



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL

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

RESULTADOS GLOBALES

Observatorio Académico

Gabinete del Rector

Universidad Politécnica de Madrid

Septiembre de 2015

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
FICHA TÉCNICA	2
ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA	3
ESTRUCTURA DE LA MUESTRA	4
PERFIL DE LA MUESTRA	5
ÁMBITO 1: ACCESO Y PROMOCIÓN	8
ÁMBITO 2: EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO	11
ÁMBITO 3: FORMACIÓN	14
ÁMBITO 4: RECURSOS MATERIALES	17
ÁMBITO 5: SERVICIOS	20
ÁMBITO 6: INFORMACIÓN	23
ÁMBITO 7: PUESTO DE TRABAJO	26
ÁMBITO 8: VALORACIÓN GLOBAL	29
MEDIAS GLOBALES DE CADA UNO DE LOS ÁMBITOS	32
ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS	34
CONCLUSIONES	37
ANEXO 1: CUESTIONARIO	40
ANEXO 2: ANALISIS FACTORIAL	43

INTRODUCCIÓN

El Observatorio Académico, en colaboración con el Gabinete del Rector, 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 37 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: 1.922 trabajadores.
Muestreo:	Encuesta censal a todos los empleados registrados a 11 de junio de 2015.
Muestra:	213 PAS, un 11,08% del universo observado.
Error muestral:	$\pm 6,33\%$ para un nivel de confianza del 95 % en el caso más desfavorable de varianza ($p=q$).
Encuestación:	Del 11 de junio al 31 de julio de 2015.
Realización:	Observatorio Académico de la Universidad Politécnica de Madrid, con la colaboración del Gabinete del Rector.
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.
Muestras obtenidas:	En la siguiente tabla 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:



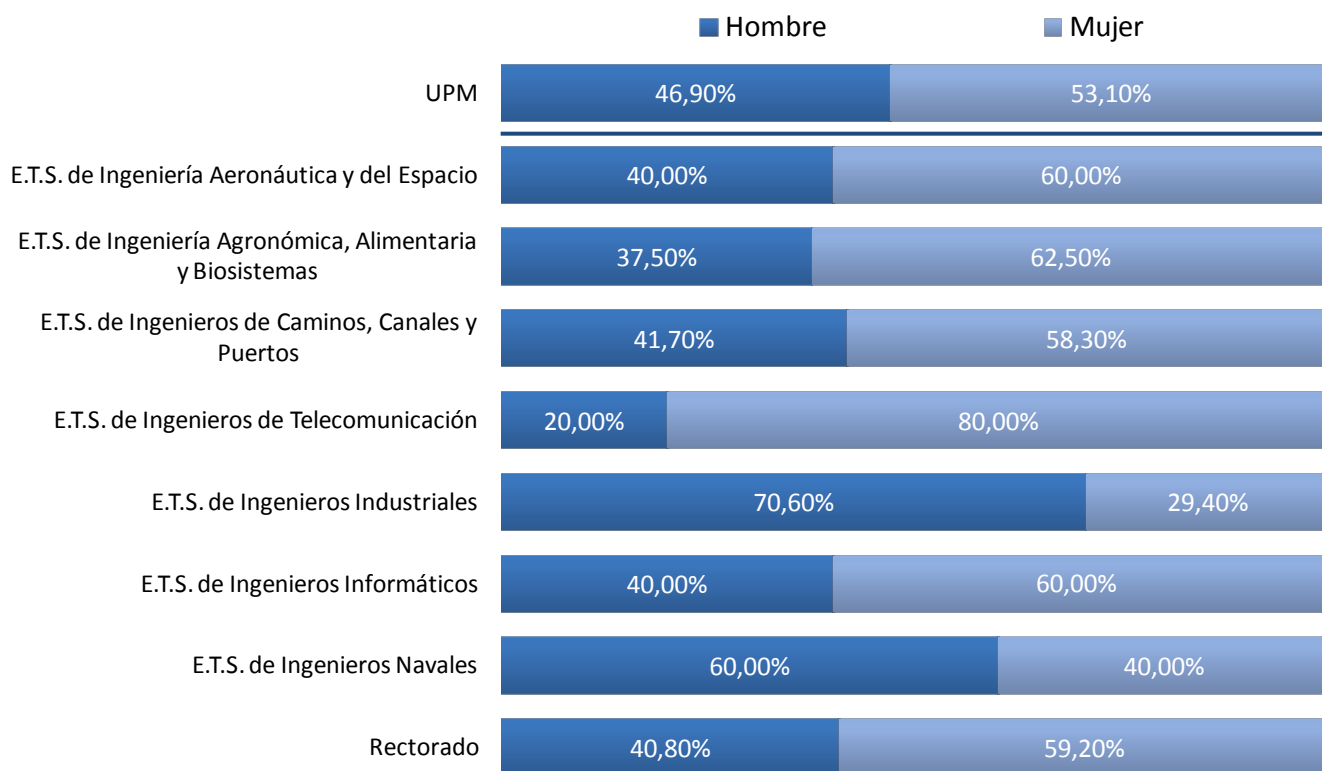
Los ítems que conforman el cuestionario empleado para el análisis de la Satisfacción del Personal de Administración y Servicios, *ha sido corroborado en sus diferentes ámbitos* mediante la aplicación de un análisis factorial exploratorio, que se muestra en el Anexo 2.

