21 items son valorados con una puntuación media entre 3,0 y 3,5, componiendo el grupo 3:

Orden	Satisfacción	Importancia	Área	Item	Grupo
35	3,4	7,9%	Org.Trabajo	11 Equilibrio en la distribución de la carga de trabajo en su Unidad o Servicios	B
36	3,4	4,4%	Formación	36 Oferta de formación a distancia o con apoyo de Internet	C
37	3,4	5,6%	Recursos	48 Cafetería y servicio de comedor	B
38	3,4	12,0%	Recursos	54 Prestaciones sociales para personal de la UPM (Acción Social)	A
39	3,4	5,7%	Organos	56 Funcionamiento de los órganos colegiados UPM	B
40	3,4	1,7%	Organos	57 Funcionamiento de los órganos colegiados del Centro	C
41	3,4	13,7%	Organos	64 Compromiso de la UPM con la sociedad	A
42	3,3	9,1%	Org.Trabajo	16 Coordinación interdepartamental entre Unidades y Servicios de su Centro	B
43	3,3	10,8%	Org.Trabajo	17 Coordinación entre los Servicios del Rectorado y los Centros	A
44	3,3	16,6%	Formación	32 Calidad de la formación canalizada por Plan de Formación UPM	A
45	3,2	4,8%	Entorno	31 Accesibilidad para trabajadores con alguna discapacidad	C
46	3,2	1,0%	Recursos	53 Gestión de solicitudes de actividades culturales, deportivas de la UPM	C
47	3,1	7,7%	Org.Trabajo	12 Equilibrio en la distribución en la carga de trabajo en los diferentes Servicios	B
48	3,1	4,4%	Formación	33 Calidad de la formación canalizada a través de otros Organismos y Servicios de la UPM	C
49	3,1	22,0%	Formación	34 Posibilidades de acceso a formación, acorde con las necesidades de trabajo que realizan	A
50	3,1	2,3%	Recursos	51 Oferta de actividades deportivas para personal de la UPM	C
51	3,1	1,4%	Organos	59 Servicios de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria UPM	C
52	3,0	13,2%	Formación	35 Formación para participar en Convocatoria de Promoción u Oposiciones	A
53	3,0	0,8%	Recursos	49 Utilidad del carnet de la UPM	C
54	3,0	1,8%	Recursos	50 Instalaciones deportivas de la UPM	C
55	3,0	3,0%	Organos	61 Fuentes y canales de información sobre las resoluciones de los órganos colegiados y las actividades significativas de la UPM	C

Satisfacción e Importancia

El grupo 4, con una valoración por debajo del 3,0 tiene 9 temas, de los cuales 4 corresponden a **Formación, Promoción, Calidad y Mejora**, y otros 3 a **Órganos UPM, Comunicación e Impacto social**.

Ocupando la posición número 62 sobre 64 en cuanto a satisfacción, se encuentra lo que es considerado como muy importante por mayor porcentaje del PAS: Oportunidades de formación a distancia y para desarrollar su carrera profesional.

Orden	Satisfacción	Importancia	Área	Item	Grupo
56	2,9	3,1%	Entorno	29 Espacio para descanso	C
57	2,9	2,1%	Entorno	30 Información que facilita la UPM sobre higiene y salud laboral	C
58	2,9	3,2%	Formación	40 Participación de su Unidad o Departamento en los procesos de calidad de su centro de trabajo	C
59	2,9	8,4%	Organos	58 Representación sindical: Comité de empresa o Junta de Personal	B
60	2,8	3,4%	Organos	62 Grado de conocimiento sobre proyectos institucionales y actividades significativas de la UPM	C
61	2,6	7,7%	Organos	60 Procedimiento para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas o para recoger la opinión del PAS	B
62	2,5	34,4%	Formación	37 Oportunidades de promoción y para desarrollar su carrera profesional	A
63	2,5	15,3%	Formación	38 Posibilidades de movilidad para PAS de la UPM	A
64	2,3	4,4%	Formación	39 Grado de conocimiento de la Estrategia de la UPM	C

Calculando el porcentaje que en cada grupo de satisfacción están los items de un área, ponderándolos por el diferente número de items que componen cada una de estas áreas, puede verse como los correspondientes a **“Organización del trabajo y Clima laboral”** se encuentran preferentemente en el grupo 4 (satisfacción por encima de 4).

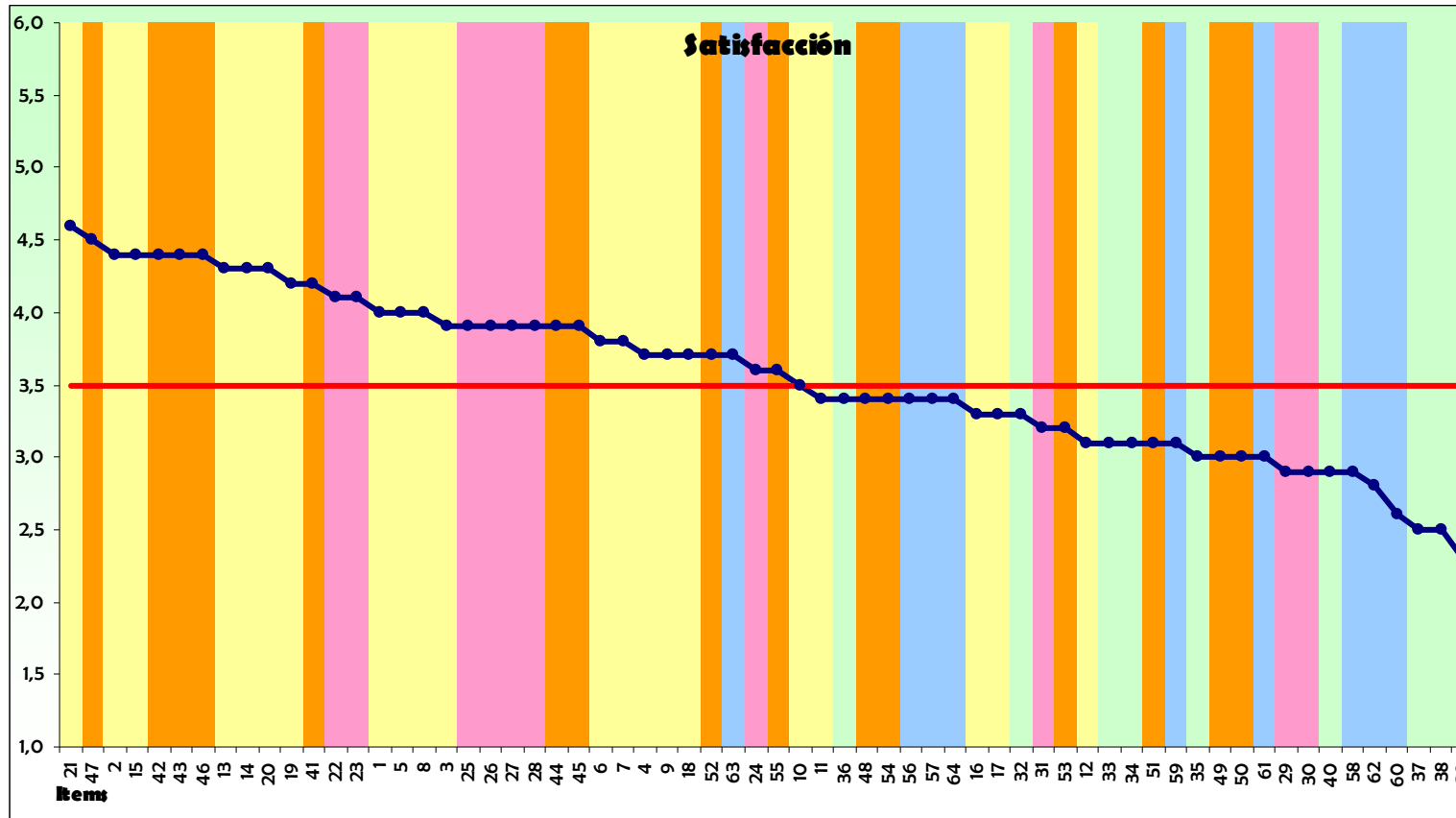
Los items del área **“Entorno de trabajo”** se encuentran mayoritariamente en el grupo 2 (entre 3,5 y 4,0).

El área con mayor número de items en el grupo 4 de menor satisfacción es el de **“Formación, Promoción, Calidad y Mejora”**.

Áreas	Grupo 1 > 4	Grupo 2 ≥ 3,5 - < 4	Grupo 3 < 3,5 - > 3	Grupo 4 < 3
Organización del trabajo y Clima laboral	47,6%	33,3%	19,0%	0,0%
Entorno de trabajo	20,0%	50,0%	10,0%	20,0%
Formación, Promoción, Calidad y Mejora	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%
Servicios y Recursos generales	33,3%	26,7%	40,0%	0,0%
Órganos UPM, Comunicación e Impacto social	0,0%	11,1%	55,6%	33,3%



En el gráfico se representan, de mayor a menor, los valores medios de satisfacción de cada ítem.





Organización del trabajo y Clima laboral

Para medir el grado de satisfacción sobre **Organización del trabajo y Clima laboral**, se han formulado 21 preguntas que tratan de abordarlo desde distintos ángulos. En cada pregunta se pide que valore el grado de satisfacción que se tenga en una escala que va de 1 a 6, correspondiendo el valor 6 a muy satisfactorio, y 1 a muy insatisfactorio.

En 17 de estos items, lo que supone el 81,0% de ellos, el nivel de satisfacción se encuentra situado por encima del valor central de puntuación, 3,5; y de ellos, 10 están por encima del 4, lo que representa el 47,6%. Los restantes 4 items se valoran por debajo del 3,5 pero por encima de 3.

En cuanto a importancia atribuida, 7 items son considerados muy importantes por más de un 10% del PAS; y 8 lo son por entre el 5% y el 10%.

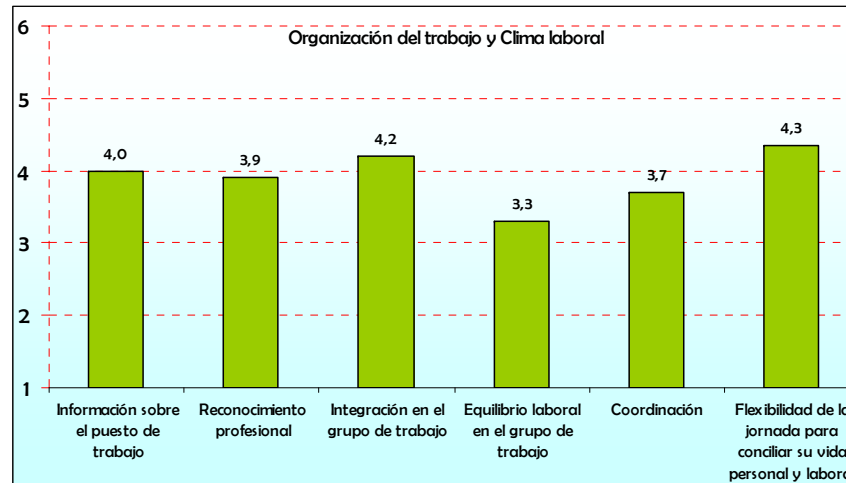
Con las respuestas dadas, se ha realizado un tratamiento de análisis factorial, del cual resulta que estas 21 preguntas pueden agruparse en 6 factores o dimensiones.

Dimensión	Importancia	Satisfacción	Item
1 Información sobre el puesto de trabajo	14,8%	4,0	1 Claridad de la definición de los objetivos de su Unidad o Servicio
	15,1%	4,4	2 Conocimiento de la tareas y funciones de su puesto de trabajo
	3,7%	3,9	3 Conocimiento de las tareas y funciones de sus compañeros
	9,8%	3,7	4 Información que recibe para realizar adecuadamente su trabajo
2 Reconocimiento profesional	3,9%	4,0	5 Delegación de responsabilidades por parte de sus jefes o responsables
	15,4%	3,8	6 Reconocimiento del trabajo que realiza por parte de sus jefes o responsables
	15,9%	3,8	7 Posibilidad de desarrollar su capacidad profesional en su puesto de trabajo (autonomía, capacidad de iniciativa, creatividad, planificación...)
	6,3%	4,0	8 Adecuación de las tareas que desempeña en relación a su puesto de trabajo
	7,5%	3,7	9 Relación entre su puesto de trabajo actual y su experiencia profesional y titulación
3 Integración en el grupo de trabajo	3,6%	4,3	13 Colaboración con compañeros de su Unidad o Servicios
	7,4%	4,3	14 Comunicación con su jefe o responsable de Unidad
	4,7%	3,7	18 Sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo
	3,0%	4,2	19 Fundamento general de su Unidad o Servicio
	12,1%	4,6	21 Ambiente de trabajo: ausencia de acoso laboral, y/o no discriminación por razón de género y/o cualquier otra condición personal o social
4 Equilibrio laboral en el grupo de trabajo	5,6%	3,5	10 Cobertura de puestos de trabajo acorde con las necesidades de su Unidad o Servicio
	7,9%	3,4	11 Equilibrio en la distribución de la carga de trabajo en su Unidad o Servicios
	7,7%	3,1	12 Equilibrio en la distribución de la carga de trabajo en los diferentes Servicios o Unidades de su centro de trabajo
5 Coordinación	3,8%	4,4	15 Comunicación con los usuarios del servicio que presta (otros PAS profesores y/o alumnos)
	9,1%	3,3	16 Coordinación interdepartamental entre Unidades y Servicios de su centro de trabajo
	10,8%	3,3	17 Coordinación entre los servicios del Rectorado y los Centros de la UPM
6 Condiar familia y trabajo	13,1%	4,3	20 Flexibilidad de la jornada para condilar su vida personal y laboral

Estas 6 dimensiones explican el **69,14%** de la variabilidad en las respuestas.

