



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE MADRID

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE SERVICIOS DE LA UPM

RESULTADOS GLOBALES

Observatorio Académico
Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia
Universidad Politécnica de Madrid

Noviembre de 2019

ÍNDICE

Introducción	5
Ficha Técnica	6
Estructura del Instrumento de Medida	7
Estructura de la Muestra	8
PERFIL DE LA MUESTRA	9
Ámbito 1: Acceso y Promoción	12
Ámbito 2: Evaluación y Reconocimiento	15
Ámbito 3: Formación	18
Ámbito 4: Recursos Materiales	21
Ámbito 5: Servicios	24
Ámbito 6: Información	28
Ámbito 7: Puesto de Trabajo	31
Ámbito 8: Valoración Global	35
Medias Globales de cada uno de los Ámbitos	38
ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS	40
Conclusiones	43
ANEXO 1	46
CUESTIONARIO	46
ANEXO 2	50
ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO	50
DE COMPONENTES PRINCIPALES	50

INTRODUCCIÓN

El Observatorio Académico, perteneciente al Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia, ha puesto en marcha un estudio de clima laboral entre el Personal de Administración y Servicios de la UPM, con la finalidad de mejorar los servicios y recursos existentes dentro marco de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad exigidos por la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), así como de conocer el grado de satisfacción de las personas que pertenece al PAS en cada uno de los Centros que conforman la Universidad.

Además de dicho propósito, mediante el presente estudio se pretende también conseguir los siguientes objetivos:

- Identificar el nivel de satisfacción interna.
- Evaluar las distintas dimensiones que inciden en el clima laboral.
- Mejorar el clima y entorno laboral en la medida de las posibles acciones a tomar.

En definitiva, se trata de saber en qué grado el PAS está satisfecho o insatisfecho con su día a día en su entorno laboral más inmediato, utilizando para tal fin la valoración brinda en cuestiones como el acceso, promoción, evaluación, reconocimiento, formación, recursos materiales, servicios y la información recibida.

La calidad de la información, la recogida y el tratamiento de los datos están en relación directa con la garantía de anonimato y confidencialidad para las personas que han participado en la encuesta aplicada, que este año se ha realizado por medio de Politécnica Virtual de forma censal, prescindiendo así de la contratación de empresas externas.

FICHA TÉCNICA

Metodología:	Encuesta online mediante un formulario de 40 preguntas con escala 0-10 a la que tenía acceso el PAS de la UPM, por medio de Politécnica Virtual.
Universo:	PAS de la UPM: 1.838 trabajadores.
Muestreo:	Encuesta censal a todos los empleados registrados a 16 de mayo de 2019.
Muestra:	373 PAS, un 20,29% del universo observado.
Error muestral:	$\pm 4,52\%$ para un nivel de confianza del 95 % en el caso más desfavorable de varianza ($p=q$).
Encuestación:	Del 16 de mayo al 14 de junio de 2019.
Realización:	Observatorio Académico de la Universidad Politécnica de Madrid, perteneciente al Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia.
Cuestionario:	Anexo 1.
Otra información:	Información adicional aportada desde la Plataforma de Inteligencia Institucional de la UPM (Data Warehouse).
Informes elaborados:	Informe general de la Universidad Politécnica de Madrid y separatas para cada Centro de la UPM y título en caso de ser viable.
Muestras obtenidas:	En la tabla 1 se presenta las muestras obtenidas y ponderadas respecto a la proporcionalidad real de las variables empleadas para la elaboración de resultados del presente informe.

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA

La satisfacción del personal de Administración y Servicios se mide mediante el conjunto de los 7 ámbitos y la valoración global, tal como se expresa en el siguiente gráfico:



Los ítems que conforman el cuestionario empleado para el análisis de la Satisfacción del Personal de Administración y Servicios, *ha sido corroborado en sus diferentes ámbitos* mediante la aplicación de un análisis factorial exploratorio, que se muestra en el Anexo 2.

ESTRUCTURA DE LA MUESTRA

Centro	Universo	Muestra real	Muestra ponderada UPM	Porcentaje de encuestas sobre el Universo
E.T.S. de Arquitectura	90	17	17	18,89%
E.T.S. de Edificación	47	10	9	21,28%
E.T.S. de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio	132	18	25	13,64%
E.T.S. de Ingeniería Agronómica, Alimentaria y Biosistemas	195	39	37	20,00%
E.T.S. de Ingeniería Civil	41	9	8	21,95%
E.T.S. de Ingeniería de Montes, Forestal y del Medio Natural	106	18	20	16,98%
E.T.S. de Ingeniería de Sistemas Informáticos	50	8	10	16,00%
E.T.S. de Ingeniería y Diseño Industrial	75	14	14	18,67%
E.T.S. de Ingeniería y Sistemas de Telecomunicación	60	16	11	26,67%
E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos	86	16	16	18,60%
E.T.S. de Ingenieros de Minas y Energía	81	16	16	19,75%
E.T.S. de Ingenieros de Telecomunicación	101	26	19	25,74%
E.T.S. de Ingenieros en Topografía, Geodesia y Cartografía	33	4	6	12,12%
E.T.S. de Ingenieros Industriales	131	27	25	20,61%
E.T.S. de Ingenieros Informáticos	75	16	14	21,33%
E.T.S. de Ingenieros Navales	48	7	9	14,58%
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF)	47	9	9	19,15%
Rectorado	440	78	83	17,73%
Otros Centros	---	11	11	---
Sin datos	---	14	14	---
Total	1.838	373	373	20,29%

Tabla 1. Estructura de la muestra – UPM.

PERFIL DE LA MUESTRA

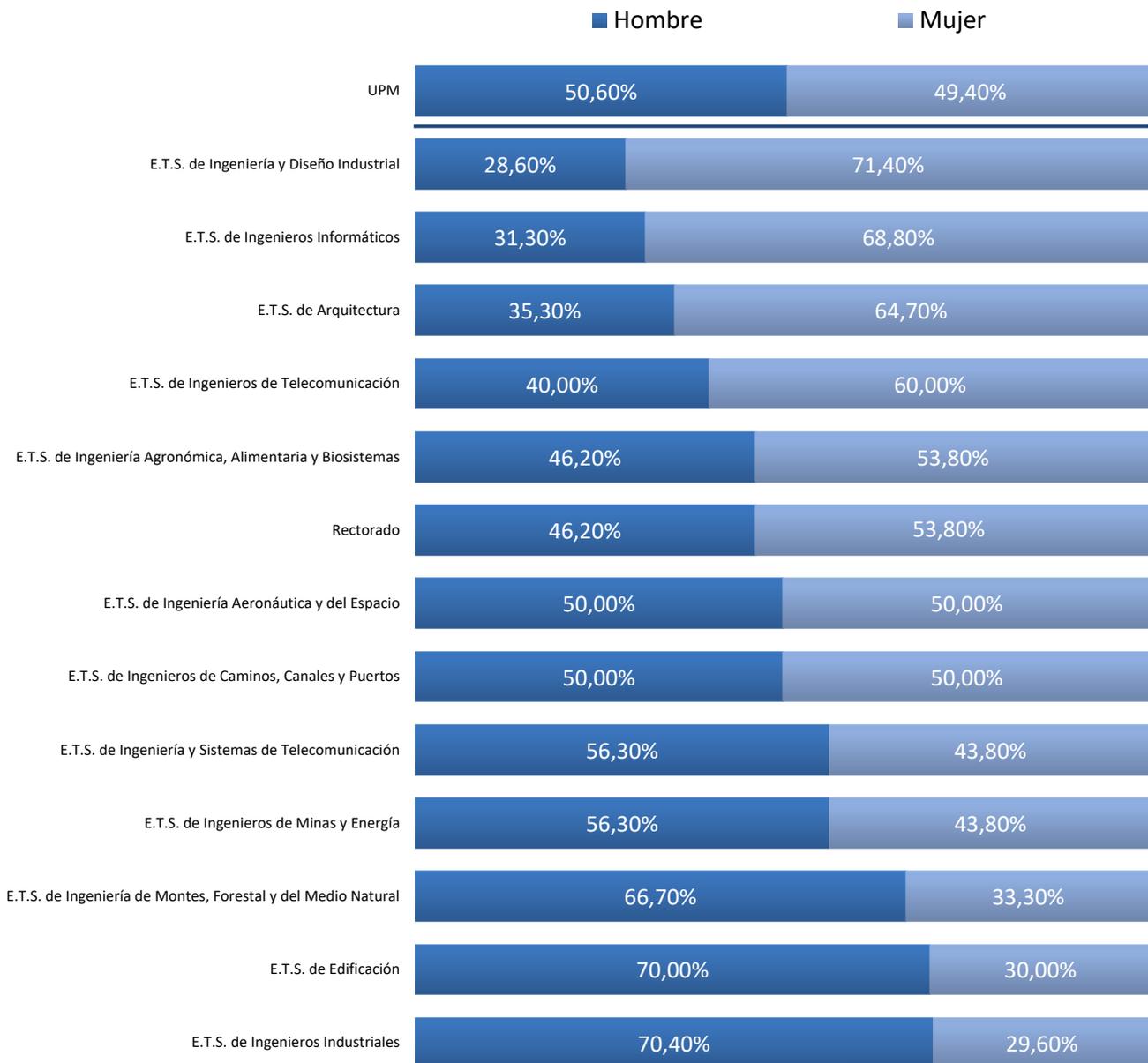


Figura 1. Distribución por sexo de la muestra – UPM.

Base: H: 181; M: 177

Nota metodológica: En la generación de porcentajes de ésta figura, se incluyen solo a los Centros cuyo número de encuestas sea mayor o igual a 10.

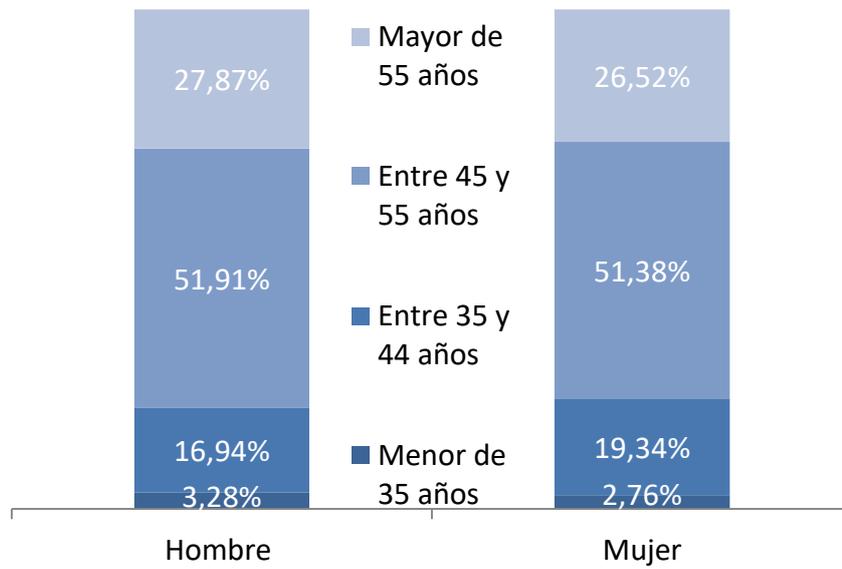


Figura 2. Rangos de edad de la muestra – UPM.

Base: H: 183; M: 181

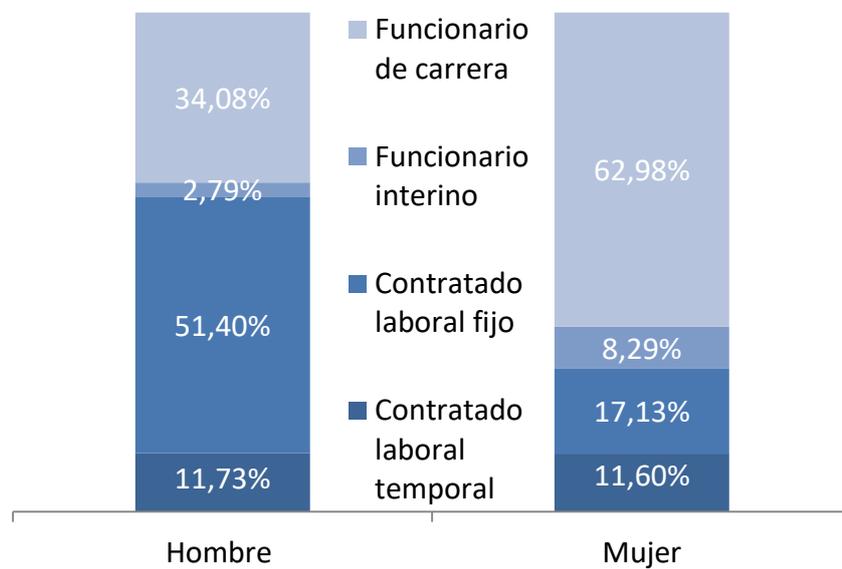


Figura 3. Categoría laboral de la muestra – UPM.

Base: H: 182; M: 181

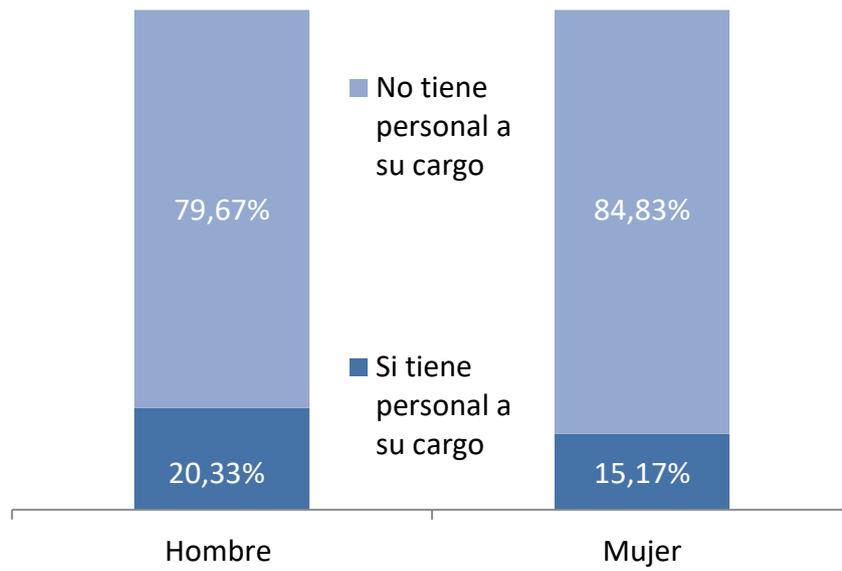


Figura 4. Personal a su cargo de la muestra – UPM.

Base: H: 182; M: 178

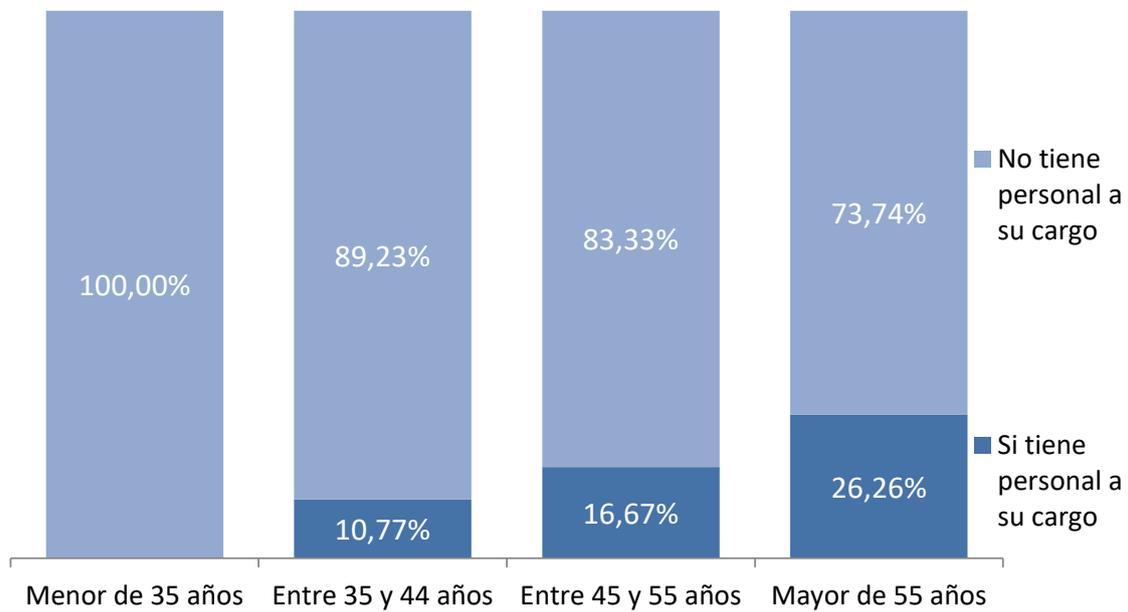


Figura 5. Personal a cargo por rangos de edad. Muestra – UPM.