ESTRUCTURA DE LA MUESTRA

Centro	Universo	Muestra real	Muestra ponderada UPM	Porcentaje de encuestas sobre el Universo
E.T.S. de Arquitectura	89	8	10	8,99%
E.T.S. de Edificación	46	6	5	13,04%
E.T.S. de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio	141	25	16	17,73%
E.T.S. de Ingeniería Agronómica, Alimentaria y Biosistemas	206	16	23	7,77%
E.T.S. de Ingeniería Civil	42	3	5	7,14%
E.T.S. de Ingeniería de Montes, Forestal y del Medio Natural	120	8	13	6,67%
E.T.S. de Ingeniería de Sistemas Informáticos	52	2	6	3,85%
E.T.S. de Ingeniería y Diseño Industrial	69	7	8	10,14%
E.T.S. de Ingeniería y Sistemas de Telecomunicación	56	9	6	16,07%
E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos	102	12	11	11,76%
E.T.S. de Ingenieros de Minas y Energía	85	7	9	8,24%
E.T.S. de Ingenieros de Telecomunicación	108	10	12	9,26%
E.T.S. de Ingenieros en Topografía, Geodesia y Cartografía	33	2	4	6,06%
E.T.S. de Ingenieros Industriales	142	17	16	11,97%
E.T.S. de Ingenieros Informáticos	82	10	9	12,20%
E.T.S. de Ingenieros Navales	47	10	5	21,28%
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF)	44	3	5	6,82%
Otros Centros	21	9	2	42,86%
Rectorado	437	49	48	11,21%
Total	1.922	213	213	11,08%

Tabla 1. Estructura de la muestra – UPM.

PERFIL DE LA MUESTRA



Base H: 99 M: 112

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

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.