**Estudio de Satisfacción PAS
Noviembre 2009**

Organización del trabajo y Clima laboral



La relación existente entre todas las dimensiones de esta área es muy estrecha, de modo que cuando se valora alto una de ellas, se suele valorar en el mismo sentido las demás.

- Destaca por su valor más alto (índice de correlación de Pearson 0,789) la relación entre el **reconocimiento profesional** con la **integración en el grupo de trabajo**. Del mismo modo, están muy relacionados la integración en el grupo de trabajo con la información sobre el puesto de trabajo, 0,726.

- La relación menos intensa, 0,552, se da entre **coordinación** y **reconocimiento profesional**; del mismo orden que la que se da entre coordinación e información sobre el puesto de trabajo, 0,555.

Organización del trabajo y Clima laboral

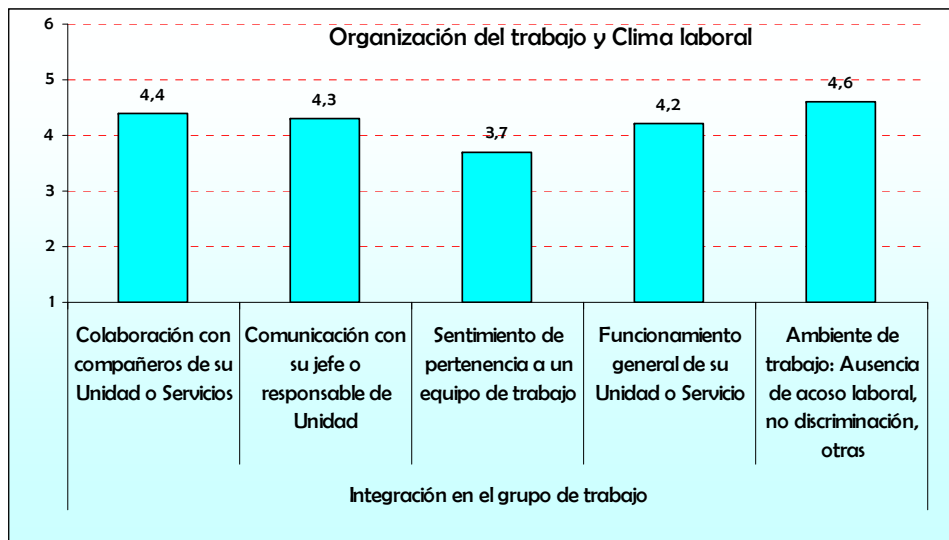
Integración en el grupo de trabajo

La dimensión que se ha dado en denominar **Integración en el grupo de trabajo**, es el que obtiene un **valor medio de satisfacción más elevado** de esta dimensión: **4,2** (desviación típica 1,2).

Comprobando las valoraciones dadas por los distintos grupos de observación, cabe señalar como las diferencias más apreciables son las que se dan por categorías: funcionarios interinos 4,7; contratados laborales fijos 4,1.

- Algo menores son las que se hacen por turno de trabajo: jornada partida de mañana y tarde 4,4; jornada de tarde solamente 4,0.
- Entre quienes dirigen el trabajo de otro personal la satisfacción es 4,5; y de 4,2 en los que no tienen esa responsabilidad.

En los demás grupos de observación (sexo, tipo de Centro o antigüedad) no se producen diferencias a destacar. Pero si ocurren entre Centros, habiendo una diferencia de hasta 0,9 puntos entre las Escuelas Superiores y Facultades, y de 1,2 entre las Escuelas Universitarias.



El item que se valora mejor, **4,6**, es el “Ambiente de trabajo: **ausencia de acoso laboral**, y/o **no discriminación** por razón de género y/o cualquier otra condición personal o social”. Este item ocupa la primera posición en cuanto a nivel de satisfacción entre los 64 items sobre los que se consulta; y la posición 14 en cuanto a importancia atribuida

El menos valorado, **3,7**, es el “Sentimiento de **pertenencia a un equipo** de trabajo”. Ocupa la posición número 29 en valoración de la satisfacción, y la 35 en la consideración de muy importante.

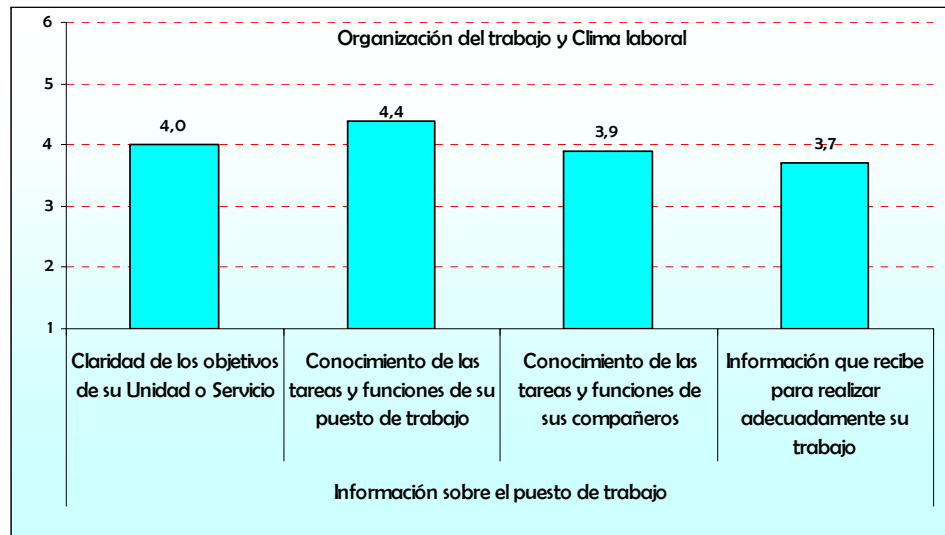
Organización del trabajo y Clima laboral

Información sobre el puesto de trabajo

El nivel de satisfacción sobre **“Información sobre el puesto de trabajo”** es de 4,0 (desviación típica 1,2).

- Las mayores diferencias de valoración, 0,6, se dan en función de la antigüedad trabajando en la UPM: 4,4 para quienes llevan más de 30 años; 3,8 en quienes llevan entre 11 y 20 años.
- Por categorías, las diferencias de valoración llegan a 0,4: funcionarios interino 4,3; contratados laborales fijos 3,9.
- Entre los distintos turnos de trabajo sucede lo mismo: 4,2 para quienes tienen jornada partida de mañana y tarde; 3,8 en los que tiene horario de tarde.
- La satisfacción en aquellos que dirigen el trabajo de otro personal es de 4,3, mientras que es de 3,9 en los que no se da tal condición.

No se produce diferencia alguna en las valoraciones que dan ambos sexos ni las existentes por tipo de Centro. En el caso de las Escuelas Superiores y Facultades, llega a haber unas diferencias de unas a otras de 0,7 puntos; en las Escuelas Universitarias es de 1,1.



El item **“Conocimiento de la tareas y funciones de su puesto de trabajo”** tiene un nivel de satisfacción de 4,4, lo que le sitúa en tercera posición entre los 64 items, y el quinto entre los más importantes.

En cambio, la **“Información que recibe para realizar adecuadamente su trabajo”** se valora con en 3,7 que le sitúa en el lugar 27 Ocupa la situación número 18 en orden de importancia..

Organización del trabajo y Clima laboral

Reconocimiento profesional

El nivel de satisfacción respecto al “**Reconocimiento profesional**” es de 3,9 (desviación típica 1,3).

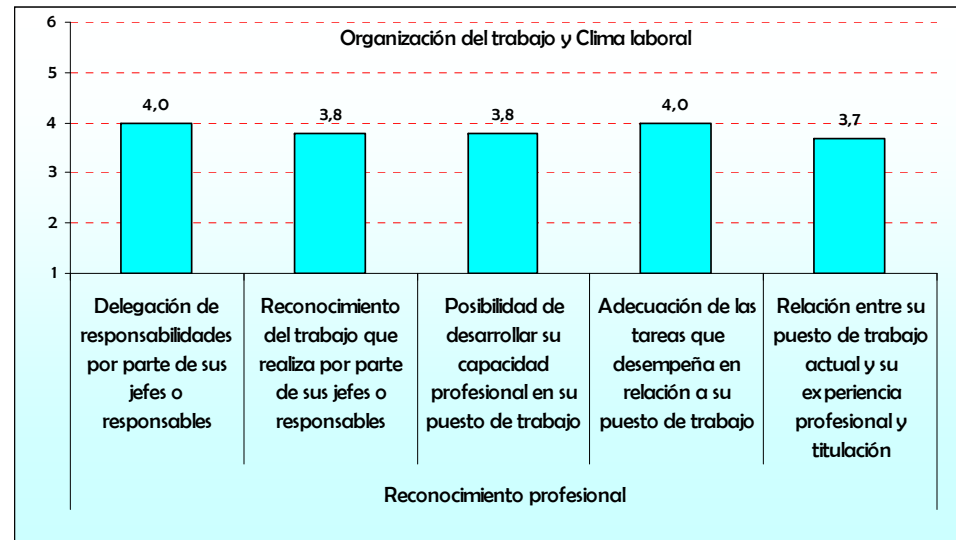
El personal que lleva en la UPM más de 30 años y aquellos que dirigen el trabajo de otros son quienes más satisfechos se encuentran, 4,2. El nivel es de 3,7 en quienes tienen una antigüedad de entre 11 y 20 años, y de 3,8 en los que no tienen otro personal a su cargo. Entre el personal de los distintos turnos de trabajo es donde se dan las mayores diferencias de valoración: 4,1 en los de jornada partida de mañana y tarde, 3,5 en los del turno de tarde.

Por categorías, la satisfacción de los funcionarios interinos llega al 4,1, y es de 3,7 en los laborales fijos.

No hay variaciones ni por sexo ni por tipo de Centro. En las Escuelas Superiores y Facultades llega a haber unas diferencias de valoración de 0,8 puntos; en las Escuelas Universitarias de 1,4.

La “**Delegación de responsabilidades por parte de sus jefes o responsables**” y la “**Adecuación de las tareas que se desempeñan en relación al puesto de trabajo**” son los items que mejor valoración consiguen, **4,0**, ocupando las posiciones 16 y 17 entre los 64 items. En cambio, en la ordenación de aquellos items más importantes, su lugar son el 40 y 27 respectivamente.

Lo que menos satisfacción provoca es la “**Relación entre su puesto de trabajo actual y su experiencia profesional y titulación**”, 3,7, que le coloca en la posición 28, siendo reconocido como el item número 24 en orden de importancia.



Organización del trabajo y Clima laboral

Coordinación

El conjunto de items agrupados bajo la denominación de “**Coordinación**” obtiene un mediocre nivel de satisfacción: 3,7 (desviación típica 1,1).

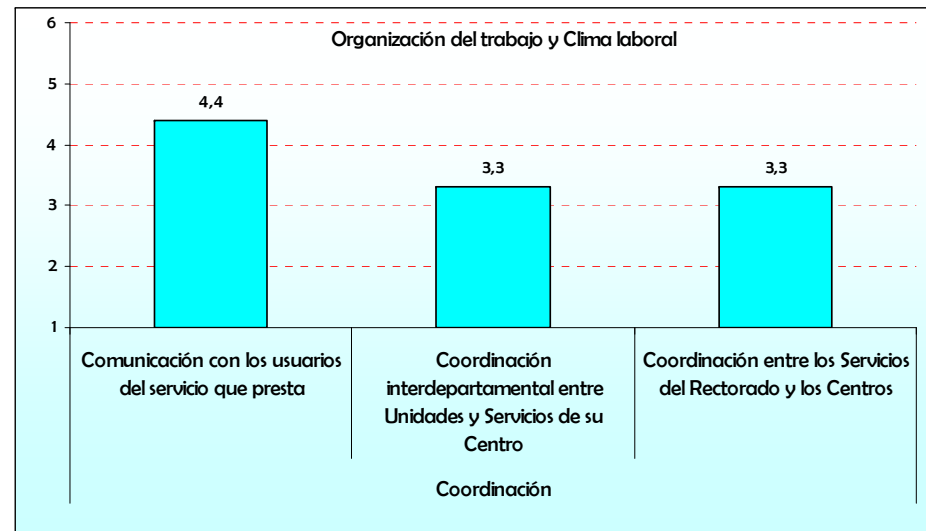
Apenas se da dispersión en la valoración que hacen los distintos grupos de observación, siendo la más destacable únicamente la que existe en función de la antigüedad: 3,9 en quienes llevan más de 30 años; 3,5 en los que su permanencia es de entre 11 y 20 años.