Menor de 35 años: 11 - Entre 35 y 44 años: 665

Entre 45 y 55 años: 186 - Mayor de 55 años: 99

ÁMBITO 1: ACCESO Y PROMOCIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	338	2,76	2,51
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	345	3,85	2,64
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	365	2,25	2,41
4. Las convocatorias de “concursos de méritos” y “promoción interna” responden a las necesidades reales de la Universidad.	327	2,39	2,15
5. Valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna”.	302	2,81	2,35
ACCESO Y PROMOCIÓN	371	2,85	2,09

Tabla 2. Satisfacción. Acceso y promoción. Medias globales – UPM.

Nota metodológica 1: Valor de la media global calculada en el programa SPSS, resultante de la media de medias de cada individuo.

Nota metodológica 2: El tamaño de la muestra para todas las figuras de este ámbito, está basado en los 371 PAS que responden a alguna de las 5 preguntas planteadas.

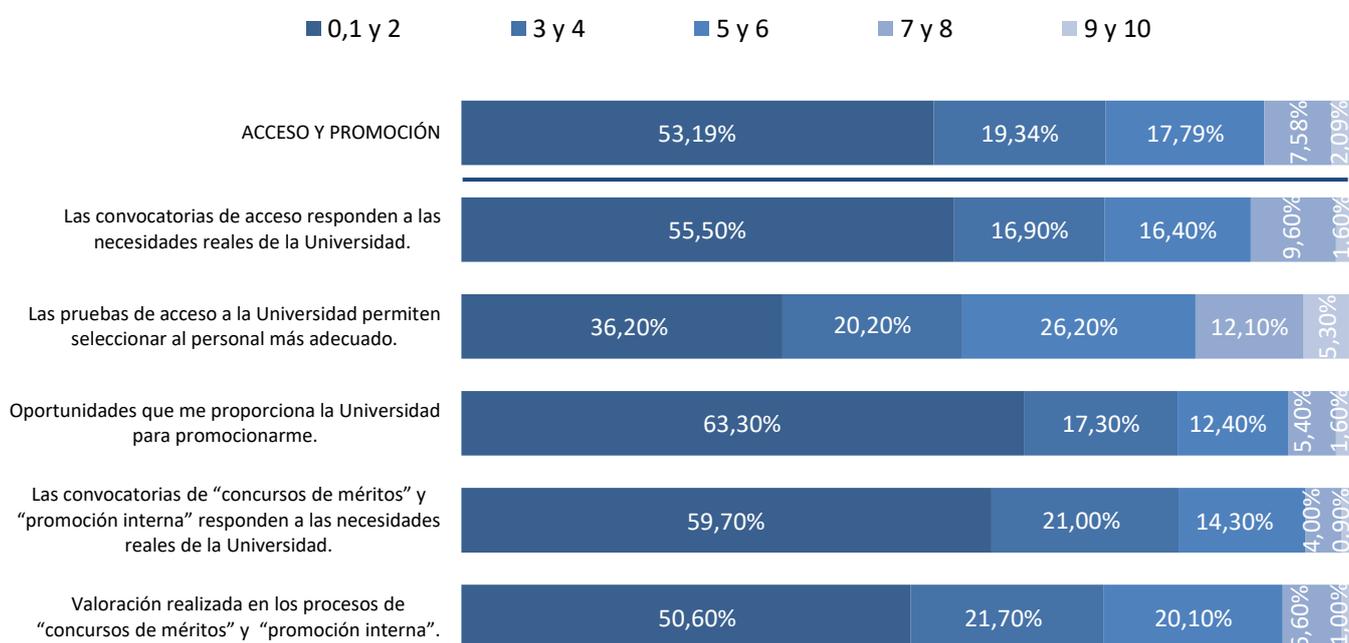


Figura 6. Satisfacción. Acceso y promoción. Porcentajes – UPM.

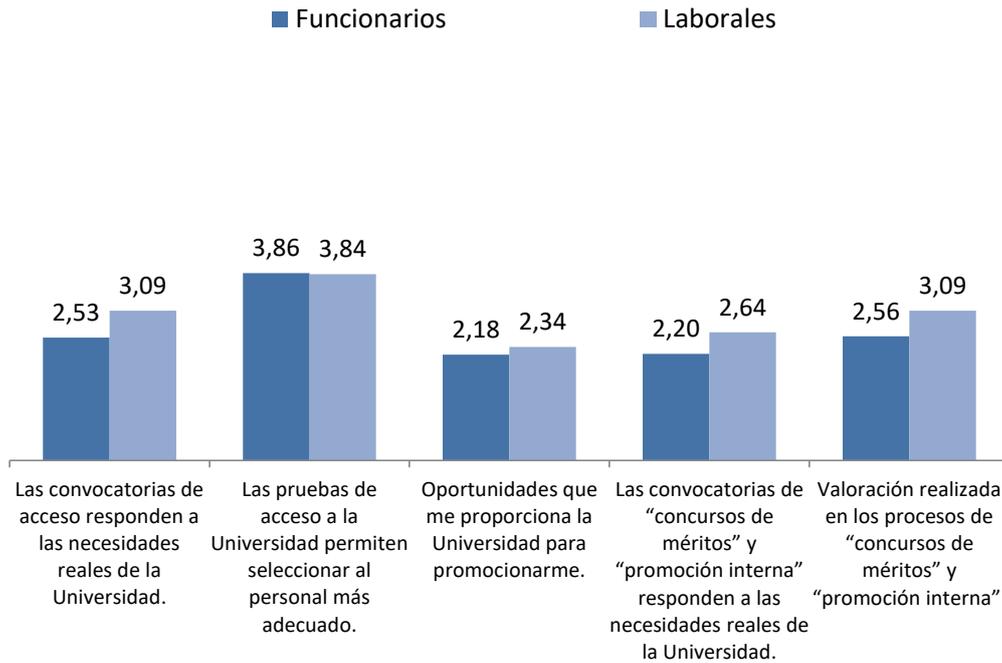


Figura 7. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

Nota metodológica: La categoría laboral "funcionarios" incluye a los encuestados que manifestaron ser funcionarios de carrera o interinos. La categoría "laborales" incluye a los empleados que manifestaron ser laborales fijos o temporales. No se incluyen en el cálculo de medias las respuestas del PAS que no manifestaron pertenecer a alguna de las categorías laborales antes mencionadas.

Nota metodológica 2: Todas las medias numéricas presentadas en este informe provienen de una escala de valoración 0 - 10.

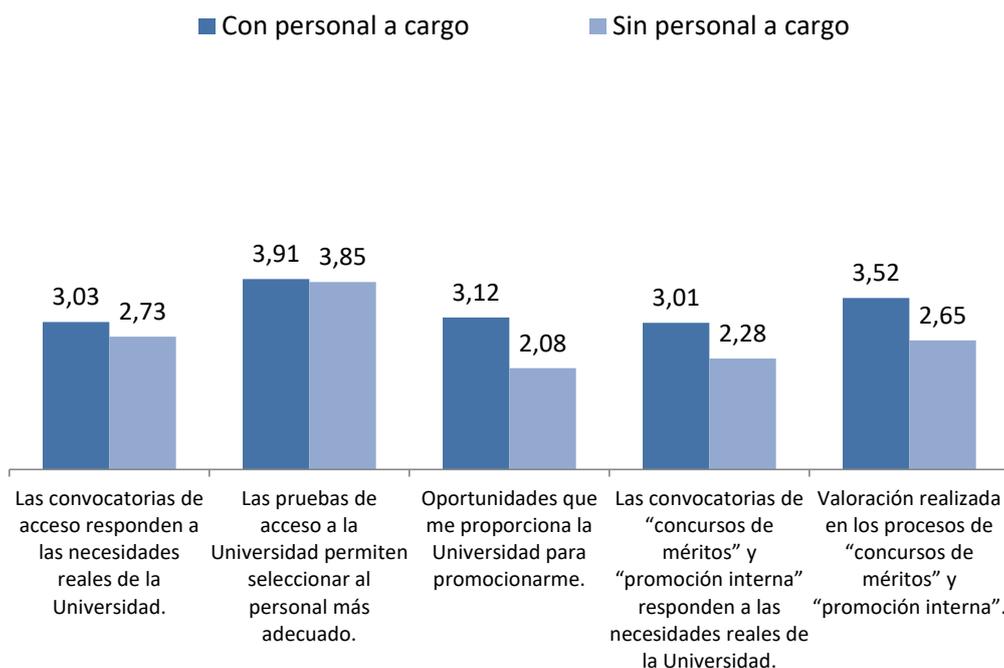


Figura 8. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

Nota metodológica: Solo se incluye en el cálculo de medias al PAS que manifestó tener o no tener personal a su cargo. Si alguien no selecciono una de éstas dos categorías, su valoración no se incluye para el cálculo de estos valores, pero si para la media global.

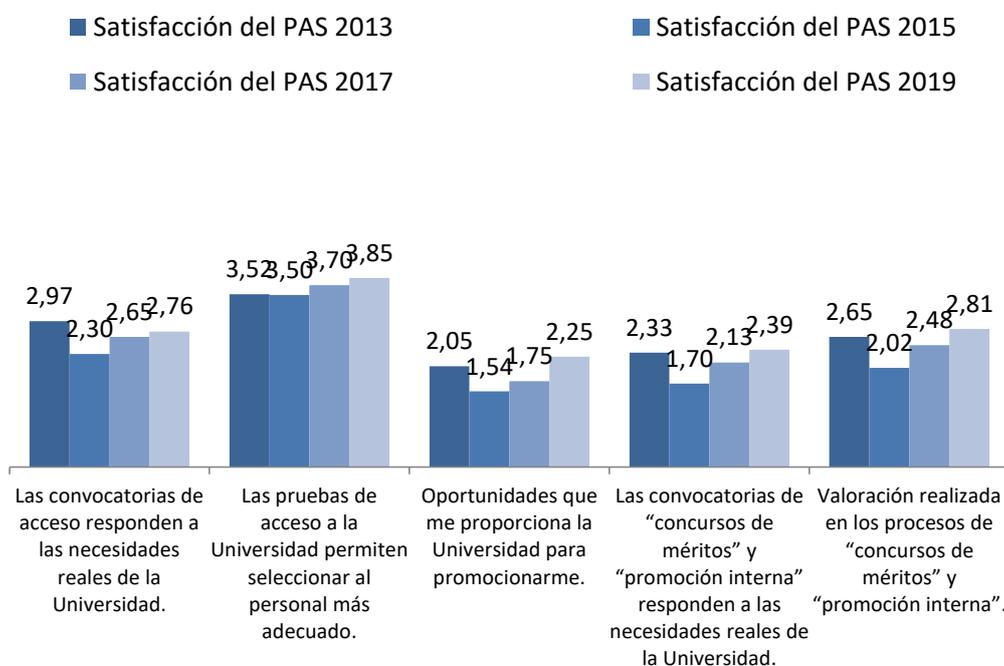


Figura 9. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

ÁMBITO 2: EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO

	N válido	Media	Desviación Típica
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	363	5,34	2,96
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	353	5,26	3,15
8. Reconocimiento de las tareas que realiza en tu trabajo diario.	365	5,27	3,25
EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO	367	5,27	2,90

Tabla 3. Satisfacción. Evaluación y reconocimiento. Medias globales – UPM.

Nota metodológica: El tamaño de la muestra para todas las figuras de este ámbito, está basado en los 367 PAS que responden a alguna de las 3 preguntas planteadas.

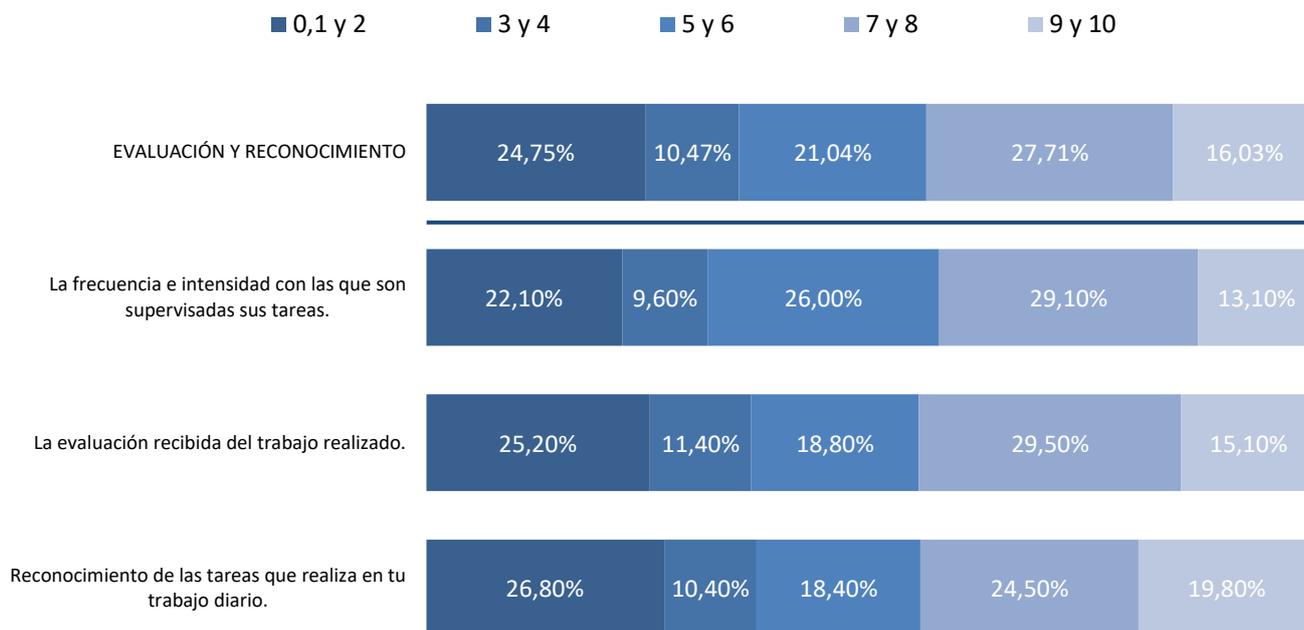


Figura 10. Satisfacción. Evaluación y reconocimiento. Porcentajes – UPM.

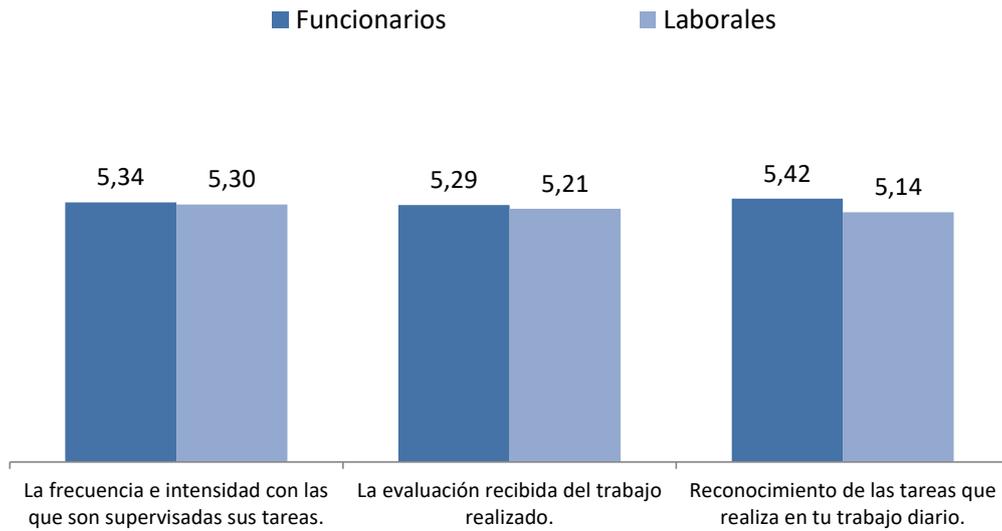


Figura 11. Medias de cada uno de los ítems del ámbito Categoría laboral – UPM.