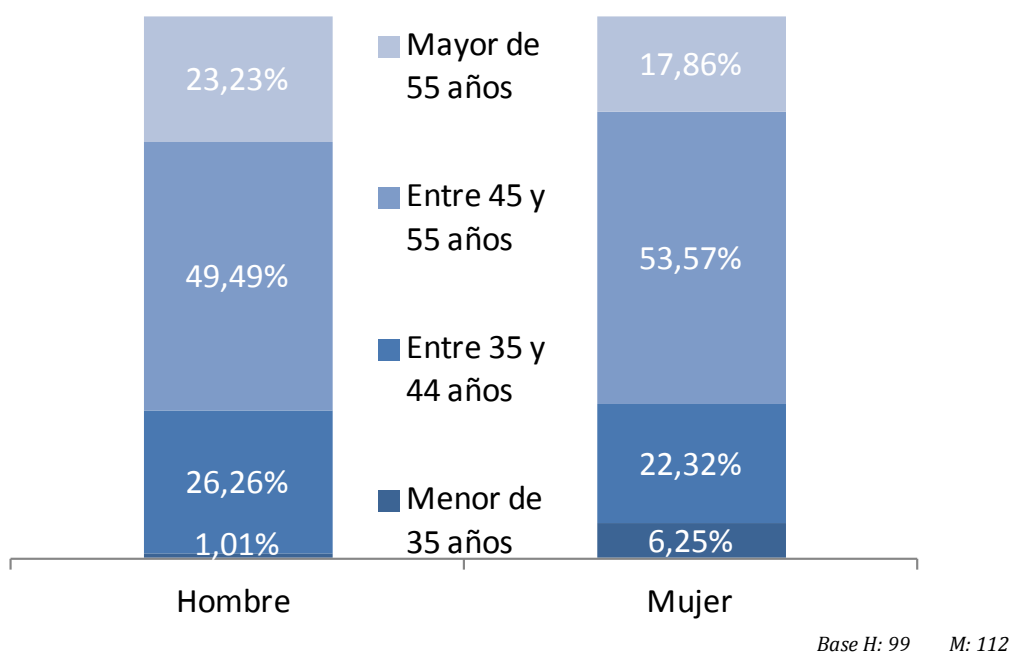


Figura 2. Rangos de edad de la muestra – UPM.

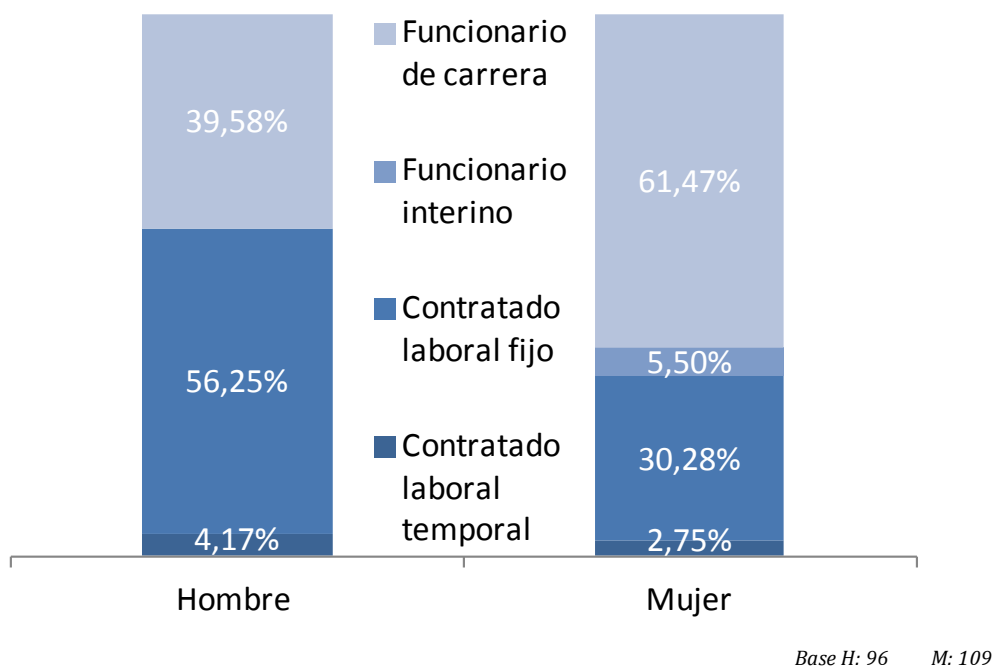


Figura 3. Categoría laboral de la muestra – UPM.