Cuando se observan los niveles de satisfacción Centro a Centro, entre las diversas Escuelas Superiores y Facultades las diferencias pueden llegar a 1,0 puntos; en las Escuelas Universitarias a 0,7.

Los tres items que componen este grupo reciben niveles de satisfacción muy distintos.

Así, “**Comunicación con los usuarios del servicio que presta**”, tiene un **4,4**, que le sitúa en cuarta posición entre los 64 items, aunque en orden de importancia quede relegado al puesto número 42.

Los otros dos items son valorados por debajo del valor central de puntuación: 3,3 que les posiciona en los lugares 42 y 43. Por importancia atribuida, ocupan los lugares 19 y 16.



Organización del trabajo y Clima laboral

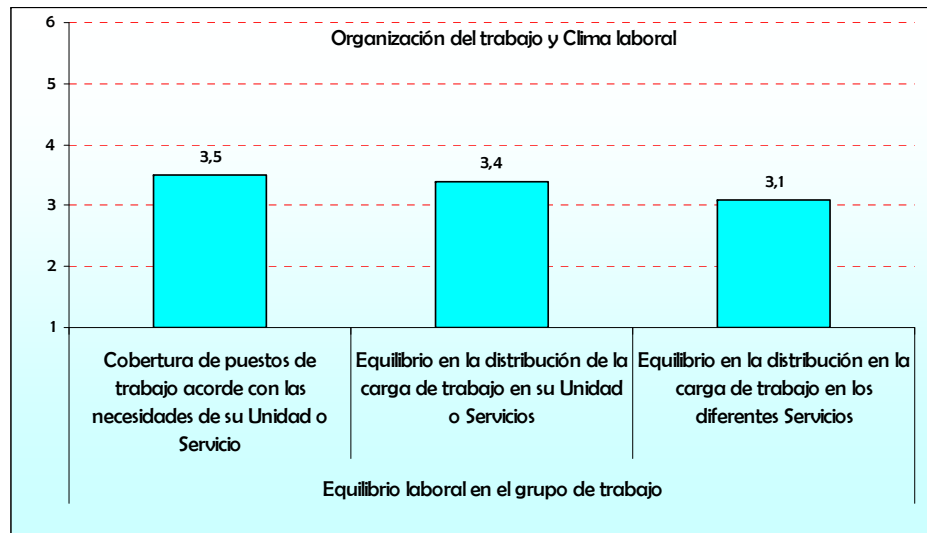
Equilibrio laboral en el grupo de trabajo

Existe un nivel de satisfacción bajo respecto al “**Equilibrio laboral que se dé en el grupo de trabajo**” **3,3** (desviación típica 1,2), por debajo del valor central de puntuación.

El índice de satisfacción resultante sobre el tema de los equilibrios laborales en el puesto de trabajo se muestra muy estable desde todos los puntos de vista que se consideran, no presentando diferencias apreciables ni en función del sexo, ni de la antigüedad en la UPM, ni si se dirige o no el trabajo de otras personas.

Se puede apreciar una cierta diferencia de opinión en función de la categoría laboral. Así, el personal con mayor estabilidad laboral, funcionarios de carrera, 3,2, y laborales fijos 3,3,, son los que menos satisfechos están con el equilibrio laboral en el puesto de trabajo. Entre los funcionarios interinos se valora con un 3,7.

Entre el personal que trabaja en el Rectorado, existe algo menos satisfacción, 3,1, que en los demás Centros, 3,4. Las diferencias entre las distintas Escuelas Superiores y Facultades llegan a ser de 0,9 puntos; y de 1,3 entre las Escuelas Universitarias.



El ítem mejor valorado, 3,5, es la “Cobertura de puestos de trabajo acorde con las necesidades de su Unidad o Servicio”, lo que le sitúa en la posición número 34, y en la 31 entre los muy importantes.

Lo que menos satisfacción provoca es el “**Equilibrio en la distribución en la carga de trabajo en los diferentes Servicios**”, que sólo se valora con un **3,1**. Este valor le sitúa en la posición 47, aunque en orden de importancia atribuida está en la 22.

Organización del trabajo y Clima laboral

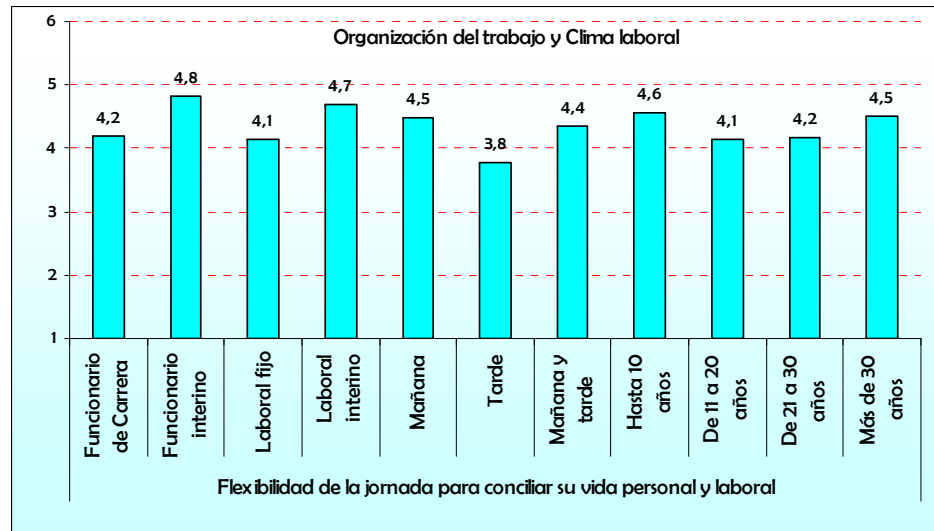
Conciliar Vida laboral y familiar

La “**Flexibilidad de la jornada para conciliar la vida laboral y familiar**” obtiene un índice de satisfacción elevado, **4,3**, con una desviación de 1,5. Es considerada una cuestión muy importante por el 13,1% del PAS, lo que la coloca en la posición número 12, y en la número 10 de las más valoradas.

Como se puede esperar, son aquellos que trabajan en horario de tarde los menos satisfechos, 3,8; y los que mejor puntúan los del turno de mañana, 4,5.

Los funcionarios de carrera, 4,2, dan valores más bajos que los funcionarios interinos de 4,8.

Los grupos de personal que se sitúan en los extremos de antigüedad, hasta 10 años y los de más de 30 años, son los más satisfechos en este tema.



La valoración en función del sexo, del tipo de Centro, o de tener responsabilidad sobre otros trabajadores, no presenta diferencias relevantes.

Las diferencias de opinión son mayores entre las distintas Escuelas Universitarias, 1,4, que entre las Escuelas Superiores y Facultades, 0,7.

Organización del trabajo y Clima laboral

Resumen

Sobre Organización del trabajo y Clima laboral se han formulado 21 preguntas, de las que 6 resultan estar entre las 10 primeras en cuanto nivel de satisfacción del PAS. En una valoración del 1 al 6, el 47,6% de estas preguntas alcanza un valor de 4 o superior; el 33,3% entre 3,9 y 3,5; y el 19,0% entre 3,4 y 3.

Los asuntos relativos a Organización del trabajo y Clima laboral se encuentran entre los que en mayor medida el PAS considera muy importantes: el 33,3% de sus items son así calificados por más del 10% del personal; el 38,1% de estos items se consideran muy importantes por entre un 5% y un 10% del personal; y el restante 28,6% de los items se valoran como muy importantes por menos del 5% del PAS.

Se da una práctica igualdad en la valoración que sobre estos temas hacen ambos sexos; no produciéndose tampoco variación apreciable en las respuestas emitidas en función del tipo de Centro.

Las mayores diferencias de opinión suelen darse en función de la categoría, de modo que los funcionarios interinos muestran valores de satisfacción más altos, y el personal contratado fijo los más bajos.

La diversidad de opiniones entre los distintos horarios de trabajo llega a alcanzar la misma amplitud, siendo normalmente los del turno de tarde los más críticos, y los más satisfechos quienes trabajan en jornada partida de mañana y tarde.

La valoración que hacen los trabajadores que llevan más de 30 años en la UPM, al igual que los que llevan un máximo de 10 años, presentan niveles de satisfacción algo mayores que el resto del personal.

	Funcionarios		Laborales		Mañana	Tarde	Mañana y tarde	A cargo		Hasta 10	de 11 a 20	de 21 a 30	Más de 30	Rectorado	Esc.Sup. y Facul.	Esc. Univ.	Hombre	Mujer	UPM	
	de carrera	interinos	fijos	interinos				Si	No											
Información sobre el puesto de trabajo	4,0	4,3	3,9	4,1	3,9	3,8	4,2	4,3	3,9	4,1	3,8	4,0	4,4	4,1	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
Reconocimiento profesional	3,8	4,1	3,7	4,0	3,8	3,5	4,1	4,2	3,8	3,9	3,7	3,9	4,2	3,7	3,9	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9
Integración en el grupo de trabajo	4,2	4,7	4,1	4,3	4,2	4,0	4,4	4,5	4,2	4,3	4,1	4,2	4,3	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3	4,3	4,2
Equilibrio laboral en el grupo de trabajo	3,2	3,7	3,3	3,5	3,3	3,4	3,4	3,3	3,4	3,4	3,2	3,3	3,4	3,1	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,3
Coordinación	3,7	4,0	3,5	3,8	3,7	3,6	3,8	3,7	3,7	3,8	3,5	3,8	3,9	3,8	3,6	3,8	3,6	3,8	3,8	3,7
Vida laboral y familiar	4,2	4,8	4,1	4,7	4,5	3,8	4,4	4,2	4,4	4,6	4,1	4,2	4,5	4,3	4,4	4,2	4,4	4,3	4,3	4,3

Entorno de trabajo

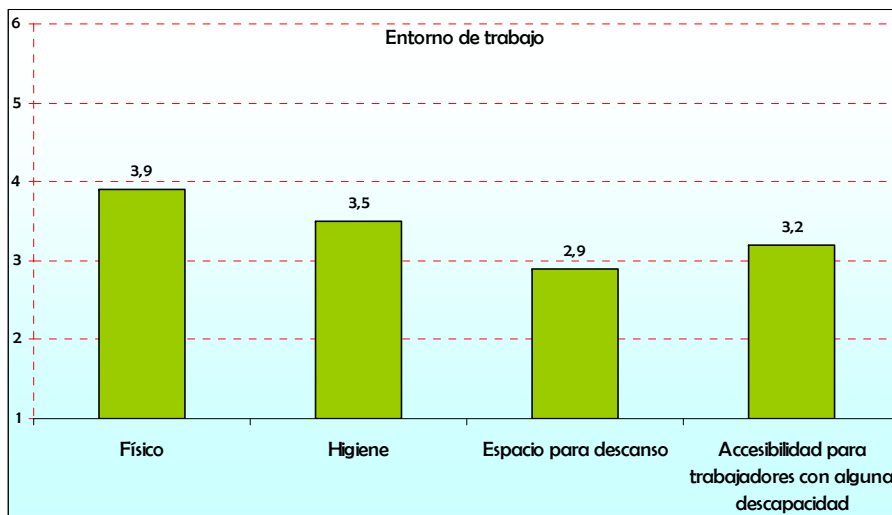
Con el objetivo de averiguar el nivel de satisfacción sobre el lugar donde se desarrolla la actividad laboral, se han formulado 10 preguntas que se recogen bajo el nombre de **Entorno de trabajo**.

Sobre 7 de estos items, es decir un 70,0% de ellos, obtienen un nivel de satisfacción por encima del valor central de valoración; pero solamente 2, un 20,0%, lo tiene de 4 o superior, posicionándolos en los lugares 13 y 14.

En 2 casos han sido considerados por más del 10% del PAS como asuntos muy importantes, lo que les coloca en los lugares 10 y 17 en orden de importancia atribuida. El resto queda relegado a posiciones a partir de la 29.

Las variables se han agrupado en 4 dimensiones:

Dimensión	Importancia	Satisfacción	Item
1 Físico	13,4%	4,1	22 Comodidad de su puesto de trabajo
	3,9%	4,1	23 Iluminación de su puesto de trabajo
	6,1%	3,6	24 Temperatura y ventilación de su puesto de trabajo
	3,3%	3,9	25 Nivel de ruido de su puesto de trabajo
	10,2%	3,9	27 Equipamiento informático, mobiliario, etc para facilitar su trabajo
2 Higiene	4,5%	3,9	26 Limpieza de su puesto de trabajo
	2,1%	2,9	30 Información que facilita la UPM sobre higiene y salud laboral
	1,7%	3,9	28 Aseos
3 Descanso	3,1%	2,9	29 Espacio para descanso
4 Minusvalía	4,8%	3,2	31 Accesibilidad para trabajadores con alguna discapacidad



La dimensión Físico y la dimensión Higiene se encuentran bastante relacionadas, de modo que la valoración que se hace de una va en el mismo sentido que la que se hace de la otra: índice de correlación 0,702.