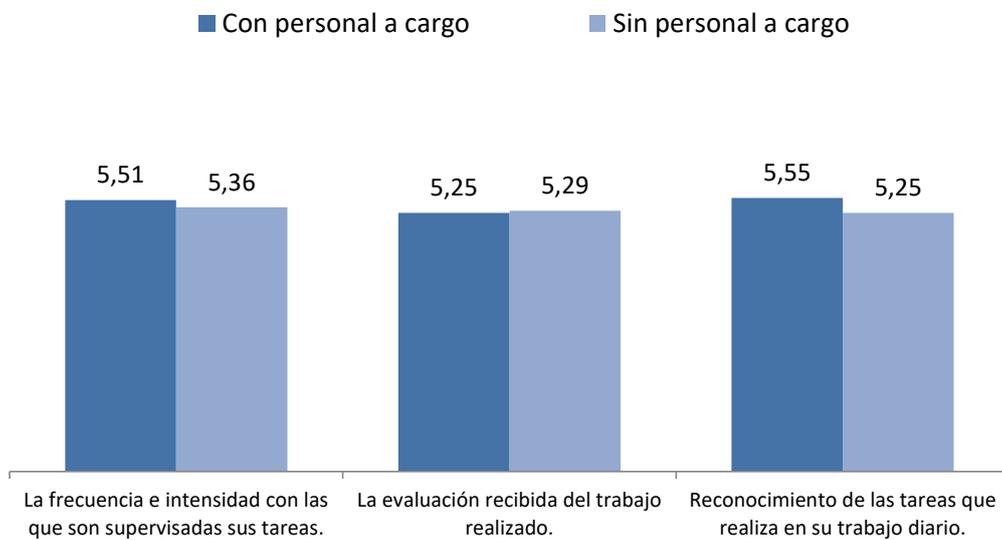


Figura 12. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

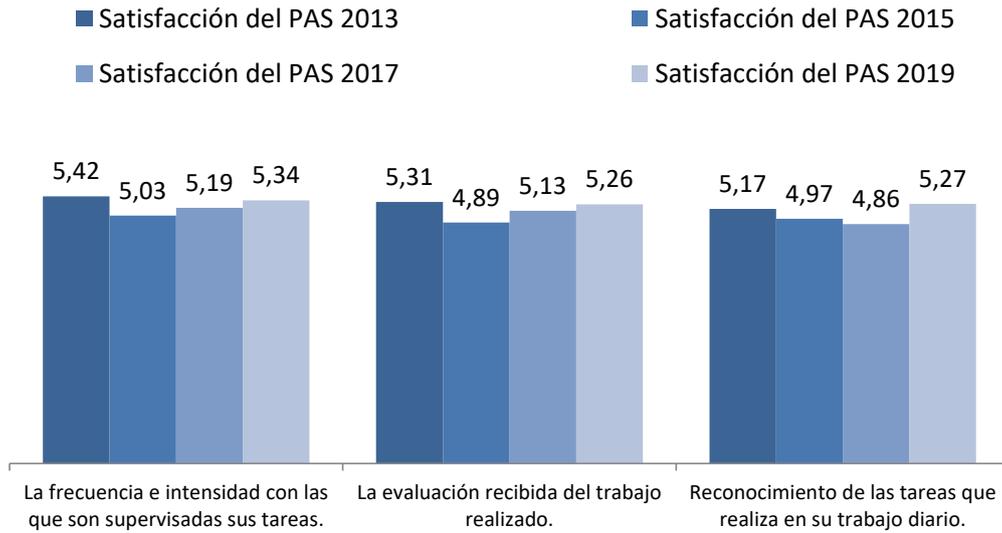


Figura 13. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

ÁMBITO 3: FORMACIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	366	3,97	2,46
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.	366	3,60	2,52
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	325	5,81	2,39
12. La accesibilidad a la oferta formativa.	358	4,99	2,59
FORMACIÓN	368	4,50	2,23

Tabla 4. Satisfacción. Formación. Medias globales – UPM.

Nota metodológica 2: El tamaño de la muestra para todas las figuras de este ámbito, está basado en los 368 PAS que responden a alguna de las 4 preguntas planteadas.

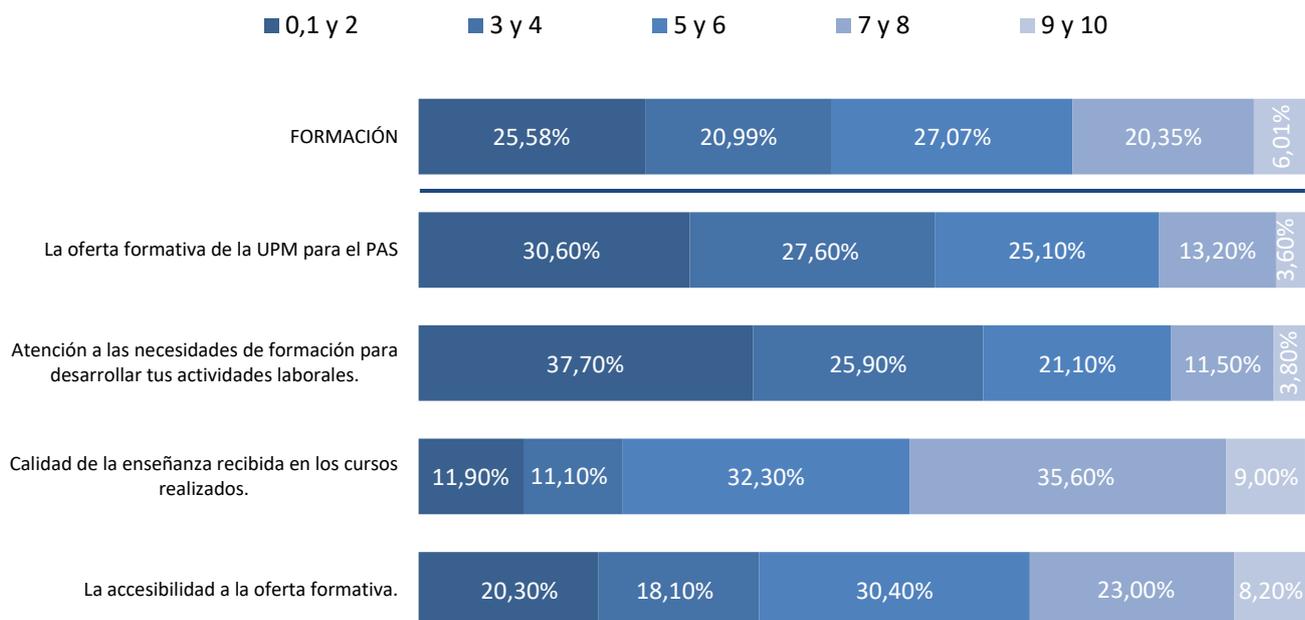


Figura 14. Satisfacción. Formación. Porcentajes – UPM.

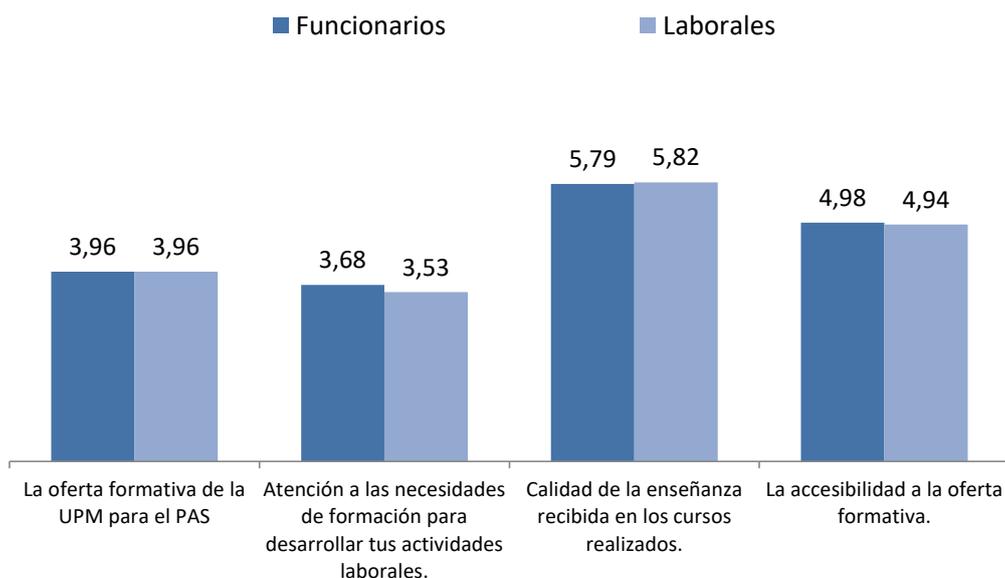


Figura 15. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

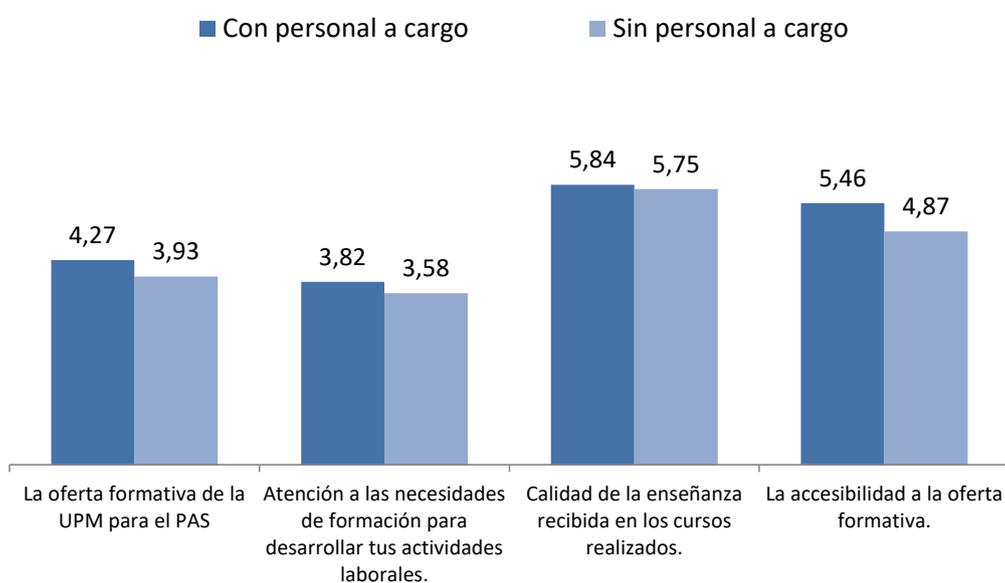


Figura 16. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

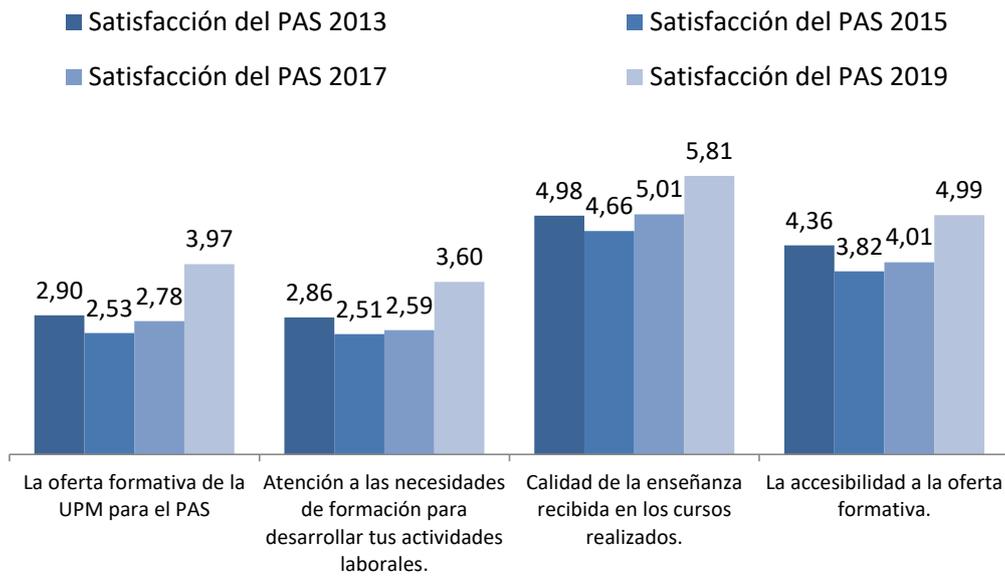


Figura 17. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

ÁMBITO 4: RECURSOS MATERIALES

	N válido	Media	Desviación Típica
13. Medios y recursos que la UPM pone para que usted realice sus actividades diarias.	367	5,47	2,40
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.	369	6,06	2,63
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.	369	6,16	2,65
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.	367	6,35	2,48
RECURSOS MATERIALES	369	6,02	2,13

Tabla 5. Satisfacción. Recursos materiales. Medias globales – UPM.

Nota metodológica 2: El tamaño de la muestra para todas las figuras de este ámbito, está basado en los 369 PAS que responden a alguna de las 4 preguntas planteadas.

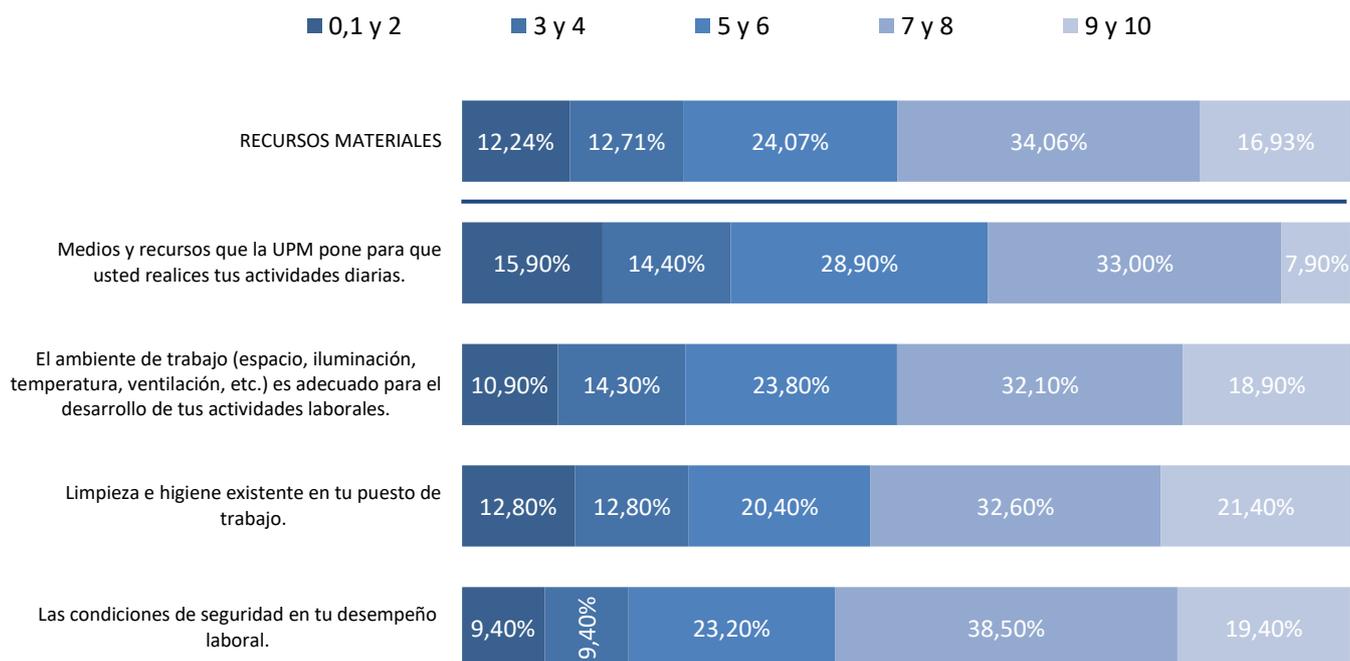


Figura 18. Satisfacción. Recursos materiales. Porcentajes – UPM.