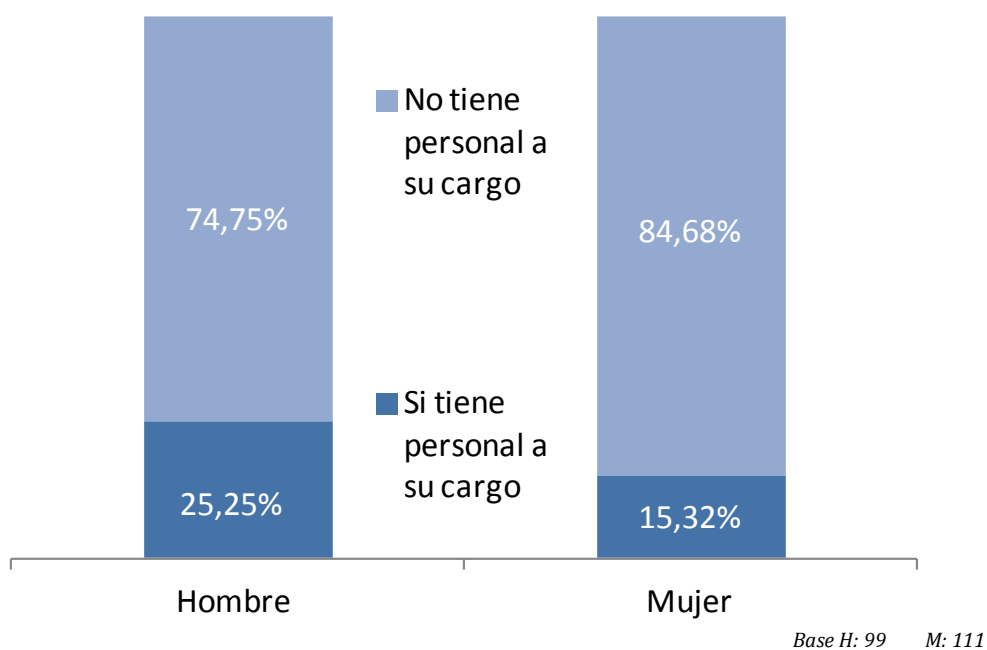


Figura 4. Personal a su cargo de la muestra – UPM.