Algo menor es la relación que se produce entre Higiene y Descanso, 0,651.

Entorno de trabajo

Entorno físico

De las cuatro dimensiones abordadas en el tema Entorno de trabajo, el “**Entorno físico**” es el que alcanza niveles de satisfacción más alto entre el PAS, **3,9** sobre 6 (desviación típica 1,2).

No se produce variación alguna en función del sexo, y apenas existe por tipo de Centro, siendo más amplia en los demás casos.

No obstante, cuando se verifican las respuestas dadas en cada uno de los Centros, puede verse como las diferencias de valoración entre las Escuelas Superiores y Facultades pueden llegar a 1,0 puntos, y en las Escuelas Universitarias prácticamente ocurre lo mismo, 0,9.

La diferenciación en niveles de satisfacción más amplia es la que se produce entre las distintas categorías: 4,4 en los funcionario interinos, 3,7 en el personal contratado laboral.

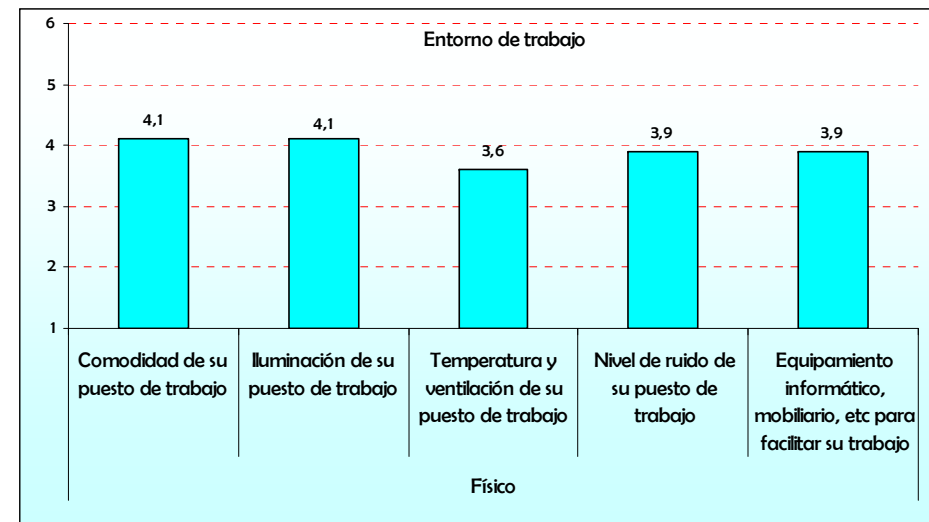
Por antigüedad, una vez más es el personal que lleva en la UPM entre 11 y 20 años el que muestra menor satisfacción, 3,9, mientras que es mayor entre los que su permanencia supera los 30 años, 4,4.

También son los que trabajan en el turno de tarde los que tienen un menor índice, 3,7, y los que tienen horario partido de mañana y tarde los más satisfechos, 4,2.

Menos amplitud, 0,3, se da en función de dirigir o no el trabajo de otro personal.

Los cinco items que componen esta dimensión son valorados de modo muy parecido. La comodidad del puesto de trabajo ocupa el décimo lugar de los muy importantes, y el 13 en valoración; la iluminación del puesto de trabajo, con la misma valoración, ocupa la posición siguiente, pero queda en la número 41 de los considerados muy importantes.

Lo único que queda un poco descolgado en satisfacción es la **temperatura y ventilación** existente en el lugar de trabajo: **3,6**. Este valor le sitúa en el lugar 32 en orden de satisfacción, y en el 29 entre los que son considerados muy importantes.



La dimensión “**Higiene**” es valorada en cuanto satisfacción con un mediocre **3,5** (desviación típica 1,2), justamente el valor central de puntuación (de 1 muy insatisfecho a 6 muy satisfecho).

No hay diferencias de valoración apreciables ni por sexo, ni en función de dirigir o no el trabajo de otras personas, y es muy pequeña cuando se miden las respuestas por antigüedad.

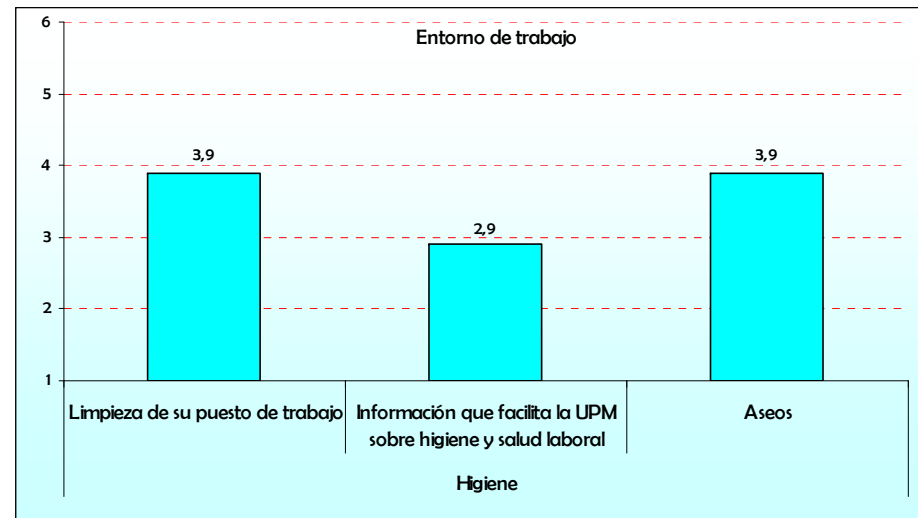
Pero llegan a ser de 0,5 puntos cuando se tiene en cuenta los distintos turnos de trabajo: quienes trabajan en jornada partida puntúan con un 4,2, en los otros horarios con 3,7.

Otro tanto sucede observando las respuestas por tipo de Centro: si en el Rectorado la satisfacción es de apenas 3,2, en las Escuelas Universitarias es de 3,7. Haciendo la comprobación Centro a Centro, en las Escuelas Superiores y Facultades hay diferencias que alcanzan los 1,3 puntos; y en las Escuelas Universitarias los 0,7 puntos.

Entre categorías, los funcionarios interinos, una vez más, son los más satisfechos, 3,9; 0,4 puntos más que en las otras situaciones laborales.

La limpieza del puesto de trabajo y los aseos son valorados exactamente por igual, ocupando las posiciones 20 y 22 en este sentido, y las 34 y 57 respectivamente en lo referente a la clasificación de muy importantes.

La valoración de cómo es la información que la UPM proporciona sobre higiene y salud laboral es muy baja, 2,9. Con lo que este asunto queda relegado al puesto 57 en cuanto a valoración, si bien se encuentra en el número 55 de los muy importantes.



Entorno de trabajo

Espacio para descanso

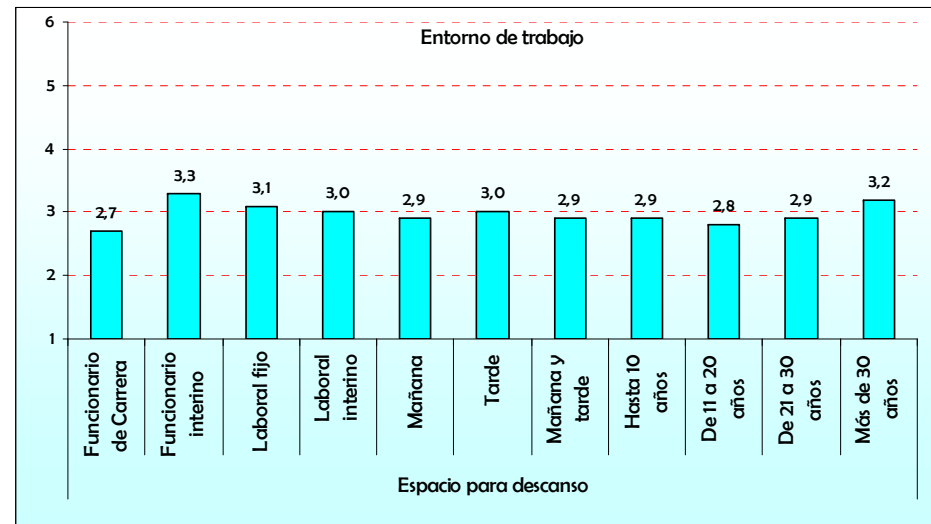
La posibilidad de disponer de algún “**Espacio para el descanso**” en el trabajo ocupa la posición 51 entre las muy importantes para el PAS, y su disfrute es valorado con un nivel de satisfacción muy bajo, **2,9** (desviación típica 1,7), que le sitúa en el lugar número 56.

No hay distinción de opiniones entre los distintos turnos de trabajo ni en entre quienes tienen o no la responsabilidad de dirigir el trabajo de otras personas.

Los hombres se muestran un poco más satisfechos, 3,1, que las mujeres 2,8. Lo mismo ocurre en quienes tienen una antigüedad de 30 o más años respecto a los demás.

Pero las diferencias llegan a ser de 0,6 puntos entre las diferentes categorías: una vez más, son los funcionarios interinos los más satisfechos, 3,3, y los de carrera quienes lo valoran más bajo, 2,7.

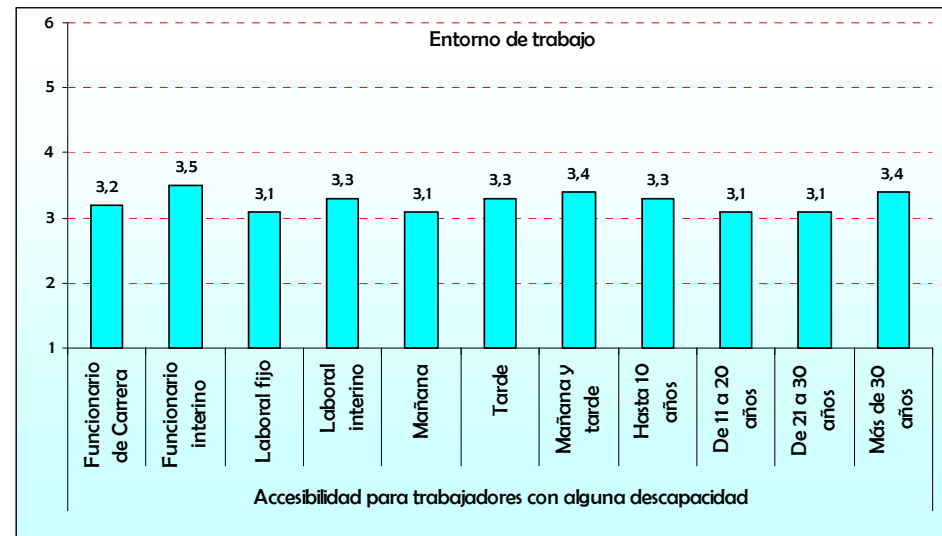
En el Rectorado el nivel de satisfacción es muy bajo, 2,4, y en las Escuelas Superiores y Facultades se queda en un 3,1. En estos últimos Centros, se producen unas diferencias de satisfacción de unos a otros Centros de hasta 1,4 puntos. En las Escuelas Universitarias, la amplitud de las diferencias es de 0,8 puntos.



De las dimensiones analizadas respecto al Entorno de trabajo, el **acceso de discapacitados**, consigue un nivel de satisfacción bajo **3,2** (desviación típica 1,6). Este valor es el número 45 entre los 64 items analizados. El tema del acceso a los discapacitados sólo es considerado como asunto muy importante por un 4,8% del PAS, situándolo en el puesto 34 por importancia atribuida.

Las diferencias de valoración entre los diversos grupos de observación considerados son muy reducidas: 0,2 puntos entre sexos; 0,3 por turnos o por tener o no la responsabilidad de dirigir el trabajo de otro personal; y 0,4 puntos por categorías y por tipo de Centros.

Entre las distintas Escuelas Universitarias, los índices de satisfacción respecto a esta dimensión pueden oscilar en un rango de 1,2 puntos. En las Escuelas Superiores y Facultades el margen es mayor aún, 1,8 puntos.



Acerca del Entorno de trabajo se han realizado un total de 10 preguntas que se han agrupado en cuatro dimensiones. Solamente una de estas preguntas está entre las 10 primeras en ser consideradas como muy importantes por el PAS, con un índice de satisfacción situado en el lugar número 13; y dos items están entre las 10 últimas en orden de importancia.

De las cuatro dimensiones, solamente una de ellas, entorno físico, tiene un índice de satisfacción por encima del valor central de puntuación 3,5.

Es muy semejante la valoración que sobre cualquiera de los items y dimensiones hacen ambos sexos o quienes tienen o no la posibilidad de dirigir el trabajo de otras personas..

Más amplia es la diferencia que se produce en función del horario de trabajo, siendo casi siempre más alta la que emiten quienes trabajan en jornada partida de mañana y tarde.

Poco mayor diferencias se da entre las valoraciones emitidas por los diferentes grupos de antigüedad, siendo los más veteranos los que más satisfechos se encuentran en cada caso.