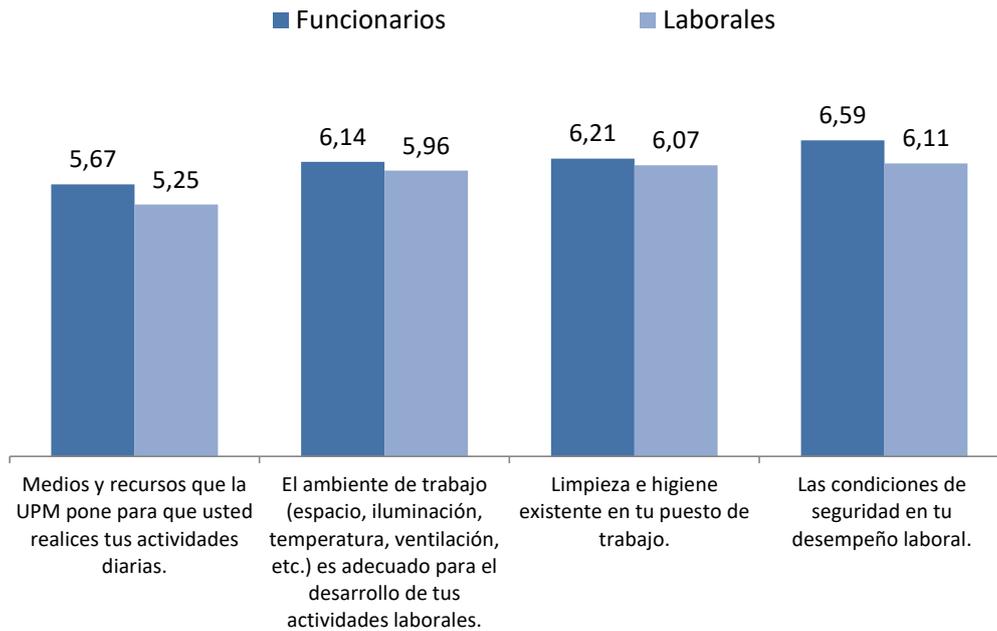


Figura 19. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

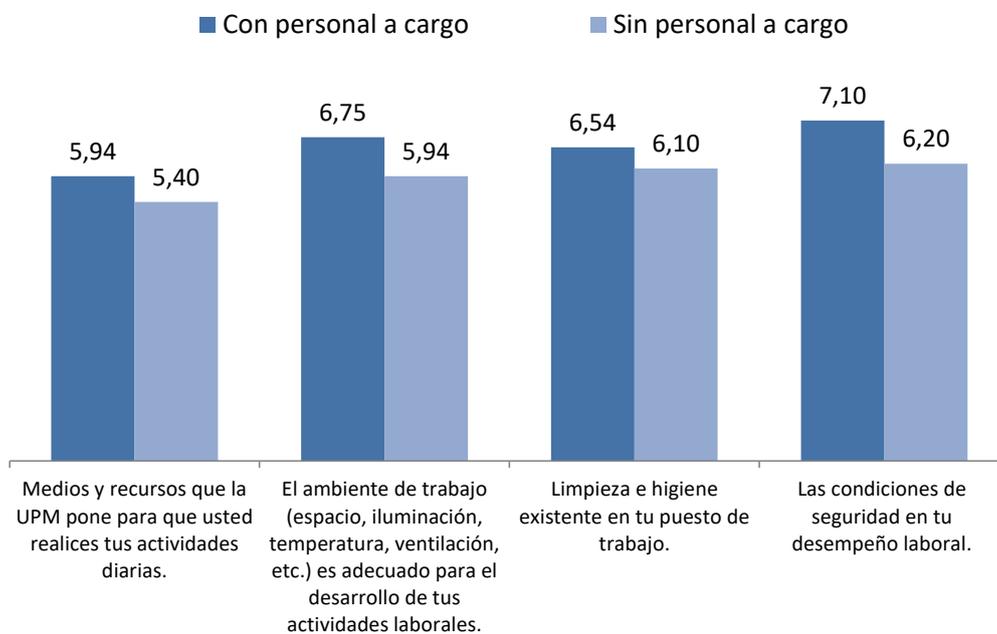


Figura 20. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

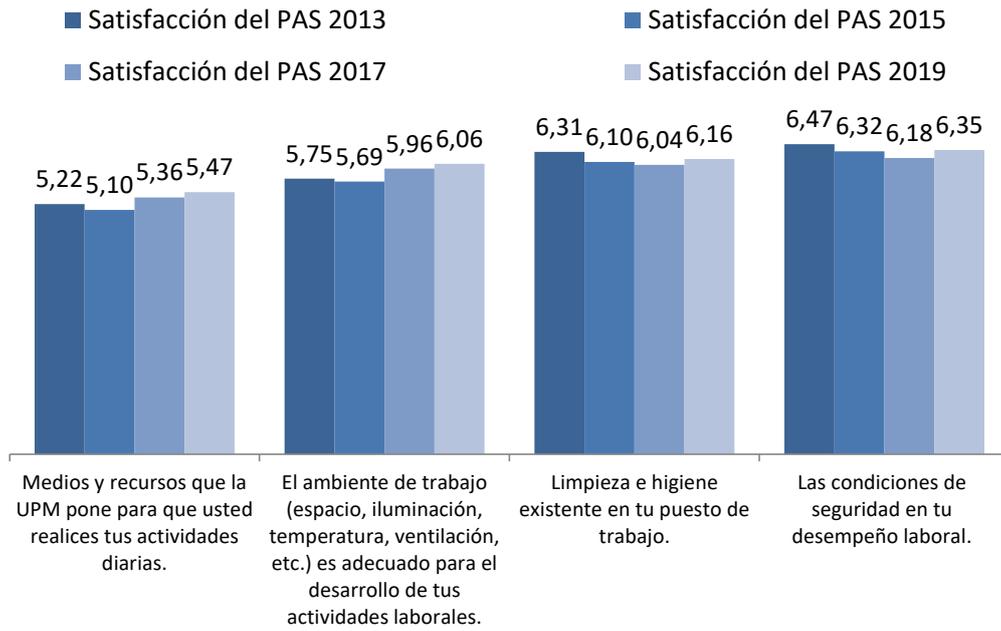


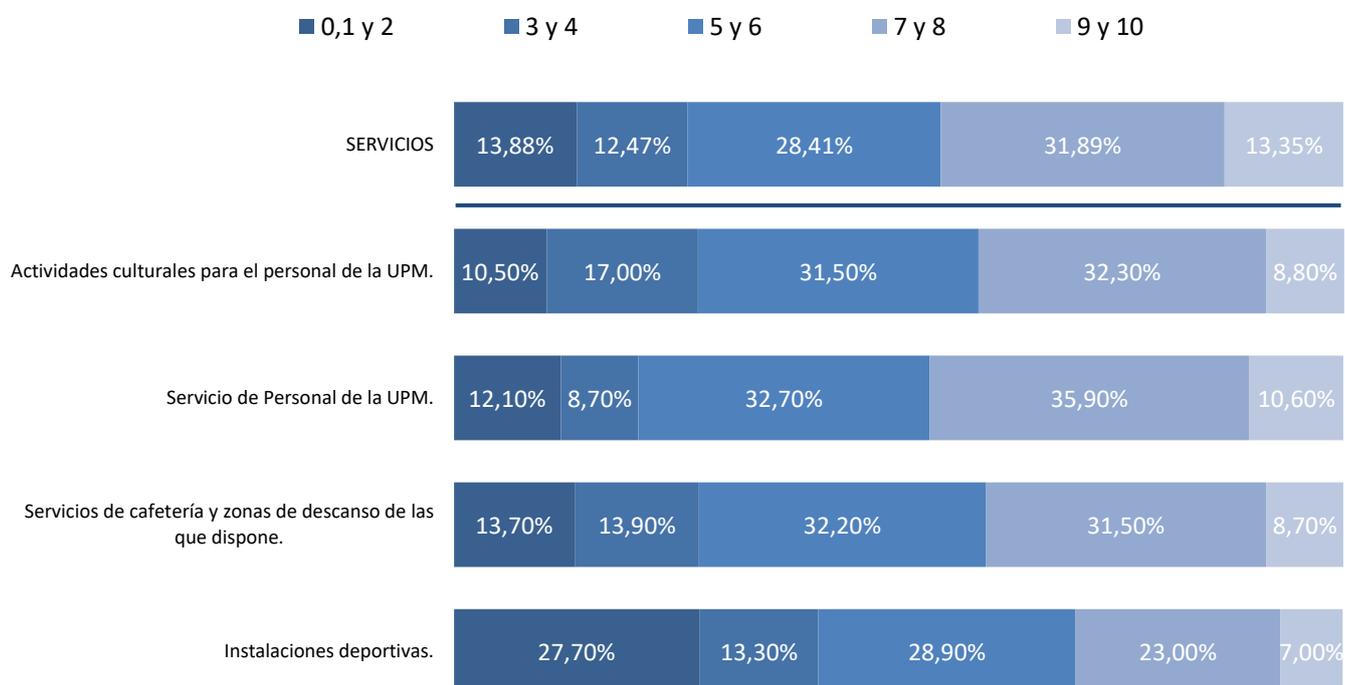
Figura 21. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

ÁMBITO 5: SERVICIOS

	N válido	Media	Desviación Típica
17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	331	5,63	2,29
18. Servicio de Personal de la UPM	327	5,90	2,40
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.	370	5,55	2,44
20. Instalaciones deportivas.	287	4,64	2,78
21. Actividades deportivas para el personal de la UPM.	290	4,71	2,61
22. Funcionamiento del servicio de reprografía.	307	7,21	2,20
23. Funcionamiento del centro de cálculo.	359	6,46	2,43
SERVICIOS	372	5,80	1,81

Tabla 6. Satisfacción. Servicios. Medias globales – UPM.

Nota metodológica: El tamaño de la muestra para todas las figuras de este ámbito, está basado en los 372 PAS que responden a alguna de las 7 preguntas planteadas.



Continuación....

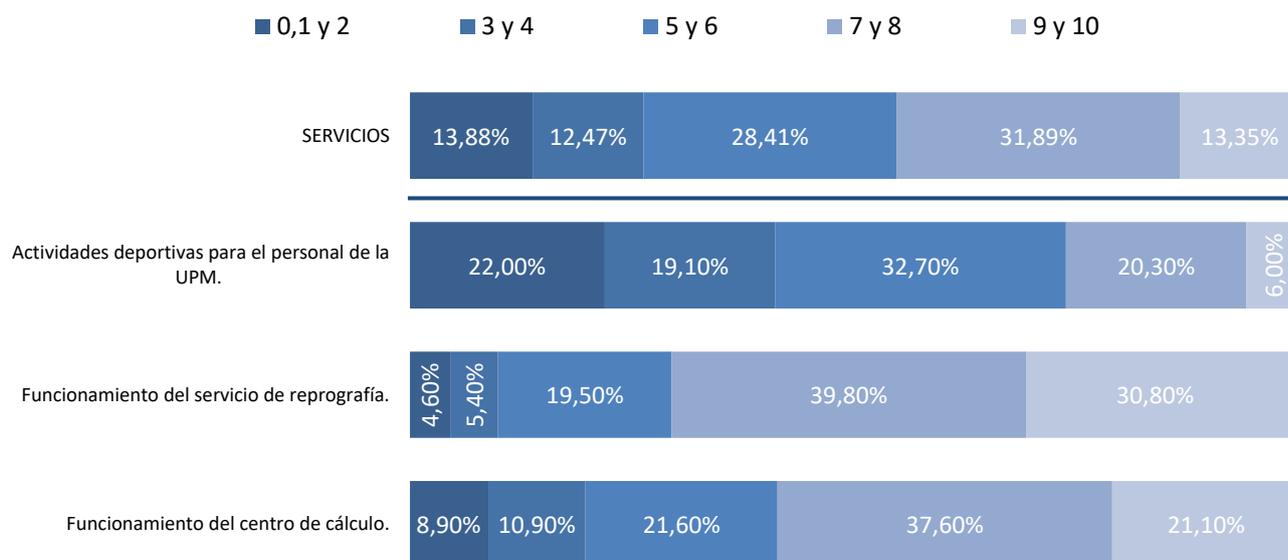


Figura 22. Satisfacción. Servicios. Porcentajes – UPM.

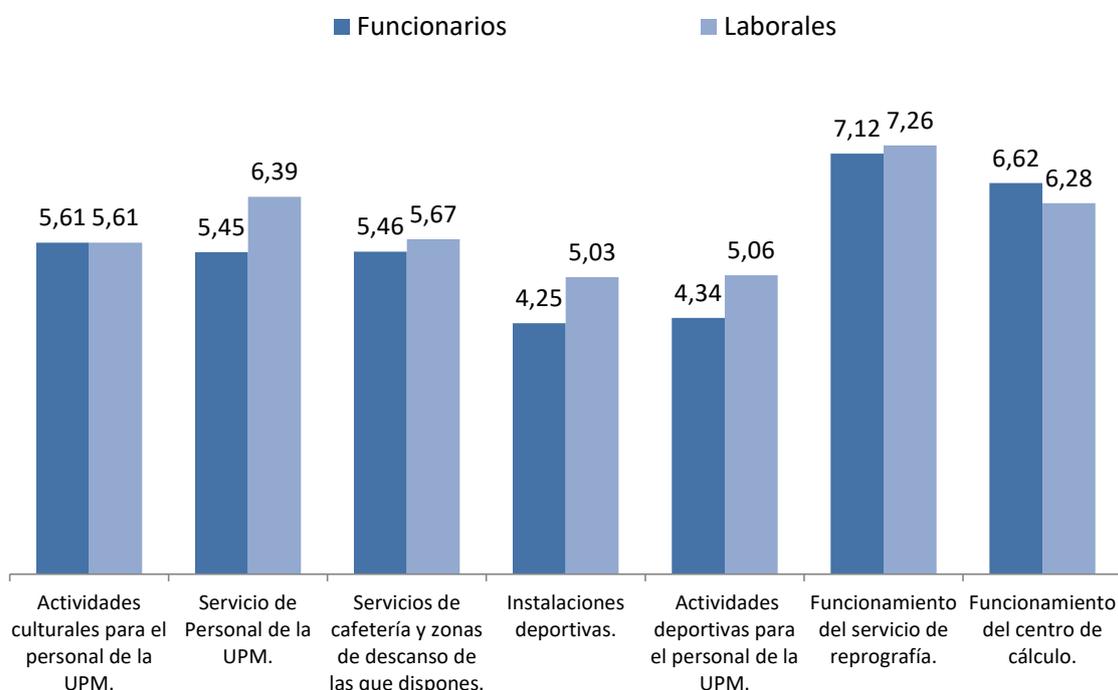


Figura 23. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

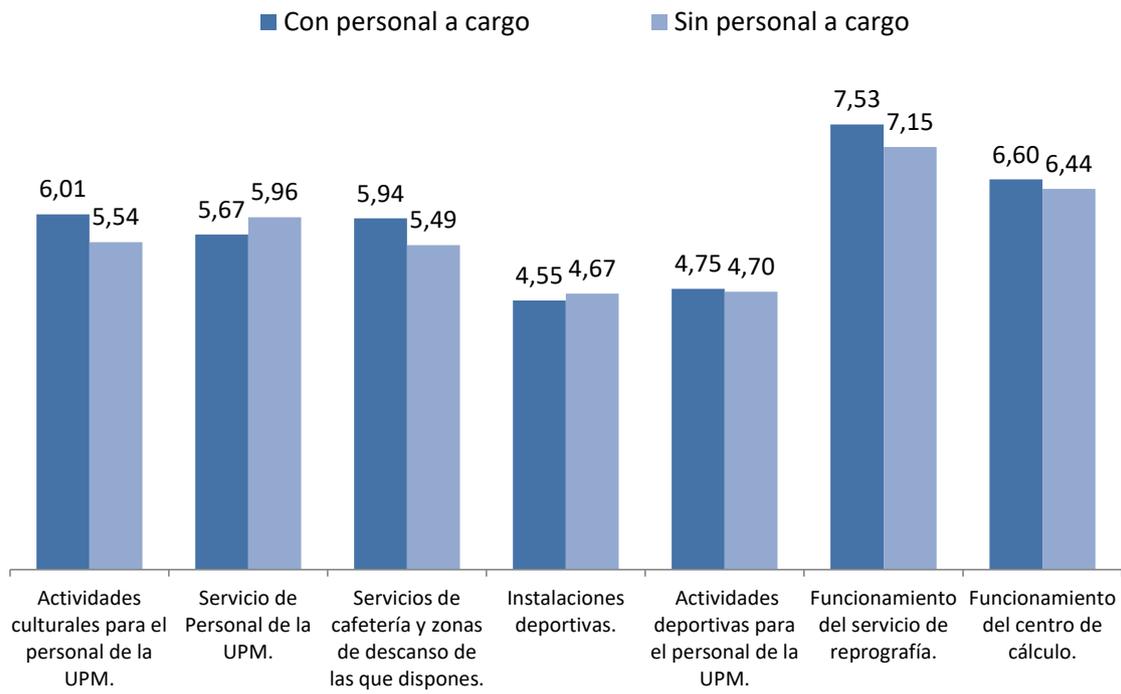
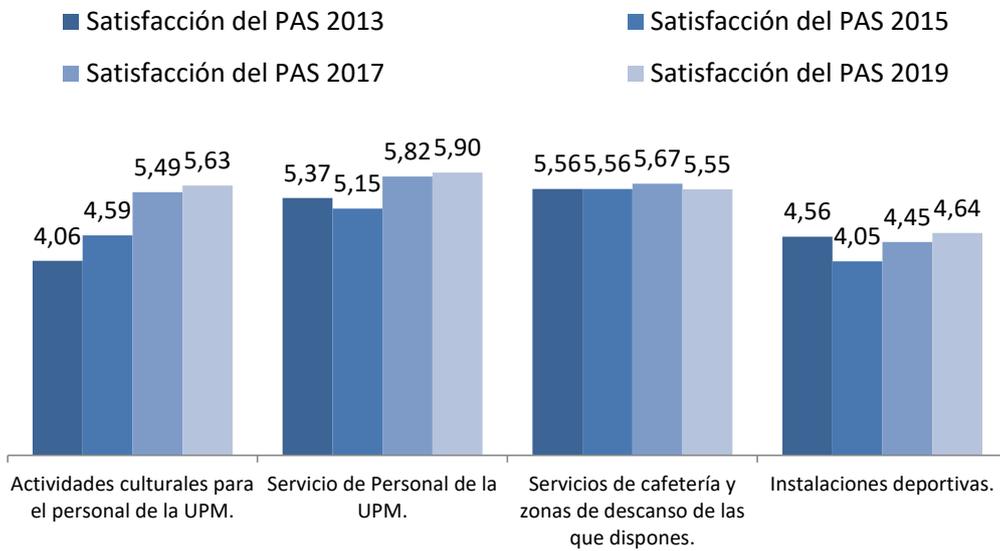


Figura 24. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.



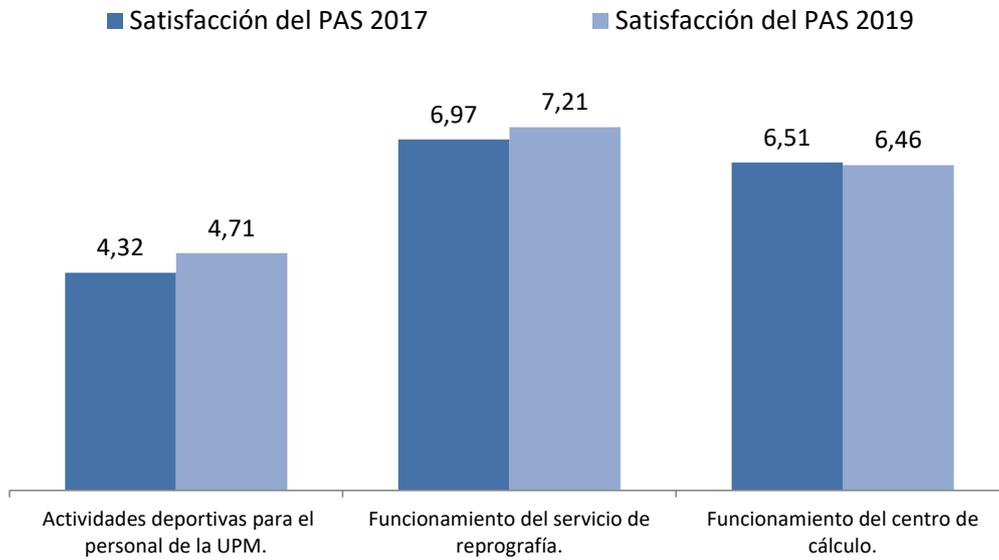
Continuación...

Figura 25. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

Nota metodológica: Los ítems que evalúan las actividades deportivas para el personal de la UPM, el servicio de reprografía y el funcionamiento del centro de cálculo son de nueva creación en la pasada edición del estudio y por tal razón la comparativa se efectúa para dos ediciones.

ÁMBITO 6: INFORMACIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
24. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro	344	5,29	2,56
25. Información sobre los Planes de Calidad del Centro	312	4,52	2,70
26. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro	307	5,86	2,60
27. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	325	5,27	2,91
INFORMACIÓN	358	5,24	2,43

Tabla 7. Satisfacción. Información. Medias globales – UPM.

Nota metodológica: El tamaño de la muestra para todas las figuras de este ámbito, está basado en los 358 PAS que responden a alguna de las 4 preguntas planteadas.

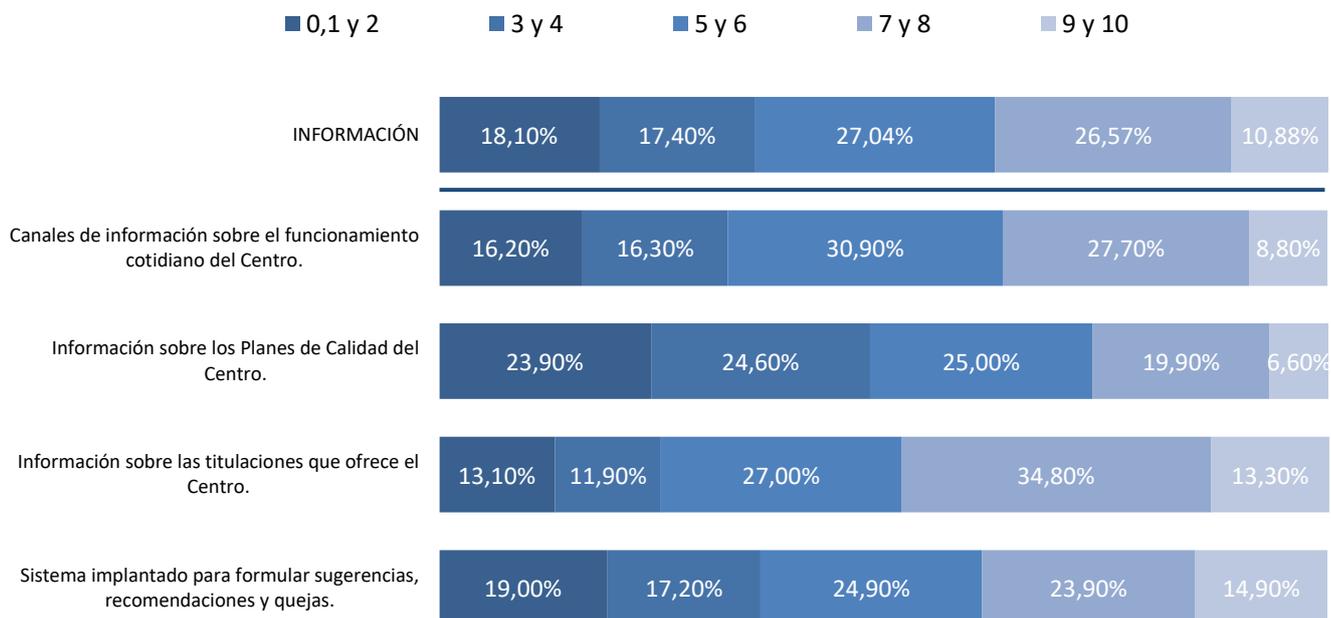


Figura 26. Satisfacción. Información. Porcentajes – UPM.

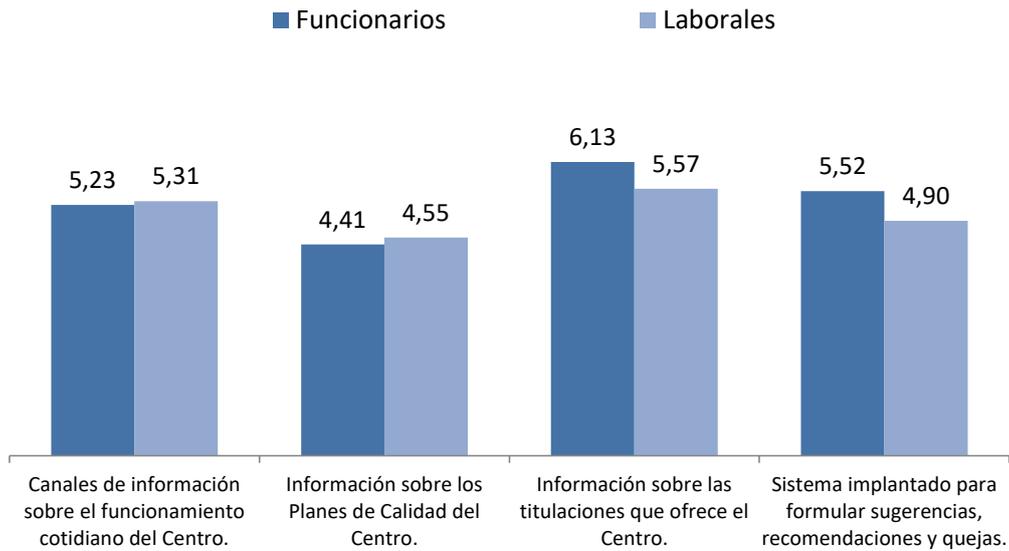


Figura 27. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

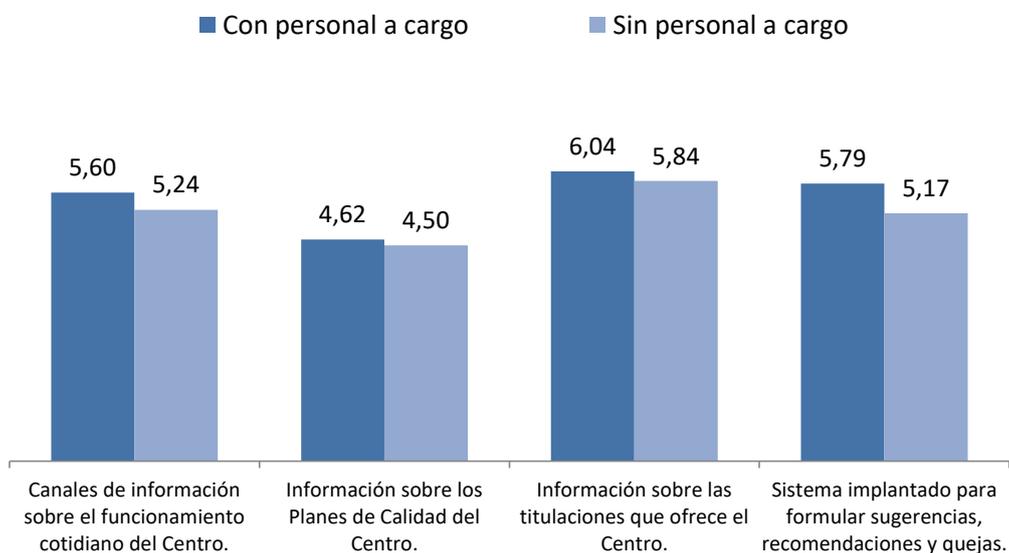


Figura 28. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

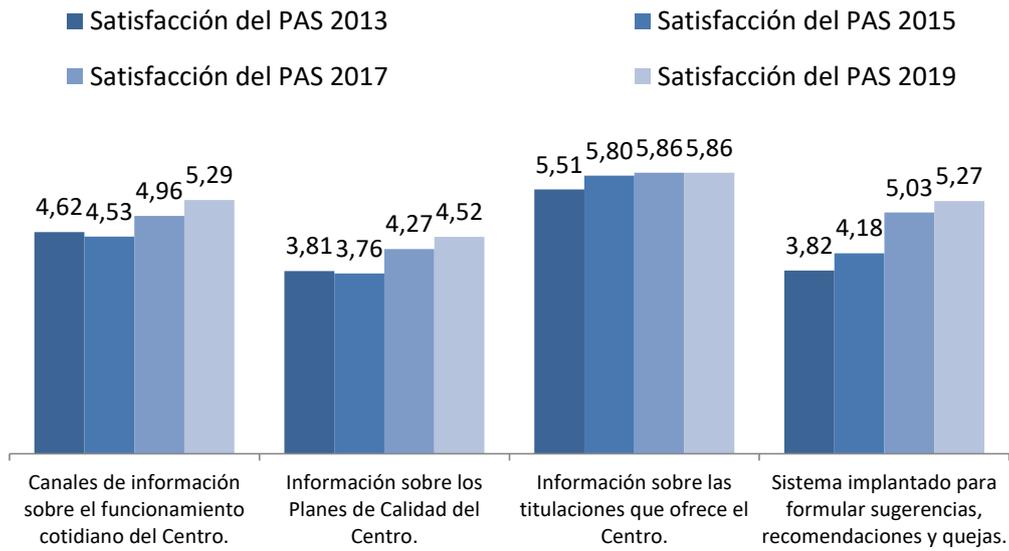


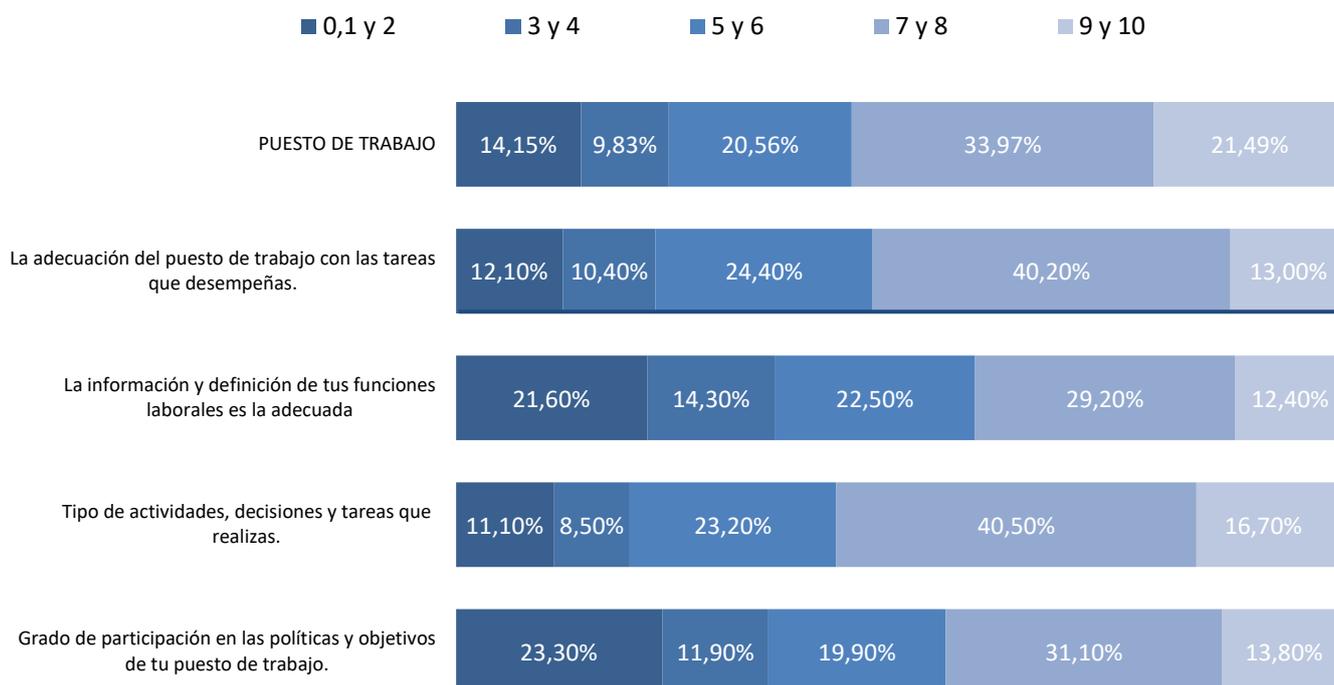
Figura 29. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM

ÁMBITO 7: PUESTO DE TRABAJO

	N válido	Media	Desviación Típica
28. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	373	6,04	2,51
29. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	372	5,27	2,91
30. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	363	6,29	2,57
31. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	367	5,25	3,05
32. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	359	6,03	2,63
33. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	370	7,19	2,57
34. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	366	6,98	2,77
PUESTO DE TRABAJO	373	6,13	2,19

Tabla 8. Satisfacción. Puesto de trabajo. Medias globales – UPM.

Nota metodológica: El tamaño de la muestra para todas las figuras de este ámbito, está basado en los 373 PAS que responden a alguna de las 7 preguntas planteadas.



Continuación...

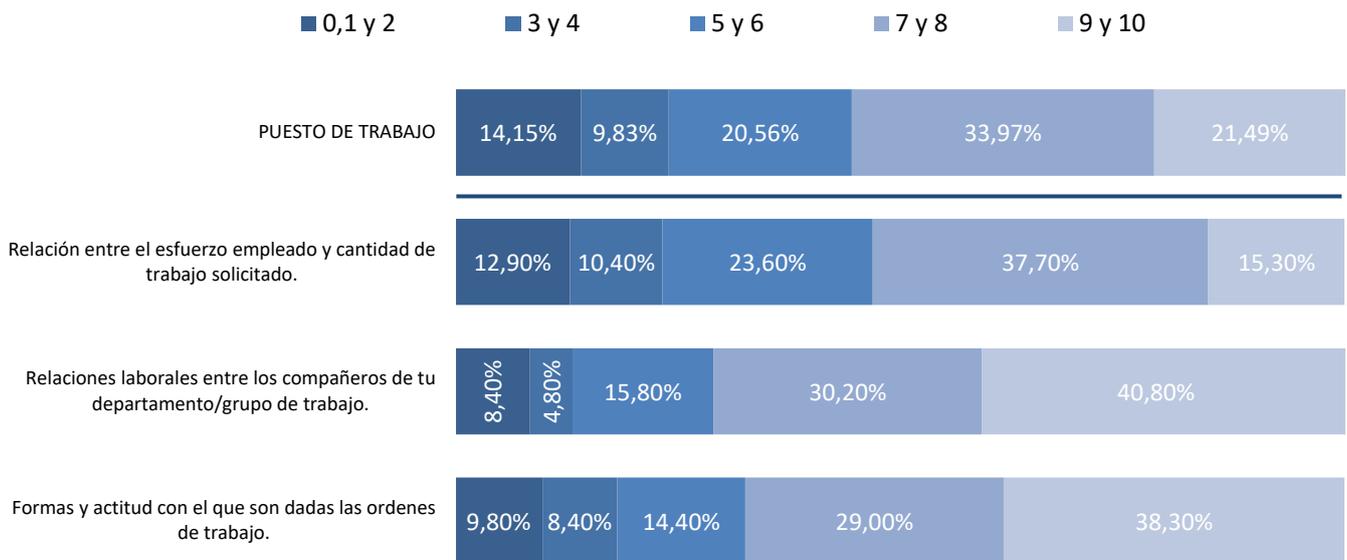


Figura 30. Satisfacción. Puesto de trabajo. Porcentajes – UPM.