Entre las distintas categorías y por tipo de Centros es donde se producen la mayor diversidad de opiniones. Los funcionarios interinos destacan en cada tema por su mayor puntuación.

	Funcionarios		Laborales		Mañana	Tarde	Mañana y tarde	A cargo		Hasta 10	de 11 a 20	de 21 a 30	Más de 30	Rectorado	Esc.Sup. y Faul.	Esc. Univ.	Hombre	Mujer	UPM
	de carrera	interinos	fijos	interinos				Si	No										
Entorno Físico	4,0	4,4	3,7	3,8	3,8	3,7	4,2	4,2	3,9	4,0	3,8	3,9	4,4	3,9	3,9	4,1	3,9	3,9	3,9
Higiene	3,5	3,9	3,6	3,5	3,7	3,7	4,2	3,9	3,9	4,0	3,7	3,9	4,0	3,2	3,6	3,7	3,6	3,5	3,5
Descanso	2,7	3,3	3,1	3,0	2,9	3,0	2,9	2,8	2,9	2,9	2,8	2,9	3,2	2,4	3,1	3,0	3,1	2,8	2,9
Acceso para Minusválidos	3,2	3,5	3,1	3,3	3,1	3,3	3,4	3,2	3,2	3,3	3,1	3,1	3,4	3,1	3,2	3,5	3,3	3,1	3,2

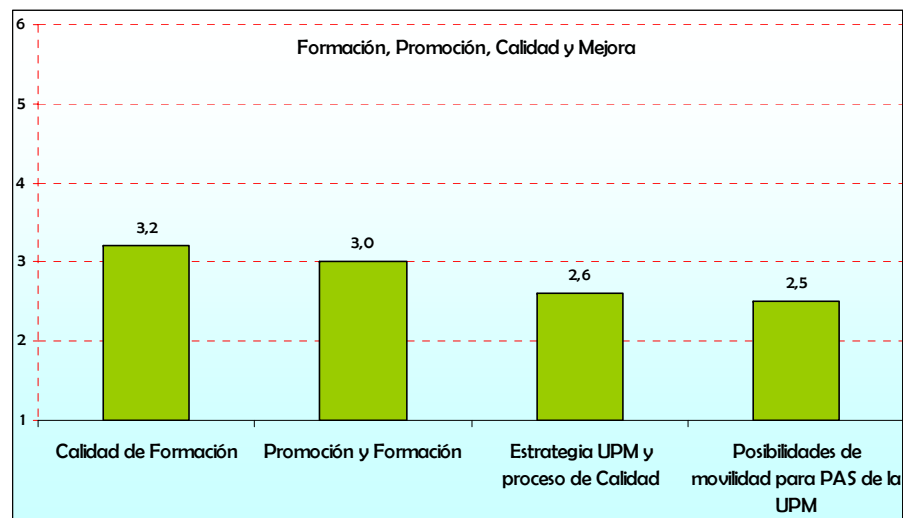
Formación, Promoción, Calidad y Mejora

El desarrollo de la carrera profesional y las oportunidades de formación son temas reconocidos como muy importantes por el PAS. Para abordar este temas se han elaborado 9 preguntas recogidas bajo el título de **Formación, Promoción, Calidad y Mejora**, y se han agrupado en cuatro dimensiones.

Dimensión	Importancia	Satisfacción	Item
1 Calidad Formación	16,6%	3,3	32 Calidad de la formación canalizada por Plan de Formación UPM
	4,4%	3,1	33 Calidad de la formación canalizada a través de otros Organismos y Servicios de la UPM
2 Promoción y Formación	34,4%	2,5	37 Oportunidades de promoción y para desarrollar su carrera profesional
	22,0%	3,1	34 Posibilidades de acceso a formación, acorde con las necesidades de trabajo que realizan
	4,4%	3,4	36 Oferta de formación a distancia o con apoyo de Internet
	13,2%	3,0	35 Formación para participar en Convocatoria de Promoción u Oposiciones
3 Estrategia UPM y proceso de Calidad	4,4%	2,3	39 Grado de conocimiento de la Estrategia de la UPM
	3,2%	2,9	40 Participación de su Unidad o Departamento en los procesos de calidad de su centro de trabajo
4 Movilidad	15,3%	2,5	38 Posibilidades de movilidad para PAS de la UPM

Nada menos que cuatro de estos 9 ítems han sido considerados por el PAS como los más importantes de todos los planteados; y un quinto se encuentra en el lugar número 11. Por el contrario, todos ellos alcanzan unos niveles de satisfacción muy bajos:

todos los ítems están por debajo del valor central de puntuación, 3,5, y tres ocupan las últimas posiciones de las 64 posibles.



Formación, Promoción, Calidad y Mejora

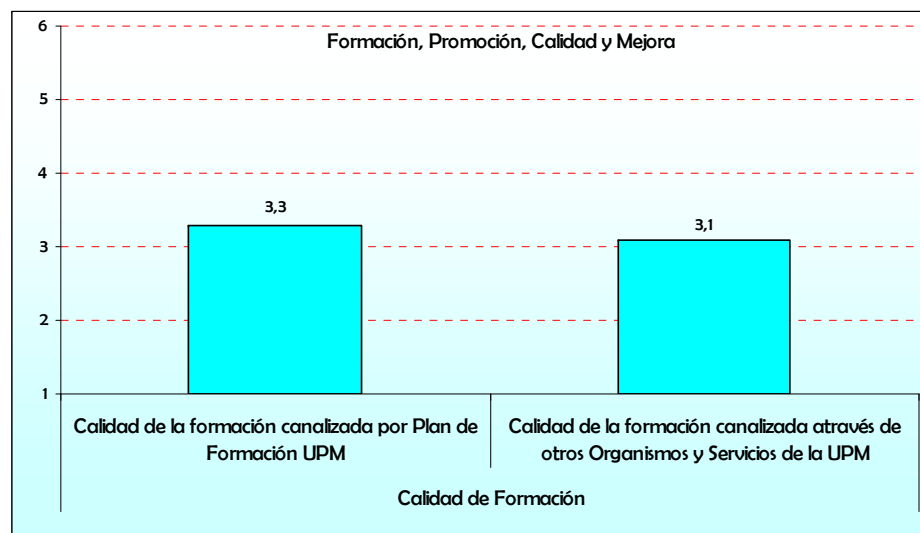
Calidad de la Formación

De las dimensiones que configuran esta área, que interesa a un número tan elevado del PAS, lo que tiene un índice de satisfacción más alto es la **Calidad de la formación**, que se queda en un mediocre **3,2** (desviación típica 1,2).

Se da una práctica unanimidad en la valoración que hacen cada uno de los grupos de observación considerados. Únicamente cabe destacar las diferencias existentes en función de la categoría: una vez más, los funcionarios interinos, 3,8, dan una puntuación mayor que el resto de las categorías; en los funcionarios de carrera la satisfacción es de 3,1.

Entre unas y otras Escuelas Superiores y Facultades, las diferencias en la satisfacción puede llegar a ser de 1,0 puntos. En las Escuelas Universitarias son de hasta 0,9 puntos.

La valoración que se hace de los dos items de esta dimensión es muy semejante, pero no ocurre lo mismo con la importancia que se les asigna: mientras que el 16,6% del PAS considera muy importante la Calidad de la formación canalizada por el Plan de Formación de la UPM, lo que le sitúa en el tercer lugar de temas importantes; en el otro item, Calidad de la formación canalizada a través de otros Organismos y Servicios de la UPM, ese porcentaje se reduce a un 4,4% del PAS, situándolo en el lugar número 37 de temas importantes.



Formación, Promoción, Calidad y Mejora

Promoción y Formación

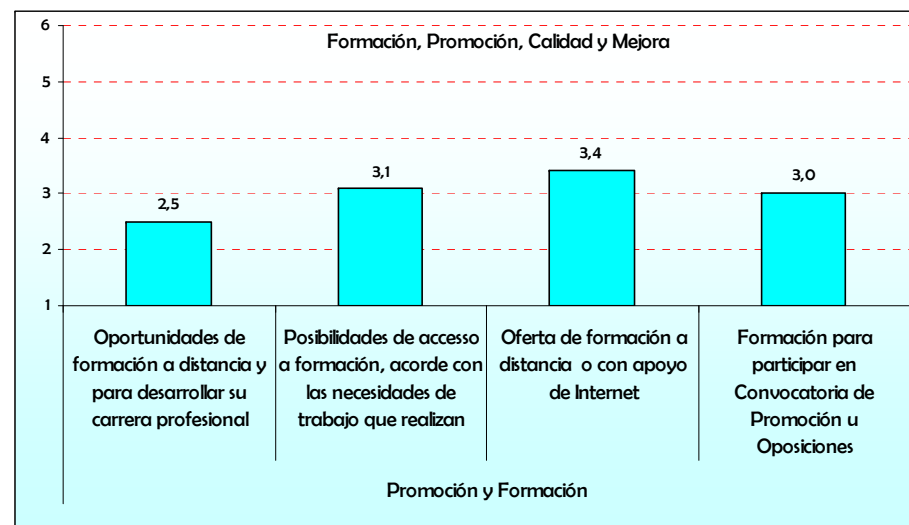
El índice de satisfacción respecto a **Promoción y Formación** puede calificarse como bastante bajo, **3,0** (desviación típica 1,2).

No hay diferencias apreciables en función del sexo, del tipo de Centro, ni por tener o no la responsabilidad de dirigir el trabajo de otras personas, siendo muy baja, 0,3, entre los distintos turnos de trabajo. Algo mayor, 0,4 es la valoración que se hace dependiendo del tiempo que se lleva trabajando en la UPM, siendo la más alta la que hacen quienes llevan más de 30 años.

Los funcionarios interinos siguen siendo quienes más satisfechos se encuentran, 3,4, siendo el valor en los laborales fijos de 2,9

El margen de puntuación entre las Escuelas Superiores y Facultades llega a los 0,9 puntos, y en las Escuelas Universitarias a los 0,8.

De los cuatro items de esta dimensión, lo que presenta peor índice de satisfacción es lo referente a las **Oportunidades de formación a distancia y para desarrollar la carrera profesional**. Este item es considerado el más importante entre todas las cuestiones planteadas: nada menos que un 34,4% del PAS así lo ha elegido. En cambio, por satisfacción, ocupa el lugar 62 entre los 64.



Otro item, **Posibilidades de acceso a formación, acorde con las necesidades de trabajo que realizan**, que se **valora con un muy bajo 3,1**, ocupa el segundo lugar entre los muy importantes al haber sido elegido por el 22,0% del PAS.

Formación, Promoción, Calidad y Mejora

Estrategia UPM y proceso de Calidad

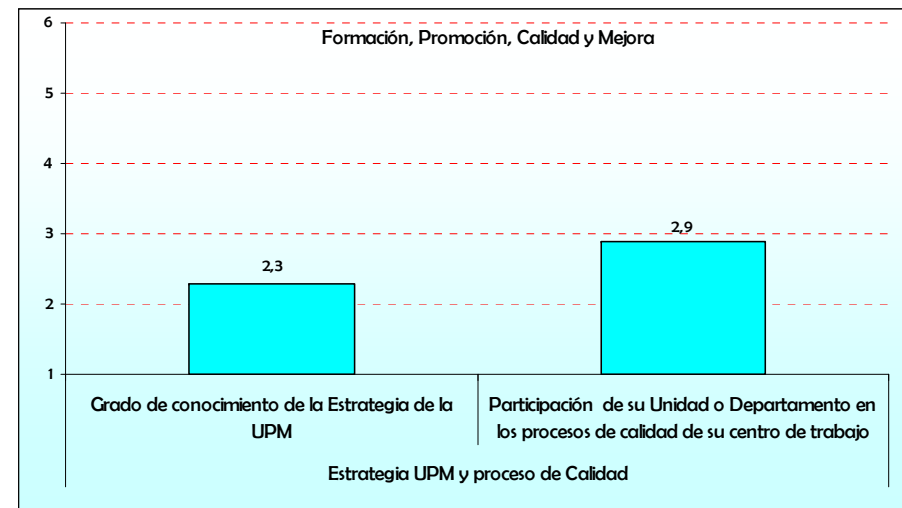
Los temas relacionados con la **Estrategia de la UPM y los procesos de Calidad** no figuran entre los que más interesan al PAS ni producen un buen nivel de satisfacción. En conjunto, son valorados con un muy bajo 2,6 (desviación típica 1,3).

Ambos sexos, los tres tipos de Centros, y tanto quienes dirigen el trabajo de otro personal como quienes no lo hacen, tienen exactamente el mismo nivel de satisfacción sobre esta dimensión. Las diferencias son de 0,4 puntos en función de la antigüedad o por categorías, siendo más altos los valores de los funcionarios interinos y en el personal con más de 30 años en la UPM.

Aquellos que trabajan en jornada partida lo valoran con un 2,8, mientras que quienes trabajan en horario de tarde solamente le dan un 2,3.

Las diferencias en satisfacción llegan a 1,4 puntos en las Escuelas Universitarias, y a 1,2 en las Escuelas Superiores y Facultades.