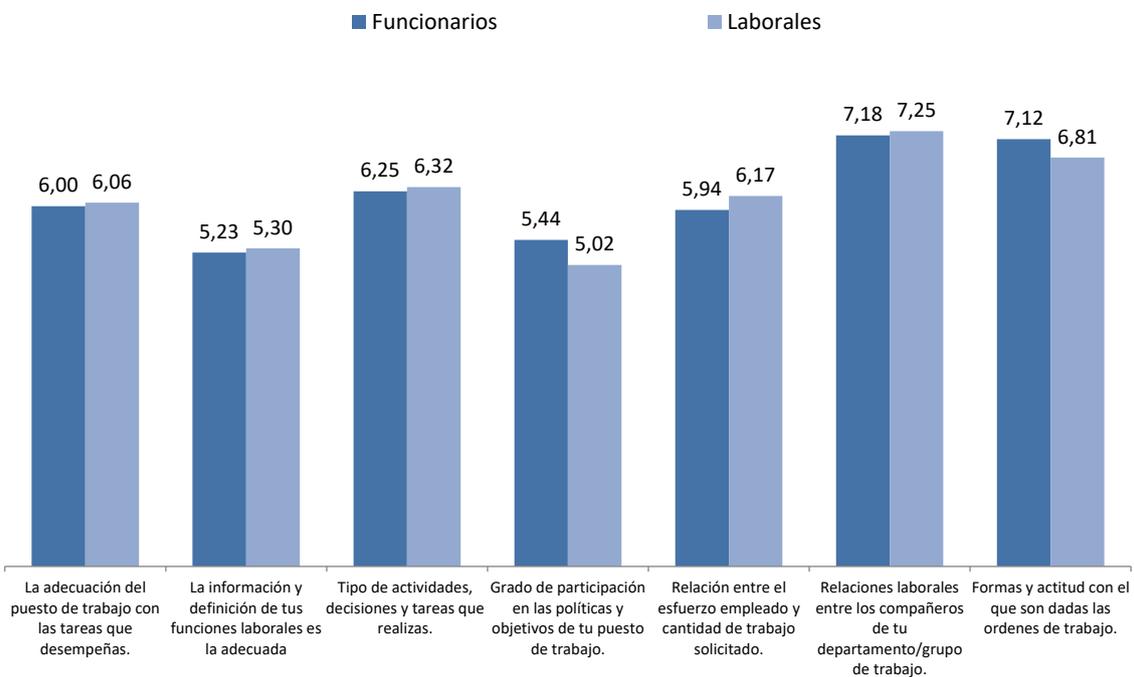


Figura 31. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

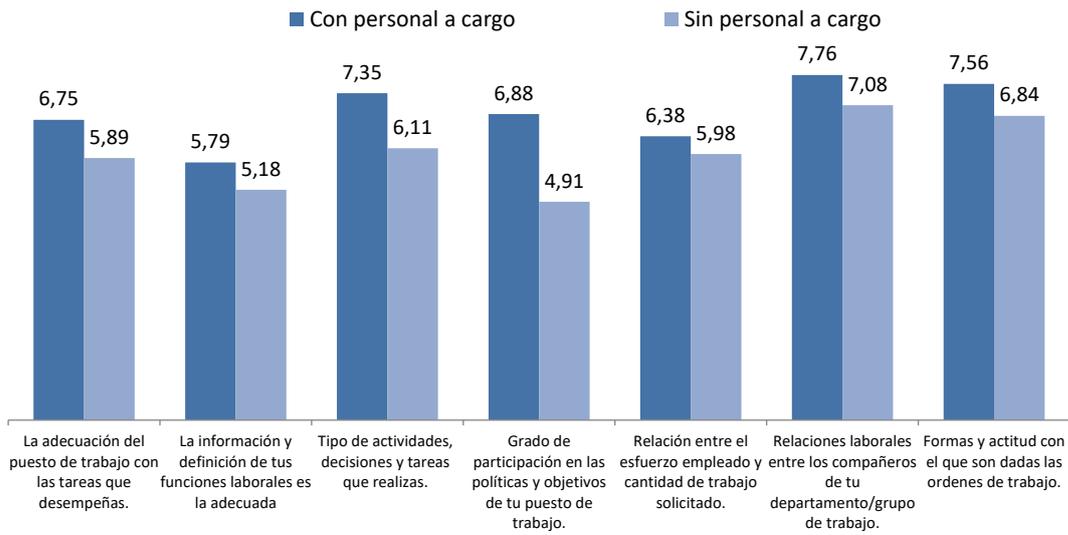
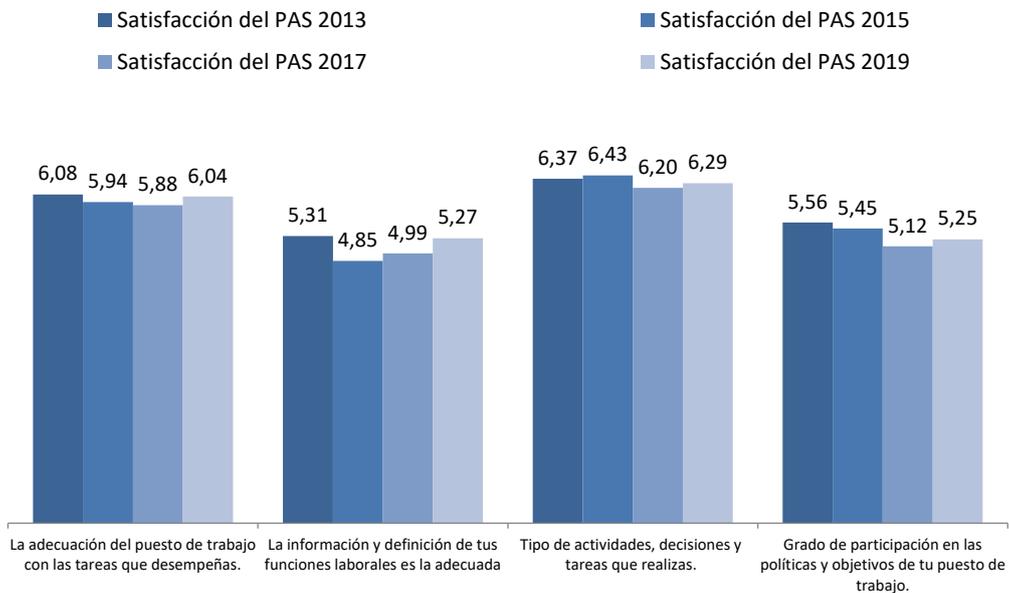


Figura 32. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.



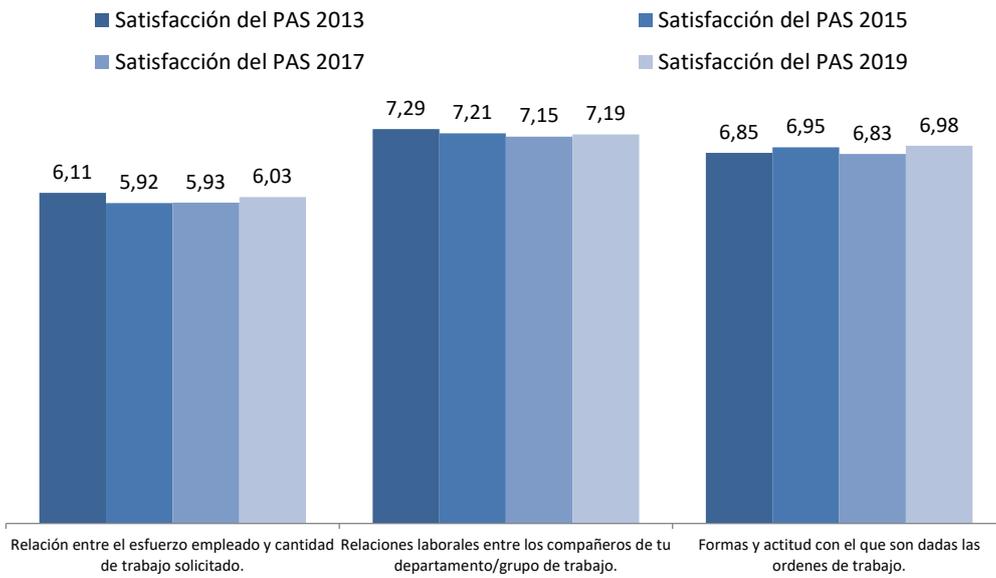
Continuación...

Figura 33. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

ÁMBITO 8: VALORACIÓN GLOBAL

	N válido	Media	Desviación Típica
35. Con tu puesto de trabajo	372	6,68	2,45
36. Con ser miembro de la UPM	369	6,98	2,49
37. Conciliación entre tu vida laboral y personal.	369	7,19	2,42
38. Sistema de calidad implantado	280	5,39	2,60
39. Imagen externa y consideración social de la UPM	336	6,29	2,37
40. Compromiso de la UPM con la sociedad	300	5,96	2,45

Tabla 9. Valoración global. Medias globales – UPM.

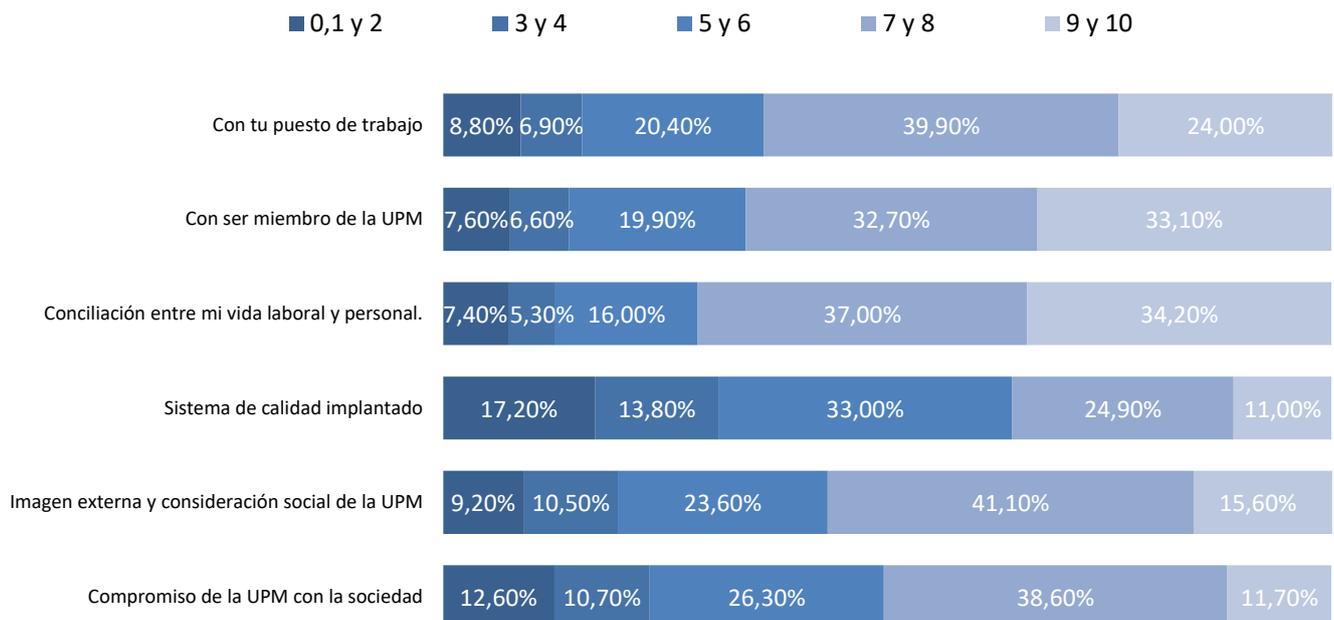


Figura 34. Valoración global. Porcentajes – UPM.

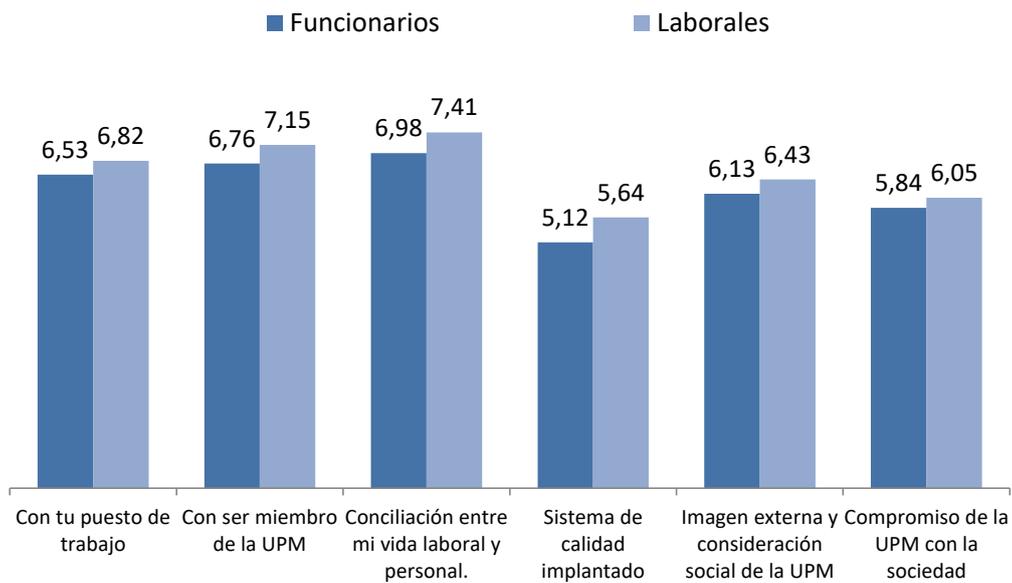


Figura 35. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

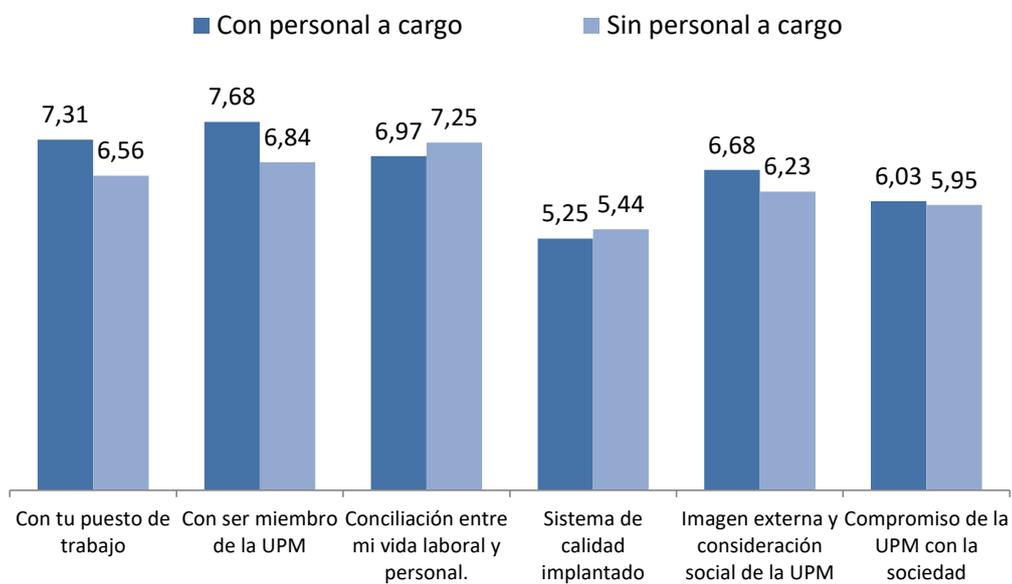


Figura 36. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

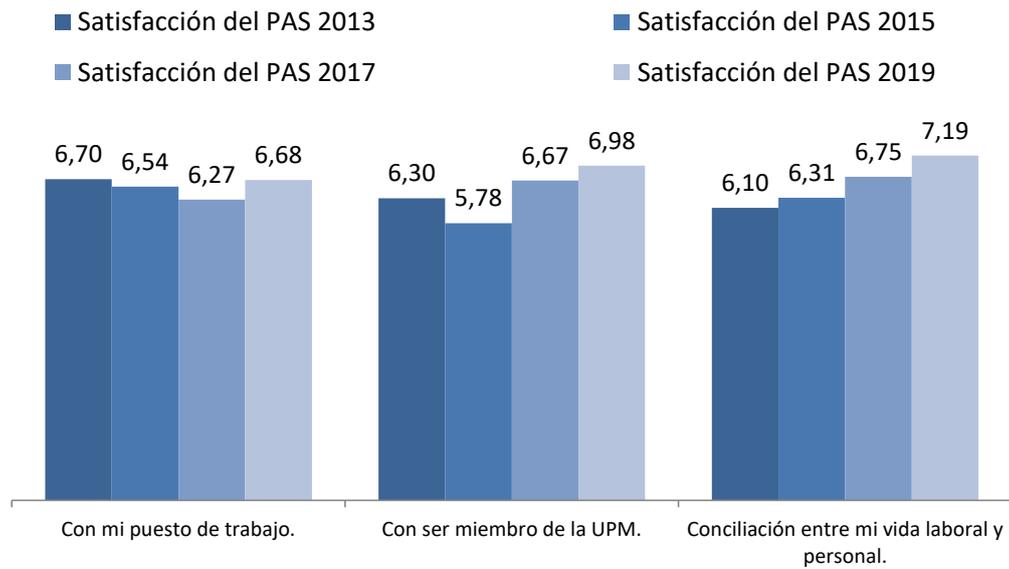
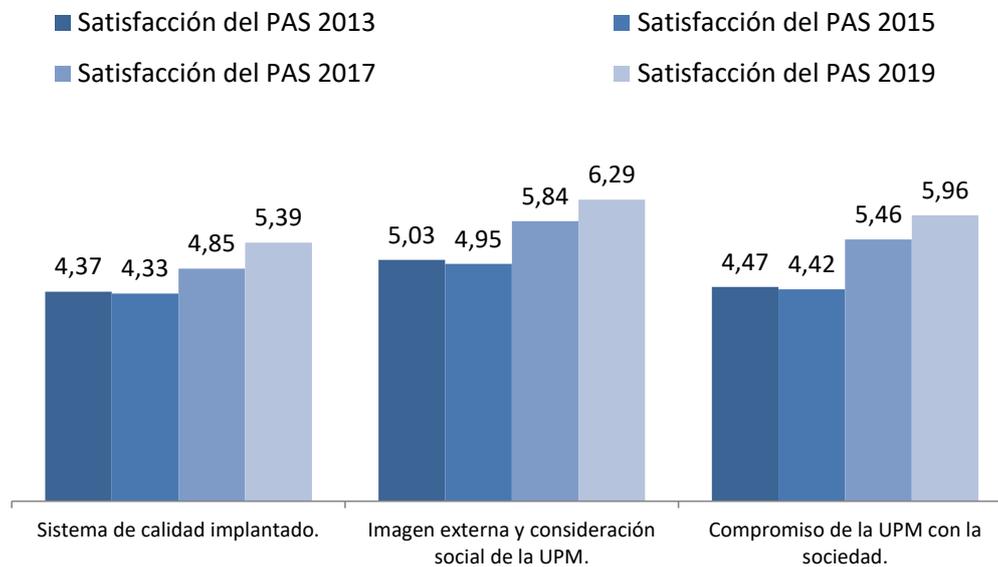
**Continuación...**

Figura 37. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

MEDIAS GLOBALES DE CADA UNO DE LOS ÁMBITOS

CATEGORÍA LABORAL

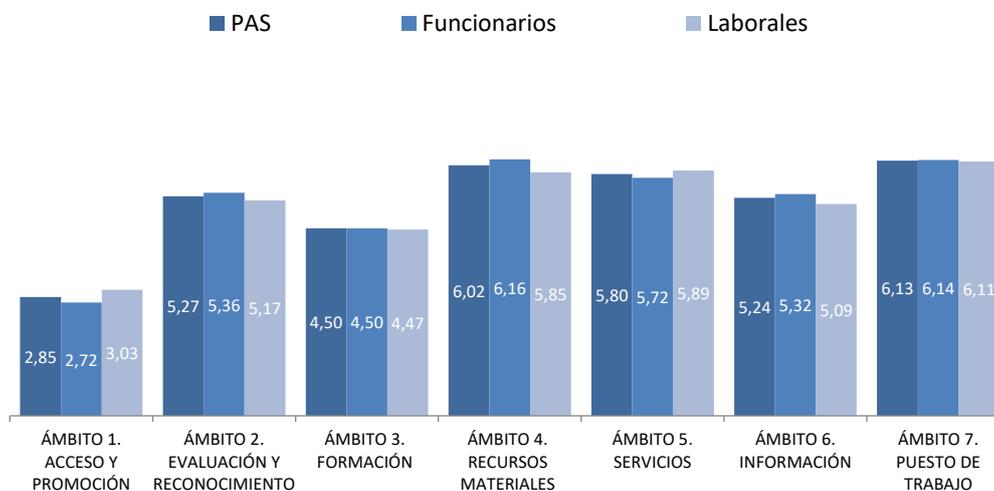


Figura 38. Medias de cada uno de los ámbitos. Categoría laboral – UPM.

Nota metodológica: Se recuerda que los valores medios de cada una de las categorías, provienen de las valoraciones obtenidas cuando el PAS menciona pertenecer a una de ellas, en tanto que para la valoración global se tienen en cuenta todas las respuestas obtenidas para una pregunta o ámbito determinado.

PERSONAL A CARGO

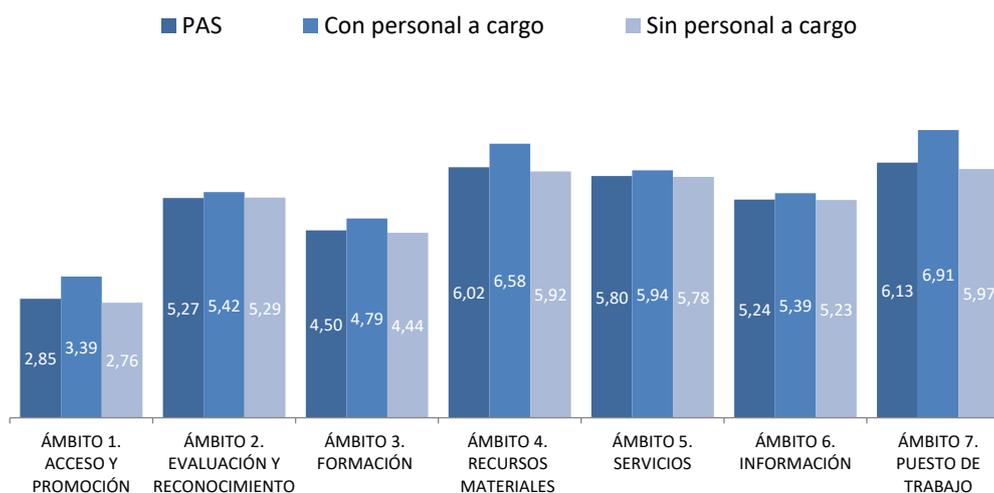


Figura 39. Medias de cada uno de los ámbitos. Personal a cargo – UPM.

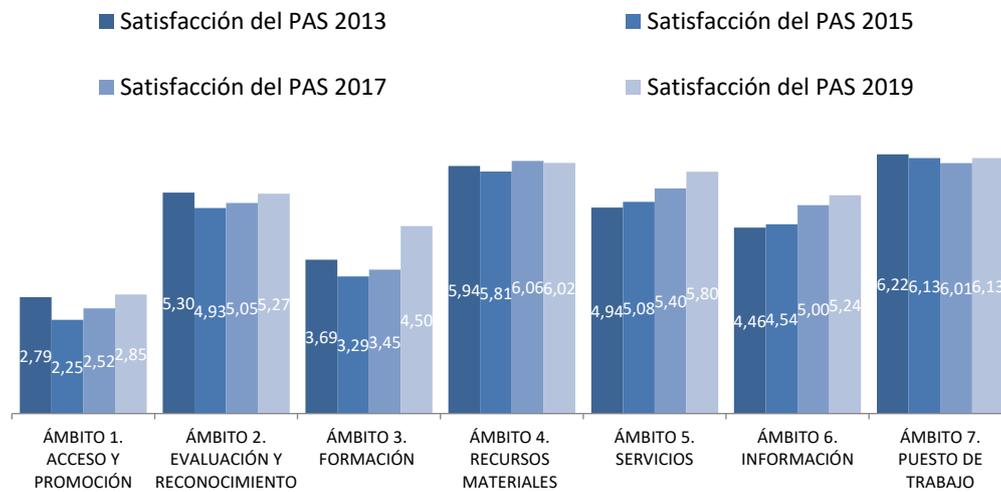
EVOLUCIÓN DE ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DEL PAS

Figura 40. Medias de cada uno de los ámbitos. Evolución – UPM.

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS

TODO EL PAS QUE RESPONDIÓ A LA ENCUESTA. GLOBAL UPM

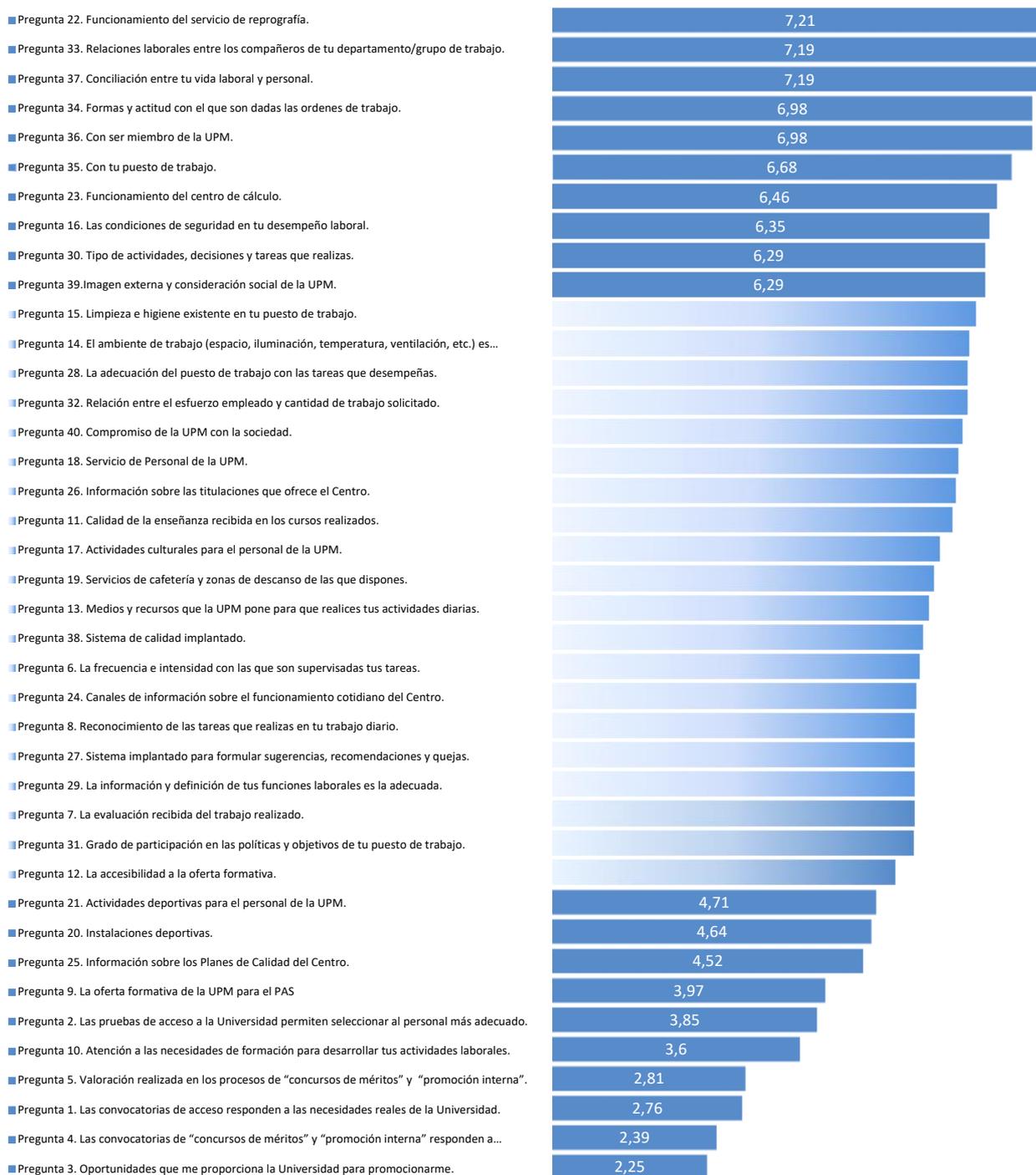


Figura 41. Ítems mejor y peor valorados. Todo el PAS – UPM.

FUNCIONARIOS

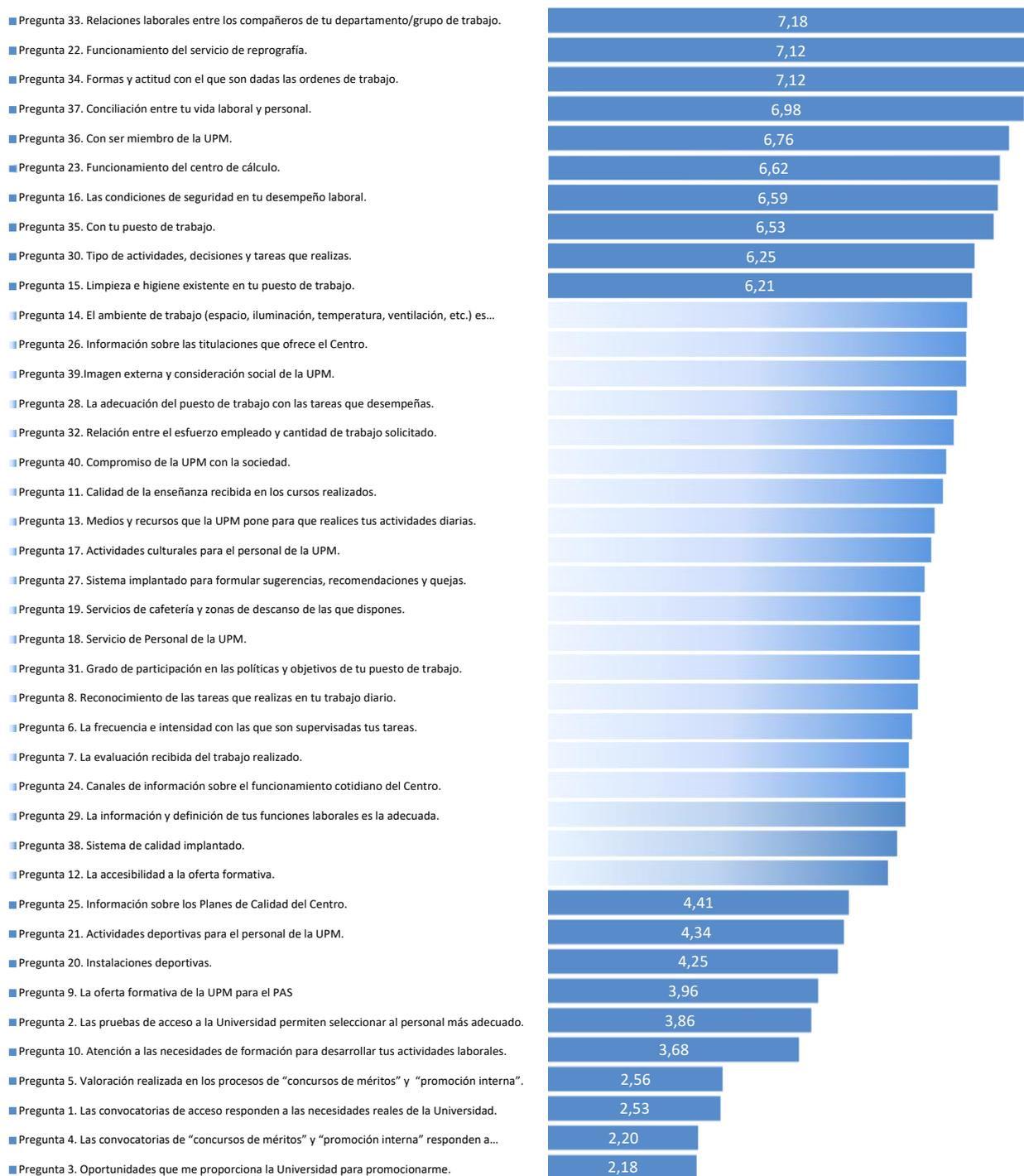


Figura 42. Ítems mejor y peor valorados. Funcionarios – UPM.