Lo referente a participación en los procesos de calidad es algo mejor valorados, pero ocupa el lugar 50 entre los considerados muy importantes. El conocimiento de la estrategia de la UPM, que es valorado más bajo, se encuentra en la posición 39 por importancia atribuida.



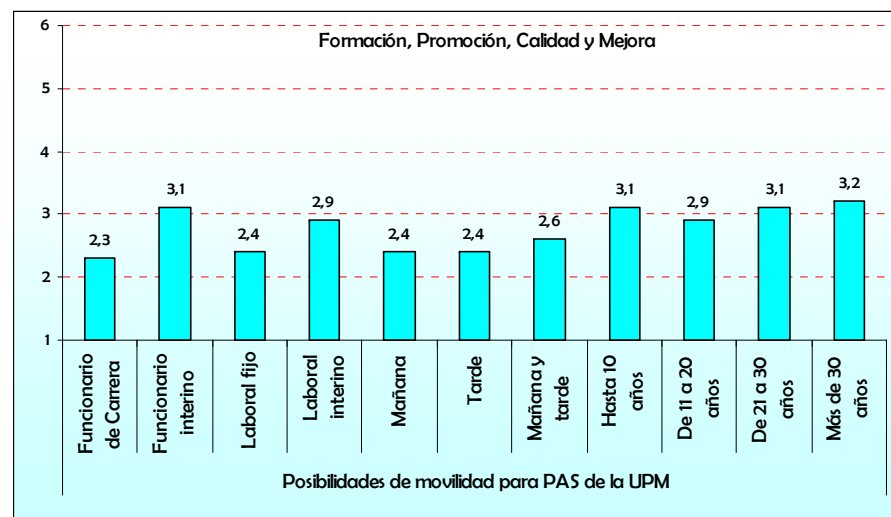
Formación, Promoción, Calidad y Mejora

Movilidad

Las **posibilidades de Movilidad para el PAS** están consideradas en cuarta posición en orden de importancia: el 15,3% lo ha seleccionado como asunto muy importante, pero provoca un nivel de satisfacción bajísimo, **2,5** (desviación típica 1,4), lo que le coloca en el lugar número 63 entre los 64 ítems valorados.

Tanto los que tienen otro personal a su cargo como los que no, se muestran por igual de poco satisfechos. Las diferencias son mínimas, 0,2 puntos, en función del tipo de Centro, del sexo, o del horario de trabajo, y de 0,3 por la antigüedad; pero llegan a 0,8 entre las distintas categorías: 3,1 funcionarios interinos, 2,3 funcionarios de carrera.

Entre las distintas Escuelas Superiores y Facultades las diferencias de valoración llegan a 1,3 puntos, y a 1,2 entre las Escuelas Universitarias.



Formación, Promoción, Calidad y Mejora

Resumen

Las posibilidades de desarrollar una carrera profesional, de adquirir una formación de calidad para ello, además de las posibilidades de movilidad y de promoción dentro de la UPM constituyen los principales puntos de interés para el PAS, y de los que menos se encuentran satisfechos.

Se produce bastante igualdad de valoración entre todos los grupos de observación considerados, siendo las diferencias más destacadas las que se producen en función de la categoría y, en menor medida, entre los distintos turnos.

Los funcionarios interinos y el personal con jornada partida son quienes se muestran más satisfechos en cada uno de los ítems.

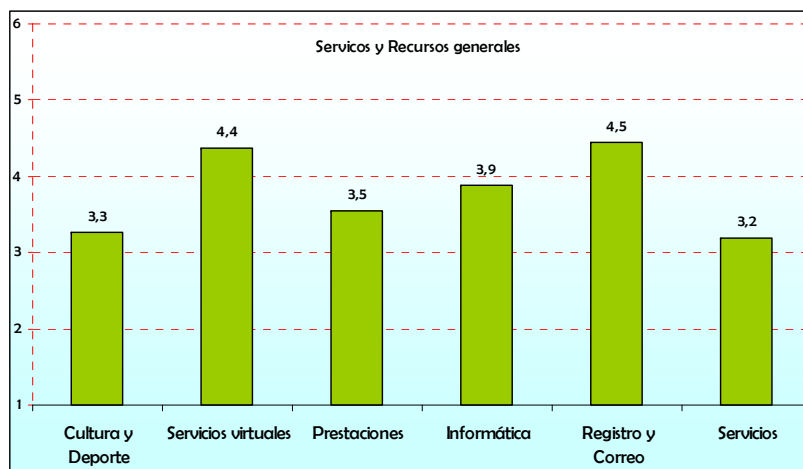
	Funcionarios		Laborales		Mañana	Tarde	Mañana y tarde	A cargo		Hasta 10	de 11 a 20	de 21 a 30	Más de 30	Rectorado	EscSup. y Facul.	Esc. Univ.	Hombre	Mujer	UPM
	de carrera	interinos	fijos	interinos				Si	No										
Calidad de Formación	3,1	3,8	3,2	3,3	3,2	3,2	3,3	3,3	3,2	3,3	3,1	3,2	3,3	3,2	3,3	3,2	3,2	3,2	3,2
Promoción y Formación	3,0	3,4	2,9	3,0	3,0	2,8	3,1	2,7	2,6	2,6	2,5	2,6	2,9	2,9	3,0	3,0	2,9	3,1	3,0
Estrategia UPM y proceso de Calidad	2,5	3,0	2,6	2,6	2,5	2,3	2,8	2,5	2,5	2,6	2,3	2,5	2,7	2,5	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6
Movilidad	2,3	3,1	2,4	2,9	2,4	2,4	2,6	3,1	3,1	3,1	2,9	3,1	3,2	2,4	2,6	2,4	2,6	2,4	2,5

Servicios y Recursos generales

El área de **Servicios y Recursos generales** es el segundo más numeroso en cuanto a items que lo componen, 15. El 60% de estos items ha sido valorado con un nivel de satisfacción por encima del valor central de puntuación, y un 33% lo ha sido con 4 o más.

Solamente uno de estos items es considerado como muy importante por más del 10% del PAS, ocupando la posición número 15. Totalizan 7 items los que están en una posición superior a la 50 en importancia atribuida, y 5 están en la cola no superando el 1,1% de PAS que les considere importantes.

Dimensión	Importancia	Satisfacción	Item
1 Cultura y deportes	1,8%	3,0	50 Instalaciones deportivas de la UPM
	2,3%	3,1	51 Oferta de actividades deportivas para personal de la UPM
	1,1%	3,7	52 Programa de actividades culturales para personal de la UPM
	1,0%	3,2	53 Gestión de solicitudes de actividades culturales, deportivas de la UPM
2 Servicios virtuales	5,6%	4,2	41 Correo electrónico UPM
	3,4%	4,4	42 Politécnica Virtual
	3,6%	4,4	43 Conexión a Internet
3 Prestaciones	12,0%	3,4	54 Prestaciones sociales para personal de la UPM (Acción Social)
	3,8%	3,6	55 Servicio de gestión del PAS de la UPM
4 Informática	6,3%	3,9	44 Servicios informáticos de su Centro
	7,1%	3,9	45 Servicios informáticos generales UPM
5 Registro y Correo	0,8%	4,4	46 Registro UPM/Centro
	1,1%	4,5	47 Correo Interno
6 Servicios	5,6%	3,4	48 Cafetería y servicio de comedor
	0,8%	3,0	49 Utilidad del carnet de la UPM

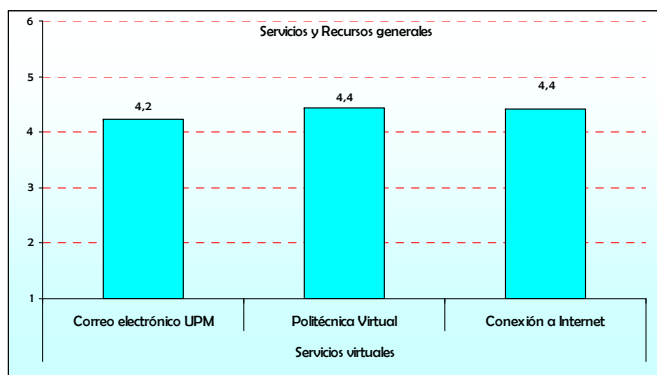
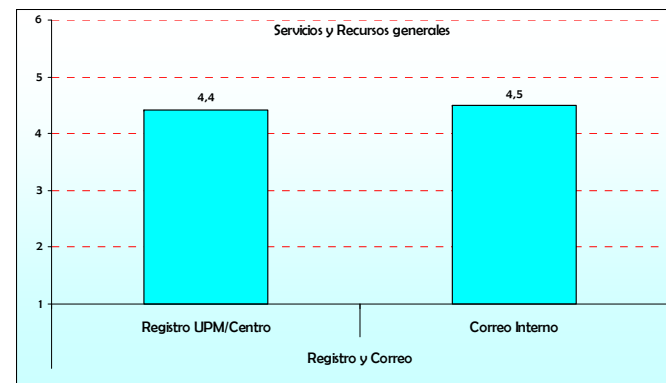


Los 15 items se distribuyen en 6 dimensiones, que reciben muy distinta valoración cada uno; aunque dentro de cada una, sus items muestran un índice de satisfacción muy homogéneo.

Los valores alcanzados en cada caso apenas muestran diferencias en cada uno de los grupos de observación considerados. Solamente presentan diferencias apreciables cuando se contemplan desde el punto de vista de las categorías o de la antigüedad.

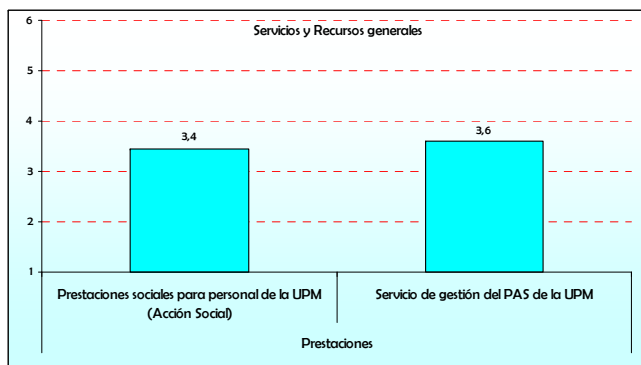
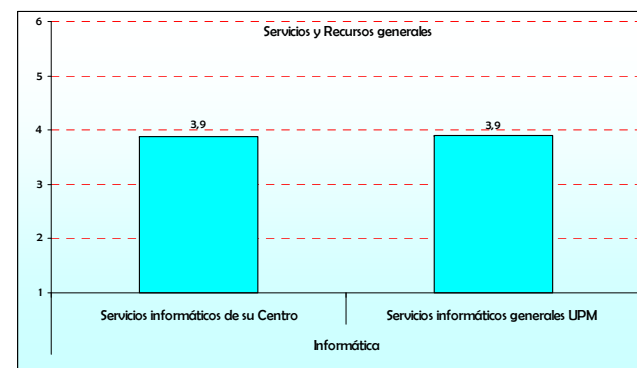
Servicios y Recursos generales

La dimensión Registro y Correo tienen un buen nivel de satisfacción, 4,5, aunque sean considerados muy importantes por muy pocos trabajadores.



Los Servicios virtuales tienen casi el mismo índice de satisfacción, 4,4. El correo electrónico ocupa la posición 32 entre los muy importantes; y la conexión a Internet y Politécnica Virtual las número 46 y 47 respectivamente.

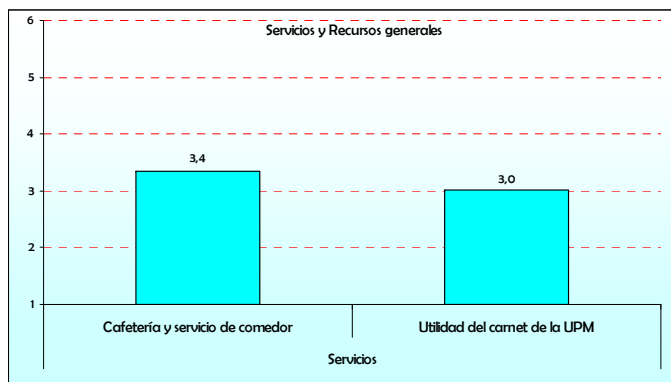
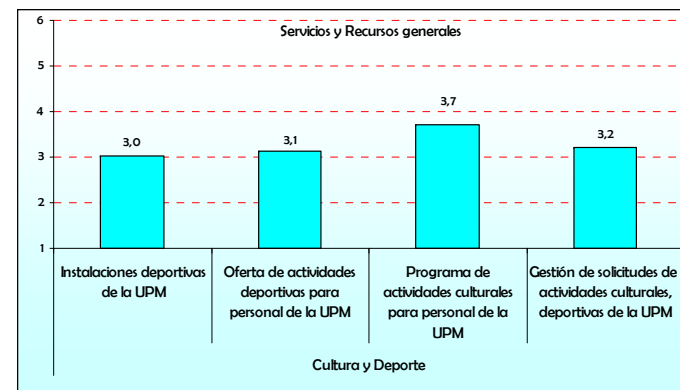
El nivel de satisfacción respecto a los Servicios informáticos es de un modesto 3,9, estando por orden de importancia en la posición 26 los generales de la UPM, y la 28 los del propio Centro.