LABORALES

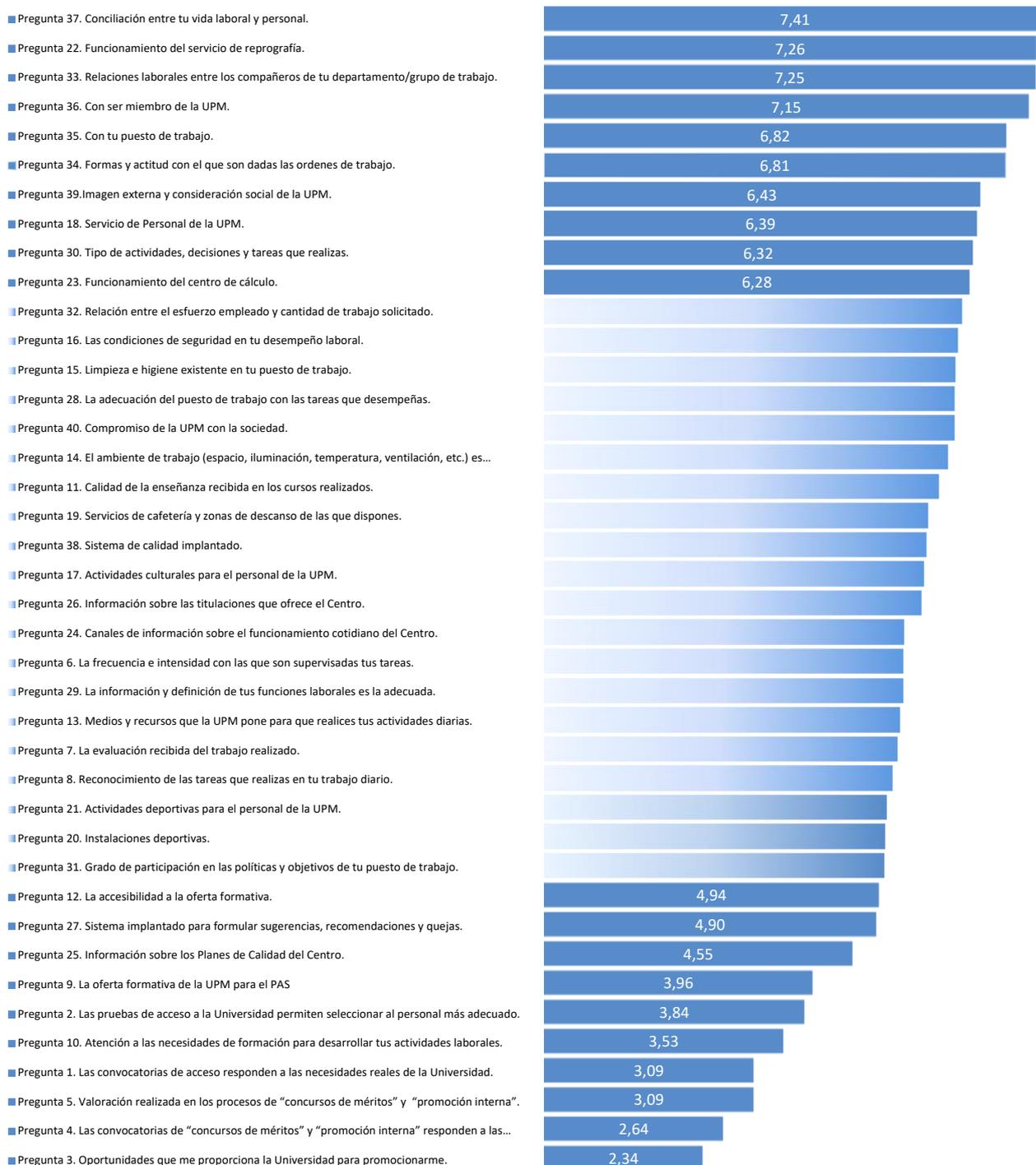


Figura 43. Ítemes mejor y peor valorados. Laborales – UPM.

CONCLUSIONES

DATOS TÉCNICOS

- Encuesta censal de aplicación online, mediante un formulario de 40 preguntas con escala 0-10 a la que tenía acceso el PAS de la UPM, por medio de Politécnica Virtual.
- Las encuestas depuradas y utilizadas en el presente estudio son 373, un 20,29% del universo observado.
- El error muestral obtenido es del $\pm 4,52\%$ para un nivel de confianza del 95 % en el caso más desfavorable de varianza ($p=q$).

PERFIL DE LA MUESTRA

- Por Centros, el porcentaje de respuesta varía desde el 12,12% de la E.T.S. de Ingenieros en Topografía, Geodesia y Cartografía (en la edición pasada fue del 5,88%) hasta el 26,67% de la E.T.S. de Ingeniería y Sistemas de Telecomunicación. Para ampliar la información, véase la tabla 1.
- Los porcentajes de hombres y mujeres que responden la encuesta son prácticamente iguales para ambos colectivos, siendo un 50,60% para los primeros y un 49,40% para las segundas. En la figura 1 se puede ver la distribución por cada uno de los Centros.
- La mitad de la muestra (51,65%) tiene una edad comprendida entre los 45 y 55 años, seguidos de los mayores de 55 años que son un 27,20% y de los que tienen entre 35 y 44 años (18,13%). Los que tienen 35 años o menos tan solo son el 3,02%. Porcentajes muy similares entre las últimas ediciones del estudio.
- Teniendo en cuenta la categoría laboral, son los funcionarios de carrera los que en mayor medida responden a la encuesta, siendo estos un 48,61% del total. Le siguen los contratados laborales fijos con un 34,17%, siendo los contratados laborales temporales y los funcionarios interinos, los que en menor medida han respondido a la encuesta con un 11,57% para los primeros y un 5,56% para los segundos.
- Los hombres que tienen personal a su cargo son un 20,33%, algo superior al 15,17% manifestado por las mujeres. Por edades, los menores de 35 años no tienen personal a su cargo, pero si lo tienen un 10,77% de los que tienen entre 35 y 44 años, un 16,67% del PAS con edades entre 45 y 55 años y un 26,26% de los que tienen más de 55 años.

ANÁLISIS POR ÍTEMS

- 37 de las 40 preguntas de la encuesta son respondidas por al menos 300 personas, (recuérdese que el total de encuestas depuradas es de 373). Las 3 preguntas restantes son respondidas por 290, 287 y 280 personas.
- El análisis factorial exploratorio realizado, corrobora la idoneidad del cuestionario utilizado para medir la satisfacción del Personal de Administración y Servicios. Toda la información relativa a este análisis puede observarse en el anexo 2.
- 29 preguntas obtienen una puntuación media superior a 5 puntos (4 más que en la edición anterior), 4 preguntas con una puntuación de entre 4 y 5; y tan solo 7 obtienen una media inferior a 4 puntos.
- Un año más, los ítems mejor evaluados de toda la encuesta son los referidos al funcionamiento del servicio de reprografía (7,21; un 0,24 más que el curso anterior) las relaciones laborales entre los compañeros de trabajo con 7,19 (0,04 más en relación al curso pasado), la conciliación entre la vida laboral y personal (7,19; 0,44 más al compararlo con el estudio anterior), con ser miembro de la UPM y las formas y actitud con las que son dadas las ordenes de trabajo con 6,98 puntos para ambos casos.
- En el polo contrario, entre los ítems con menor puntuación de toda la encuesta están la valoración realizada en las convocatorias de acceso (2,76) y a los concursos de méritos y promoción interna (2,39), llegando finalmente un año más, al ítem con menor media de toda la encuesta, las oportunidades de promoción que brinda la UPM con 2,25 puntos sobre 10 (0,50 puntos más que en la edición anterior y 0,76 más si lo comparamos con la edición del 2015). Para una mayor información véase la figura 41.
- Los ítems que mayores puntuaciones de 9 y 10 tienen, son los que hacen alusión a las relaciones con los compañeros de trabajo con un 40,80% de este tipo de valoraciones, seguido de las formas y actitud con las que son dadas las ordenes de trabajo (38,30%) y del funcionamiento del servicio de reprografía con un 30,80%
- En el polo contrario, los ítems que más puntuaciones de 0,1 y 2 reciben son casi todos los que conforman el ámbito de Acceso y promoción obteniendo un 50,60% para los concursos de méritos y promoción interna, seguido de las convocatorias de acceso (55,50%), las convocatorias a los concursos de méritos y promoción interna (59,70%) y finalmente, el ítem que más acumula este tipo de valoraciones de toda la encuesta, es el que evalúa las oportunidades que ofrece la Universidad para la promoción del PAS, con un 63,30% de este tipo de valoraciones.

ANÁLISIS POR ÁMBITOS

- Al igual que en la pasada edición, 5 de los 7 ámbitos, presentan medias de al menos 5 puntos, siendo estos en orden ascendente: “Información” con 5,24 puntos de media, (0,24 más que en la edición pasada) “Evaluación y reconocimiento” con 5,27 (0,22 más, estos dos ámbitos obtuvieron en la edición de 2015 medias por debajo de 5 puntos) “Servicios” con 5,80 (en la edición pasada 5,40); “Recursos materiales” con 6,02 y “Puesto de trabajo” con 6,13 ; 0,12 puntos más al compararlo con el anterior estudio.
- Los ámbitos que presentan valoraciones por debajo de 5 puntos son en orden decreciente, “Formación” con 4,50 (1,21 más si lo comparamos con la edición del 2017 y 1,41 en relación a la edición del 2015) y finalmente el ámbito con valoración más baja de toda la encuesta es el “Acceso y promoción” con 2,85 (0,33 puntos más de media que en la edición pasada).
- Si comparamos las puntuaciones medias obtenidas entre el personal Funcionario y Laboral, encontramos pequeñas diferencias que van desde los 0,03 (Formación) a los 0,31 (Recursos materiales) puntos a favor de los primeros, salvo en los ámbitos de Servicios y Acceso y promoción con 0,17 y 0,31 respectivamente a favor de los Laborales. Para más información véase la figura 38.
- Si la comparación se hace entre las valoraciones brindadas por el PAS con personal a cargo entre los que no lo tienen, se encuentran que los primeros siempre ofrecen valoraciones más altas, que van desde los 0,13 puntos en el ámbito de Evaluación y reconocimiento, hasta los 0,66 en el ámbito de recursos materiales.
- Los ámbitos que más puntuaciones de 0,1 y 2 acumulan son los de Acceso y promoción con un 53,19% de estas valoraciones, seguido de la Formación con un 25,58%. En el polo contrario se encuentran los ámbitos de Servicios con 13,88% y los Recursos materiales con un 12,24%.
- Si comparamos los ámbitos entre las 4 últimas ediciones de este estudio, podemos observar como las medias en casi la totalidad de los ámbitos, van creciendo edición a edición, después de haber tenido una baja generalizada en el año 2015. Para más información puede verse la figura 40.

ANEXO 1

CUESTIONARIO

A continuación, te vamos a realizar unas preguntas las cuales podrás valorar mediante una escala 0 -10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (estás totalmente insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (estás totalmente satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas.

Por favor, indique su grado de SATISFACCIÓN con cada uno de los siguientes aspectos:

ACCESO Y PROMOCIÓN

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.												
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.												
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.												
4. Las convocatorias de “concursos de méritos” y “promoción interna” responden a las necesidades reales de la Universidad.												
5. Valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna”.												

EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas tus tareas.												
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.												
8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.												

FORMACIÓN

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS												
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.												
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.												
12. La accesibilidad a la oferta formativa.												

RECURSOS MATERIALES

13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus actividades diarias.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ns/Nc

SERVICIOS

17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. Servicio de Personal de la UPM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Instalaciones deportivas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. Actividades deportivas para el personal de la UPM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Funcionamiento del servicio de reprografía.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. Funcionamiento del centro de cálculo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ns/Nc

INFORMACIÓN

24. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25. Información sobre los Planes de Calidad del Centro.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ns/Nc

PUESTO DE TRABAJO

28. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ns/Nc

33.Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34.Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

VALORACIÓN GLOBAL

35.Con tu puesto de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
36.Con ser miembro de la UPM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
37.Conciliación entre tu vida laboral y personal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
38.Sistema de calidad implantado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
39.Imagen externa y consideración social de la UPM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
40.Compromiso de la UPM con la sociedad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Indique, si tiene personal a su cargo:

Sí.....

No.....

¡Gracias por su participación!

ANEXO 2

ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO DE COMPONENTES PRINCIPALES

Con el objetivo de corroborar la validez de la herramienta utilizada para recoger la información relativa a la satisfacción del Personal de Administración y Servicios se ha procedido a la realización de un análisis factorial exploratorio.

Utilizando la totalidad de la muestra obtenida se ha realizado un **análisis factorial de componentes principales** que ha arrojado los siguientes resultados, los cuales presentan un muy buen ajuste entre el modelo propuesto y el obtenido.

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin	0,917
---	-------

Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado.	4530,776
	Gl.	561
	Sig.	0,000

COMUNALIDADES

	Inicial	Extracción
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	1,000	0,681
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	1,000	0,666
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	1,000	0,821
4. Las convocatorias de "concursos de méritos" y "promoción interna" responden a las necesidades reales de la Universidad.	1,000	0,823
5. Valoración realizada en los procesos de "concursos de méritos" y "promoción interna".	1,000	0,739
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	1,000	0,712
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	1,000	0,824
8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.	1,000	0,794
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	1,000	0,856
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.	1,000	0,850
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	1,000	0,762
12. La accesibilidad a la oferta formativa.	1,000	0,806
13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus actividades diarias.	1,000	0,584
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.	1,000	0,769
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.	1,000	0,812
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.	1,000	0,831
17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	1,000	0,715
18. Servicio de Personal de la UPM	1,000	0,600
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispone.	1,000	0,410

	Inicial	Extracción
20. Instalaciones deportivas.	1,000	0,659
21. Actividades deportivas para el personal de la UPM.	1,000	0,764
22. Funcionamiento del servicio de reprografía.	1,000	0,410
23. Funcionamiento del centro de cálculo.	1,000	0,485
24. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro	1,000	0,849
25. Información sobre los Planes de Calidad del Centro	1,000	0,875
26. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro	1,000	0,851
27. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	1,000	0,814
28. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	1,000	0,788
29. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	1,000	0,723
30. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	1,000	0,731
31. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	1,000	0,708
32. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	1,000	0,689
33. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	1,000	0,523
34. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	1,000	0,661

El análisis factorial resultante indica la existencia de 7 factores que explican un 75,073% de la varianza total de los datos presentes en el fenómeno estudiado (satisfacción del personal de Administración y Servicios).

	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	15,258	44,878	44,878	15,258	44,878	44,878	4,303	12,656	12,656
2	2,902	8,534	53,412	2,902	8,534	53,412	3,821	11,237	23,893
3	2,093	6,156	59,569	2,093	6,156	59,569	3,817	11,226	35,118
4	1,542	4,536	64,105	1,542	4,536	64,105	3,800	11,178	46,296
5	1,432	4,212	68,317	1,432	4,212	68,317	3,743	11,008	57,304
6	1,357	3,990	72,307	1,357	3,990	72,307	3,135	9,221	66,525
7	0,940	2,766	75,073	0,940	2,766	75,073	2,906	8,547	75,073
8	0,816	2,400	77,473						
9	0,727	2,139	79,612						
10	0,666	1,958	81,571						
11	0,597	1,755	83,326						
12	0,572	1,683	85,008						
13	0,540	1,588	86,597						
14	0,396	1,166	87,763						
15	0,390	1,148	88,911						

	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
16	0,362	1,064	89,975						
17	0,358	1,053	91,028						
18	0,324	0,954	91,982						
19	0,307	0,904	92,886						
20	0,285	0,838	93,724						
21	0,266	0,782	94,506						
22	0,246	0,722	95,228						
23	0,212	0,622	95,851						
24	0,192	0,564	96,415						
25	0,185	0,544	96,959						
26	0,172	0,507	97,466						
27	0,167	0,491	97,957						
28	0,151	0,444	98,401						
29	0,124	0,364	98,765						
30	0,108	0,316	99,081						
31	0,094	0,277	99,359						
32	0,089	0,262	99,621						
33	0,069	0,202	99,823						
34	0,060	0,177	100,000						

MATRIZ DE COMPONENTES ROTADOS

	1	2	3	4	5	6	7	
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	0,750	}	Acceso y promoción	}				
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	0,588							
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	0,782							
4. Las convocatorias de “concursos de méritos” y “promoción interna” responden a las necesidades reales de la Universidad.	0,835							
5. Valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna”.	0,765							
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	0,762	}	Evaluación y reconocimiento	}				
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	0,840							
8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.	0,807							
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS			0,819	}	Formación	}		
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.			0,794					
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.			0,788					
12. La accesibilidad a la oferta formativa.			0,814					
13. Medios y recursos que la UPM pone para que usted realice sus actividades diarias.				0,509	}	Recursos materiales	}	
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.				0,769				
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.				0,860				
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.				0,814				

	1	2	3	4	5	6	7
17. Actividades culturales para el personal de la UPM.					0,634		
18. Servicio de Personal de la UPM					0,536		
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispone.					0,500		
20. Instalaciones deportivas.					0,728		
21. Actividades deportivas para el personal de la UPM.					0,780		
22. Funcionamiento del servicio de reprografía.					0,547		
23. Funcionamiento del Centro de Cálculo.					0,475		
24. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro						0,752	
25. Información sobre los Planes de Calidad del Centro						0,792	
26. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro						0,784	
27. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.						0,800	
28. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.							0,485
29. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.							0,626
30. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.							0,637
31. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.							0,580
32. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.							0,562
33. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.							0,357
34. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.							0,545

Servicios

Información

Puesto de trabajo



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE MADRID