Las Prestaciones Sociales y el Servicio de Gestión del PAS se valoran apenas con un 3,5, el valor central de puntuación (de 1 a 6). Las Prestaciones Sociales se encuentran en la posición 15 de los muy importantes; el Servicio de Gestión del PAS en la 43.

Servicios y Recursos generales

La dimensión Cultura y Deportes se valora con un bajo 3,3. Solamente lo relativo al Programa de Actividades Culturales supera el valor medio, con un 3,7. Este ítem ocupa el lugar número 61 por importancia; justo detrás está la Gestión de solicitudes de actividades culturales, deportivas de la UPM. En la posición 54 está la Oferta de actividades deportivas para personal de la UPM; y en la 56 las Instalaciones deportivas de la UPM.



El nivel de satisfacción sobre el Servicio de Cafetería y Comedor es de 3,4, y sobre la utilidad del carnet de la UPM es de apenas un 3,0. El carnet ocupa la última posición en la consideración de importancia; los otros Servicios se encuentran en la 33.

	Funcionarios		Laborales		Mañana	Tarde	Mañana y tarde	A cargo		Hasta 10	de 11 a 20	de 21 a 30	Más de 30	Rectorado	Esc.Sup. y Faaul.	Esc. Univ.	Hombre	Mujer	UPM	
	de camera	interinos	fijos	interinos				Si	No											
Cultura y Deporte	3,1	3,6	3,3	3,4	3,3	3,0	3,3	3,3	3,3	3,3	3,1	3,2	3,6	3,3	3,2	3,3	3,2	3,3	3,3	
Servicios virtuales	4,5	4,5	4,3	4,1	4,2	4,5	4,5	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,6	4,3	4,4	4,5	4,3	4,4	4,4	4,4
Prestaciones	3,4	4,1	3,6	3,6	3,5	3,8	3,5	3,5	3,5	3,7	3,3	3,4	3,7	3,5	3,6	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
Informática	3,9	4,3	3,7	3,7	3,8	4,0	4,0	3,8	3,9	4,0	3,8	3,8	4,1	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9
Registro y Correo	4,5	4,6	4,4	4,4	4,3	4,4	4,6	4,4	4,5	4,5	4,4	4,5	4,8	4,4	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5
Servicios	3,0	3,4	3,3	3,4	3,2	3,2	3,2	3,1	3,2	3,3	3,0	3,2	3,4	3,0	3,3	3,2	3,2	3,1	3,2	3,2

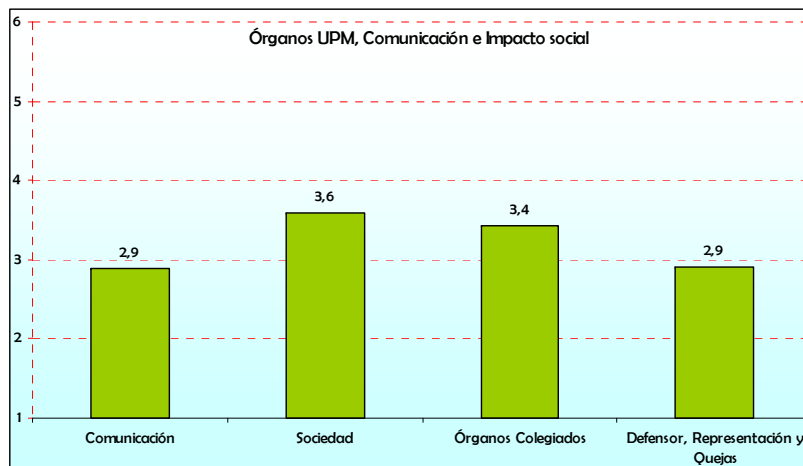


Órganos UPM, Comunicación e Impacto social

Por último, se ha tratado de medir el grado de satisfacción que el PAS tiene sobre la propia UPM, de los **Órganos, Comunicación e Impacto social**, a través de una batería de 9 preguntas. Tras un análisis factorial exploratorio de las respuestas obtenidas, se han agrupado los items en cuatro dimensiones. Con estas cuatro dimensiones se explica el 85,65% de la variabilidad en las respuestas.

Dimensión	Importancia	Satisfacción	Item
1 Comunicación	3,0%	3,0	61 Fuentes y canales de información sobre las resoluciones de los órganos colegiados y las actividades significativas de la UPM
	3,4%	2,8	62 Grado de conocimiento sobre proyectos institucionales y actividades significativas de la UPM
2 Sociedad	12,8%	3,7	63 Imagen externa y consideración social de la UPM
	13,7%	3,4	64 Compromiso de la UPM con la sociedad
3 Órganos Colegiados	5,7%	3,4	56 Fundonamiento de los órganos colegiados UPM
	1,7%	3,4	57 Fundonamiento de los órganos colegiados del Centro
4 Defensor, Representación y Quejas	8,4%	2,9	58 Representación sindical: Comité de empresa o Junta de Personal
	1,4%	3,1	59 Servicios de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria UPM
	7,7%	2,6	60 Procedimiento para realizar sugerencias, redamaciones y quejas o para recoger la opinión del PAS

Solamente en un item el nivel de satisfacción está por encima del valor central de puntuación: Imagen externa y consideración social de la UPM. Se encuentra en el lugar número 13 de los mejor valorados, y en el 31 de los más importantes.

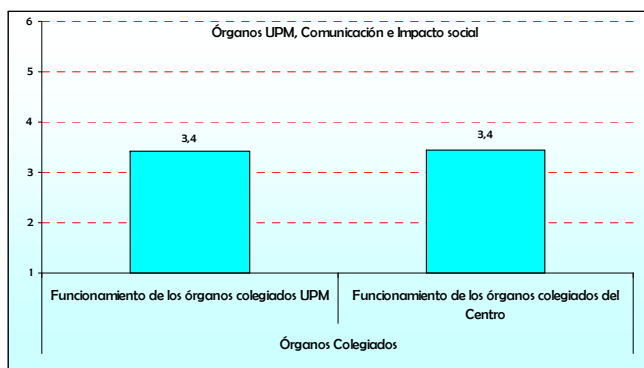


Hay cierta diferencia en la satisfacción en cada una de las dimensiones, pero entre los items que las componen se da bastante igualdad.

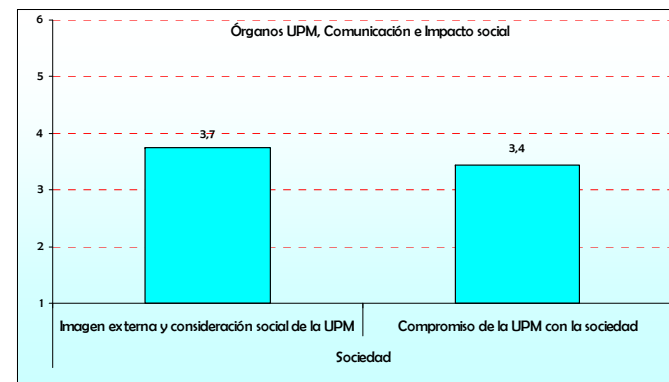
Entre los distintos grupos de observación apenas se produce diferencia de valoración; únicamente cabe destacar las que se producen en función de la categoría, siendo siempre mayor la puntuación que dan los funcionarios interinos, y la más baja la de los funcionarios de carrera.

Órganos UPM, Comunicación e Impacto social

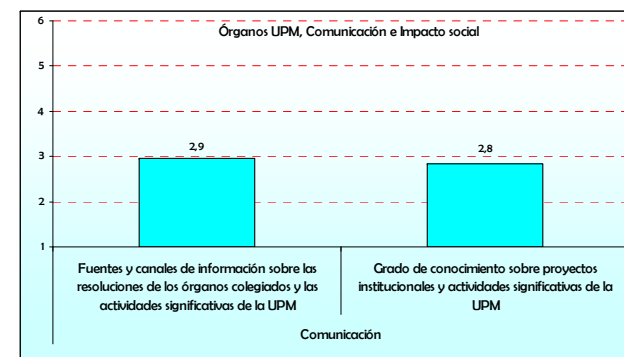
El ítem mejor valorado, 3,7, es la **imagen externa y consideración social de la UPM**, considerado como muy importante por el 12,8% del PAS, lo que le coloca en el lugar número 13. Algo menos valorado, 3,4, es el **compromiso de la UPM con la sociedad**, que ocupa la octava posición por importancia.



Los **Órganos Colegiados** tienen ese mismo nivel de satisfacción, pero quedan muy atrás en cuanto a importancia: 30 el funcionamiento de los de la UPM, y 58 los del propio Centro.

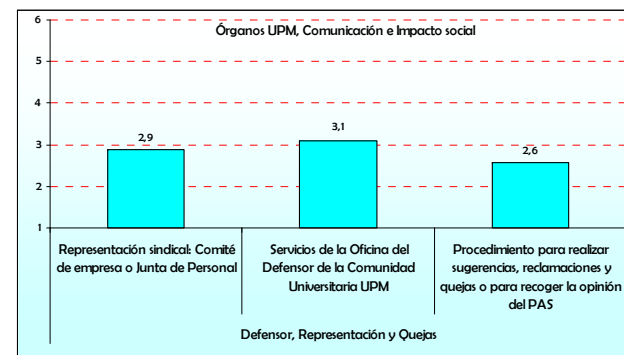


La **Comunicación** acerca de las “Fuentes y canales de información sobre las resoluciones de los órganos colegiados y las actividades significativas de la UPM” y el “Grado de conocimiento sobre proyectos institucionales y actividades significativas de la UPM” se encuentra relegados a las posiciones 53 y 48 en orden de importancia atribuida, y merecen un nivel de satisfacción muy bajo.



Órganos UPM, Comunicación e Impacto social

Si la “Representación sindical: Comité de Empresa o Junta de Personal” está en la posición número 20 entre los más importantes, en cuanto satisfacción se va a la 59 con un valor muy bajo 2,9. Más bajo aún, 2,6, es la satisfacción sobre los “Procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas o para recoger la opinión del PAS”, lo que le lleva al lugar 61 encontrándose en el 23 de los más importantes. Los “Servicios de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria UPM” están en el puesto 59 por importancia y en el 51 por satisfacción.



	Fundonarios		Laborales		Mañana	Tarde	Mañana y tarde	A cargo		Hasta 10	de 11 a 20	de 21 a 30	Más de 30	Rectorado	Esc.Sup. y Faacul.	Esc. Univ.	Hombre	Mujer	UPM
	de carrera	interinos	fijos	interinos				Si	No										
Comunicación	2,8	3,3	3,0	2,9	2,9	2,9	2,9	2,8	2,9	3,0	2,8	2,9	2,9	2,7	2,9	3,0	2,9	2,9	2,9
Sociedad	3,4	4,0	3,7	3,8	3,5	3,6	3,6	3,5	3,6	3,7	3,4	3,4	3,6	3,4	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
Órganos Colegiados	3,3	3,7	3,5	3,5	3,3	3,5	3,5	3,4	3,4	3,5	3,3	3,3	3,6	3,3	3,5	3,4	3,4	3,4	3,4
Defensor, Representación, Quejas	2,6	3,3	3,0	3,3	2,9	2,8	2,9	2,8	2,9	3,1	2,7	2,8	2,8	2,8	3,0	2,8	3,0	2,8	2,9

Valoración global de Satisfacción

A modo de recapitulación, se les pide a los trabajadores que hagan una valoración global sobre el grado de satisfacción que sienten hacia su puesto de trabajo.

El personal que trabaja en la UPM se muestra bastante satisfecho con pertenecer a esta Universidad: 4,6 sobre 6 (desviación típica 1,3). Prácticamente se muestra el mismo nivel de satisfacción por **trabajar en el Centro al que se pertenece, 4,5** (desviación típica 1,3).

Ambas circunstancias se valoran por encima de la satisfacción con el **puesto de trabajo que actualmente se posee, 4,2** (desviación 1,4).

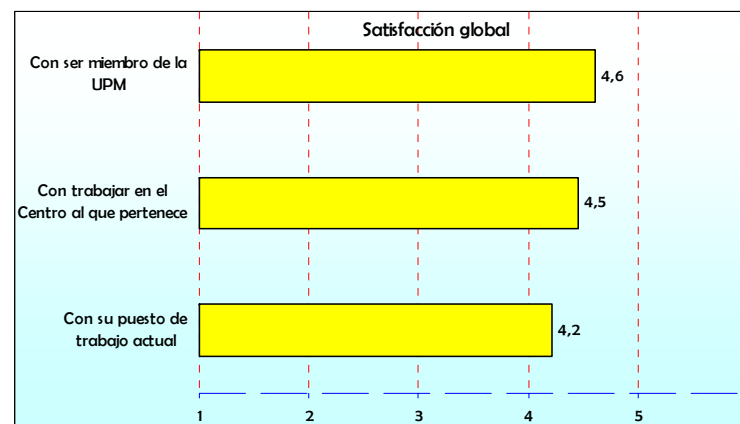
Los funcionarios interinos y el personal que trabaja en la UPM desde hace más de 30 años son los que más satisfechos se muestran en todos estos conceptos, especialmente en lo referente a trabajar en la UPM o en su Centro; mientras que el personal fijo y quienes llevan en la UPM de 11 a 20 años lo valoran en menor medida.

El personal que dirige el trabajo de otros valora 0,4 puntos más trabajar en la UPM que quienes no tienen esa responsabilidad.

No se aprecian diferencias de satisfacción en el resto de los grupos de observación considerados.

En las Escuelas Superiores y Facultades, las diferencias en los niveles de satisfacción entre unas y otras llega a ser de 1,2 puntos en lo relativo al Centro al que se pertenece; de 0,9 en pertenecer a la UPM; y de 1,3 con el puesto de trabajo.

En las Escuelas Universitarias, las diferencias son de 1,0 puntos tanto en lo referente a trabajar en su Centro o en la UPM, y de 1,2 en el puesto de trabajo actualmente desempeñado.



	Funcionarios		Laborales		Mañana	Tarde	Mañana y tarde	A cargo		Hasta 10	de 11 a 20	de 21 a 30	Más de 30	Rectorado	Esc.Sup. y Faaul.	Esc. Univ.	Hombre	Mujer	UPM
	de camera	interinos	fijos	interinos				Si	No										
Con ser miembro de la UPM	4,1	4,7	4,1	4,4	4,1	4,2	4,4	4,5	4,1	4,4	4,0	4,2	4,6	4,0	4,3	4,3	4,2	4,3	4,2
Con trabajar en el Centro al que pertenece	4,3	5,0	4,4	4,7	4,4	4,4	4,6	4,6	4,4	4,6	4,2	4,4	5,0	4,4	4,5	4,4	4,4	4,5	4,5
Con su puesto de trabajo actual	4,4	5,0	4,7	4,9	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6	4,8	4,4	4,6	4,8	4,6	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6

Opinión sobre la Encuesta

El Personal de Administración y Servicios ha mostrado en general una buena opinión sobre la realización de este estudio. La posibilidad de expresar su opinión sobre temas que directamente les afectan ha recibido una buena acogida.

El grado de satisfacción en lo que respecta a la **relevancia de las cuestiones preguntadas**, ha recibido una valoración media de **4,6** (desviación típica 0,9), sin que pueda encontrarse una diferencia entre los distintos grupos de observación considerados. Si acaso puede destacarse como, por categorías, el personal interino está 0,3 puntos más satisfecho que el fijo, tanto en los funcionarios como en los laborales; esa misma diferencia se muestra en quienes llevan en la UPM menos de 10 años sobre quienes llevan entre 20 y 29 años.

Mayor aún es el grado de satisfacción acerca de **facilidad para completar el cuestionario**, **5,1** (desviación típica 1,0). Respecto a las valoraciones emitidas por cada grupo de observación, se mantienen las mismas pautas.

	Funcionarios		Laborales		Mañana	Tarde	Mañana y tarde	A cargo		< 10	de 10 a 19	de 20 a 29	> 30	Rectorado	EscSup. Facultades	Esc Universitarias	Hombre	Mujer	UPM
	de carrera	interinos	fijos	interinos				Si	No										
Relevancia de los aspectos consultados	4,5	4,8	4,6	4,9	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6	4,8	4,6	4,5	4,6	4,7	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6
Facilidad para completar el cuestionario	5,1	5,2	5,0	5,2	5,0	5,1	5,1	5,2	5,0	5,2	5,0	5,1	4,9	5,2	5,1	4,9	5,1	5,1	5,1





Anexo 1: Cuestionario



Nº Identificación del sujeto

DATOS GENERALES

1. **Sexo:** Hombre Mujer

2. **Edad:** _____ años

3. **Antigüedad en la UPM:** _____ años

4. **Categoría laboral:**

- Funcionario de carrera Contratado laboral fijo Otra
- Funcionario interino Contratado laboral temporal

5. **Indique, si tiene personal a su cargo:** SI NO

6. **Turno en el que desarrolla su actividad:** Mañana Tarde Mañana y Tarde Otra

7. **Indique el Centro o Centros en el /los que desarrolla su actividad:** *(Puede seleccionar más de una opción)*

- 00 Rectorado
- 01 E.T.S. Arquitectura
- 02 E.T.S.I. Aeronáuticos
- 03 E.T.S.I. Agrónomos
- 04 E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos
- 05 E.T.S.I. Industriales
- 06 E.T.S.I. Minos
- 07 E.T.S.I. Montes
- 08 E.T.S.I. Novales
- 09 E.T.S.I. Telecomunicación
- 10 E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía
- 11 Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF)
- 12 Facultad de Informática
- 13 E.U. de Arquitectura Técnica
- 14 E.U. de Informática
- 15 E.U.I.T. Aeronáutica
- 16 E.U.I.T. Agrícola
- 17 E.U.I.T. Forestal
- 18 E.U.I.T. Industrial
- 19 E.U.I.T. Obras Públicas
- 20 E.U.I.T. Telecomunicación
- 21 OTRO Centro de la UPM



Anexo 1: Cuestionario

A) ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y CLIMA LABORAL		Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio		
1.	Claridad de la definición de los objetivos de su Unidad o Servicio	6	5	4	3	2	1
2.	Conocimiento de la tareas y funciones de su puesto de trabajo	6	5	4	3	2	1
3.	Conocimiento de la tareas y funciones de sus compañeros/as	6	5	4	3	2	1
4.	Información que recibe para realizar adecuadamente su trabajo	6	5	4	3	2	1
5.	Delegación de responsabilidades por parte de su/s jefe/s o responsable/s	6	5	4	3	2	1
6.	Reconocimiento del trabajo que realiza por parte de su/s jefes o responsable/s	6	5	4	3	2	1
7.	Posibilidad de desarrollar su capacidad profesional en su puesto de trabajo (autonomía, capacidad de iniciativa, creatividad, planificación...)	6	5	4	3	2	1
8.	Adecuación de los tareas que desempeña en relación a su puesto de trabajo	6	5	4	3	2	1
9.	Relación entre su puesto de trabajo actual y su experiencia profesional y titulación	6	5	4	3	2	1
10.	Cobertura de puestos de trabajo acorde con las necesidades de trabajo de su Unidad o Servicio	6	5	4	3	2	1
11.	Equilibrio en la distribución de la carga de trabajo en su Unidad o Servicio	6	5	4	3	2	1
12.	Equilibrio en la distribución de la carga de trabajo en los diferentes Servicios o Unidades de su centro de trabajo	6	5	4	3	2	1
13.	Colaboración con compañeros/as de su Unidad o Servicio	6	5	4	3	2	1
14.	Comunicación con su/s jefe/s o responsable/s de Unidad	6	5	4	3	2	1
15.	Comunicación con los usuarios del servicio que presta (otros PAS profesores y/o alumnos)	6	5	4	3	2	1
16.	Coordinación interdepartamental entre Unidades y Servicios de su centro de trabajo	6	5	4	3	2	1
17.	Coordinación entre los servicios del Rectorado y los Centros de la UPM	6	5	4	3	2	1
18.	Sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo	6	5	4	3	2	1
19.	Funcionamiento general de su Unidad o Servicio	6	5	4	3	2	1
20.	Flexibilidad de la jornada para conciliar su vida personal y laboral	6	5	4	3	2	1
21.	Ambiente de trabajo: ausencia de acoso laboral, y/o no discriminación por razón de género y/o cualquier otra condición personal o social	6	5	4	3	2	1

B) ENTORNO DE TRABAJO		Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio		
22.	Comodidad de su puesto de trabajo	6	5	4	3	2	1
23.	Iluminación de su puesto de trabajo	6	5	4	3	2	1
24.	Temperatura y ventilación de su puesto de trabajo	6	5	4	3	2	1
25.	Nivel de ruido de su puesto de trabajo	6	5	4	3	2	1
26.	Limpieza de su puesto de trabajo	6	5	4	3	2	1
27.	Equipamiento informático, mobiliario, etc para facilitar su trabajo	6	5	4	3	2	1
28.	Asos	6	5	4	3	2	1
29.	Espacio para descanso	6	5	4	3	2	1
30.	Información que facilita la UPM sobre higiene y salud laboral	6	5	4	3	2	1
31.	Accesibilidad para trabajadores con alguna discapacidad	6	5	4	3	2	1

C) FORMACION, PROMOCIÓN, CALIDAD Y MEJORA		Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio	Muy Insatisfactorio		
32.	Calidad de la formación canalizada por "Plan de formación" UPM	6	5	4	3	2	1
33.	Calidad de la formación canalizada a través de otros organismos y servicios de la UPM (Vicerrectorados, Centros...)	6	5	4	3	2	1
34.	Posibilidades de acceso a formación, acorde con las necesidades del trabajo que realiza	6	5	4	3	2	1
35.	Formación para participar en Convocatorias de Promoción u Oposiciones	6	5	4	3	2	1
36.	Oferta de formación a distancia o con apoyo de Internet	6	5	4	3	2	1
37.	Oportunidades de promoción y para desarrollar su carrera profesional	6	5	4	3	2	1
38.	Posibilidades de movilidad para PAS de la UPM	6	5	4	3	2	1
39.	Grado de conocimiento de la Estrategia de la UPM	6	5	4	3	2	1
40.	Participación de su Unidad o Departamento en los procesos de calidad de su centro de trabajo (Escuela, Facultad o Rectorado)	6	5	4	3	2	1

Anexo 1: Cuestionario

D) SERVICIOS Y RECURSOS GENERALES										
	Muy Satisfactorio					Muy Insatisfactorio				
41. Correo electrónico UPM	6	5	4	3	2	1				
42. 'Politécnica Virtual'	6	5	4	3	2	1				
43. Conexión a Internet	6	5	4	3	2	1				
44. Servicios informáticos de su Centro	6	5	4	3	2	1				
45. Servicios informáticos generales UPM	6	5	4	3	2	1				
46. Registro UPM/Centro	6	5	4	3	2	1				
47. Correo Interno	6	5	4	3	2	1				
48. Cafetería y servicio de comedor	6	5	4	3	2	1				
49. Utilidad del carnet de la UPM	6	5	4	3	2	1				
50. Instalaciones deportivas de la UPM	6	5	4	3	2	1				
51. Oferta de actividades deportivas para personal de la UPM	6	5	4	3	2	1				
52. Programa de actividades culturales para personal de la UPM	6	5	4	3	2	1				
53. Gestión de solicitudes de actividades culturales, deportivas de la UPM	6	5	4	3	2	1				
54. Prestaciones sociales para personal de la UPM ('Acción Social')	6	5	4	3	2	1				
55. Servicio de gestión del PAS de la UPM	6	5	4	3	2	1				

E) ÓRGANOS UPM, COMUNICACIÓN e IMPACTO SOCIAL										
	Muy Satisfactorio					Muy Insatisfactorio				
56. Funcionamiento de los órganos colegiados UPM	6	5	4	3	2	1				
57. Funcionamiento de los órganos colegiados del Centro	6	5	4	3	2	1				
58. Representación sindical: Comité de empresa o Junta de Personal	6	5	4	3	2	1				
59. Servicios de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria UPM	6	5	4	3	2	1				
60. Procedimiento para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas o para recoger la opinión del PAS	6	5	4	3	2	1				
61. Fuentes y canales de información sobre las resoluciones de los órganos colegiados y las actividades significativas de la UPM	6	5	4	3	2	1				
62. Grado de conocimiento sobre proyectos institucionales y actividades significativas de la UPM	6	5	4	3	2	1				
63. Imagen externa y consideración social de la UPM	6	5	4	3	2	1				
64. Compromiso de la UPM con la sociedad	6	5	4	3	2	1				

F) VALORACIÓN GLOBAL DE SATISFACCIÓN										
	Muy Satisfactorio					Muy Insatisfactorio				
65. Con su puesto de trabajo actual	6	5	4	3	2	1				
66. Con trabajar en el Centro al que pertenece	6	5	4	3	2	1				
67. Con ser miembro de la UPM	6	5	4	3	2	1				

g) De todas las **CUESTIONES PLANTeadas**, por favor, seleccione aquellos aspectos que considere como **MÁS IMPORTANTES**, en los que la UPM ha de ofrecer un servicio excelente.

Señale **como máximo 5** aspectos marcando con una X el número de la pregunta que desee seleccionar.

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64						





Anexo 1: Cuestionario

H) Por último, agradeceremos que nos facilite su **OPINIÓN SOBRE ESTA ENCUESTA:**

	Muy Satisfactorio					Muy Insatisfactorio					
68. Relevancia de los aspectos consultados	6	5	4	3	2	1					
69. Facilidad para completar el cuestionario	6	5	4	3	2	1					

I) **OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS**

Hasta el 27 de Abril de 2009, puede hacernos llegar su cuestionario, por correo interno de la UPM a:
 Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica
 Paseo de Juan XIII, nº 11 Edificio C
 (a la atención de Carmen Viorreto)

¡Gracias por su participación!
 Página 4 de 4

Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica
Observatorio Académico

Estudio de Satisfacción PAS
Noviembre 2009