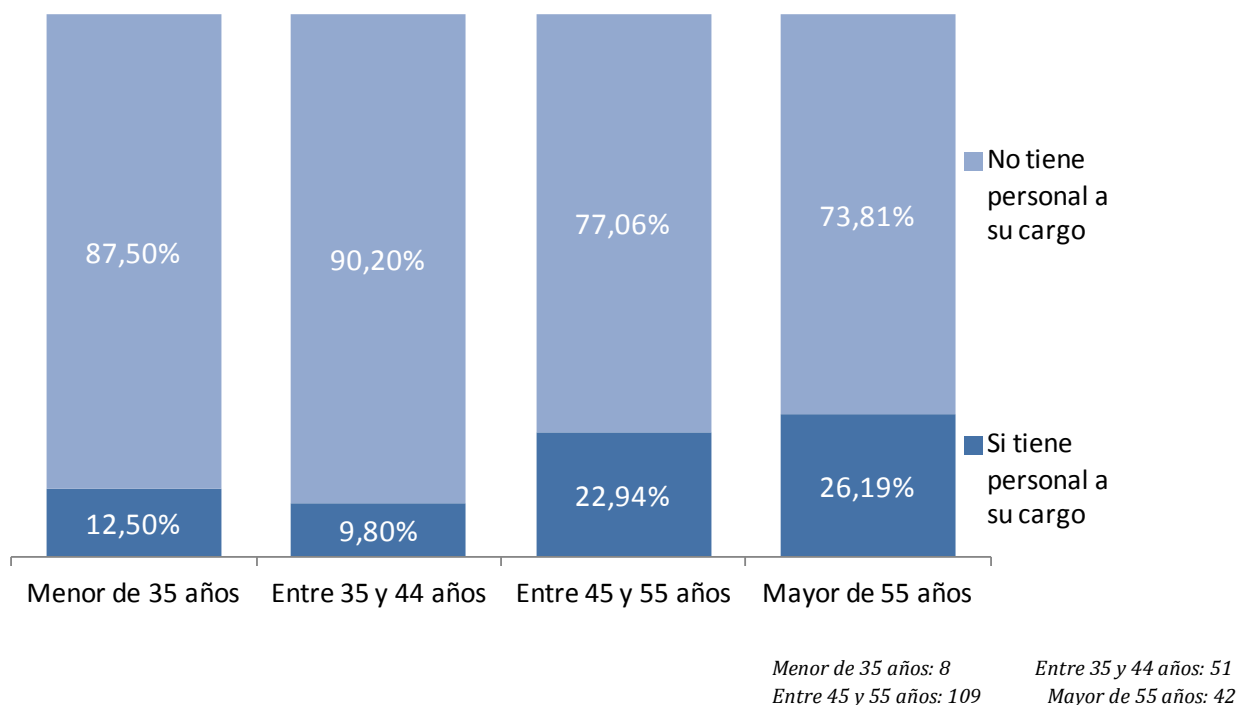


Figura 5. Personal a cargo por rangos de edad. Muestra – UPM.

ÁMBITO 1: ACCESO Y PROMOCIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	190	2,30	2,41
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	195	3,50	2,83
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	205	1,54	2,10
4. Las convocatorias de “concursos de méritos” y “promoción interna” responden a las necesidades reales de la Universidad.	189	1,70	2,16
5. Valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna”.	180	2,02	2,26
ACCESO Y PROMOCIÓN	210	2,25	2,02

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

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

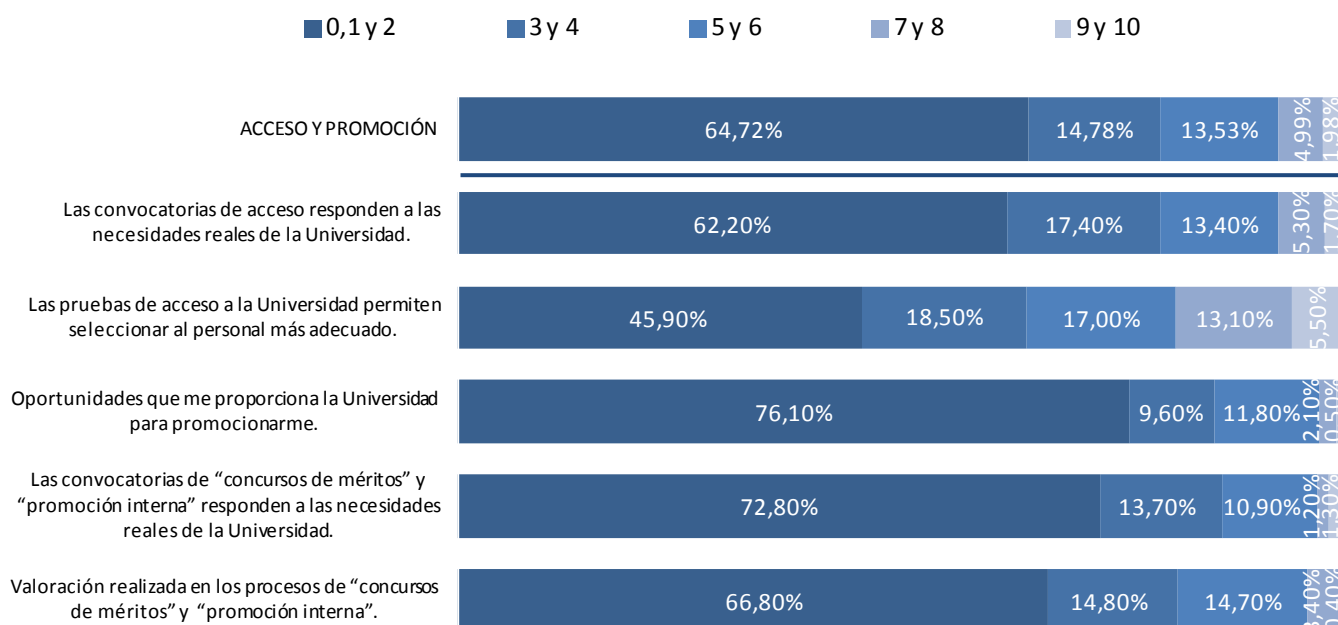


Figura 6. Satisfacción. Acceso y promoción. Porcentajes – UPM.

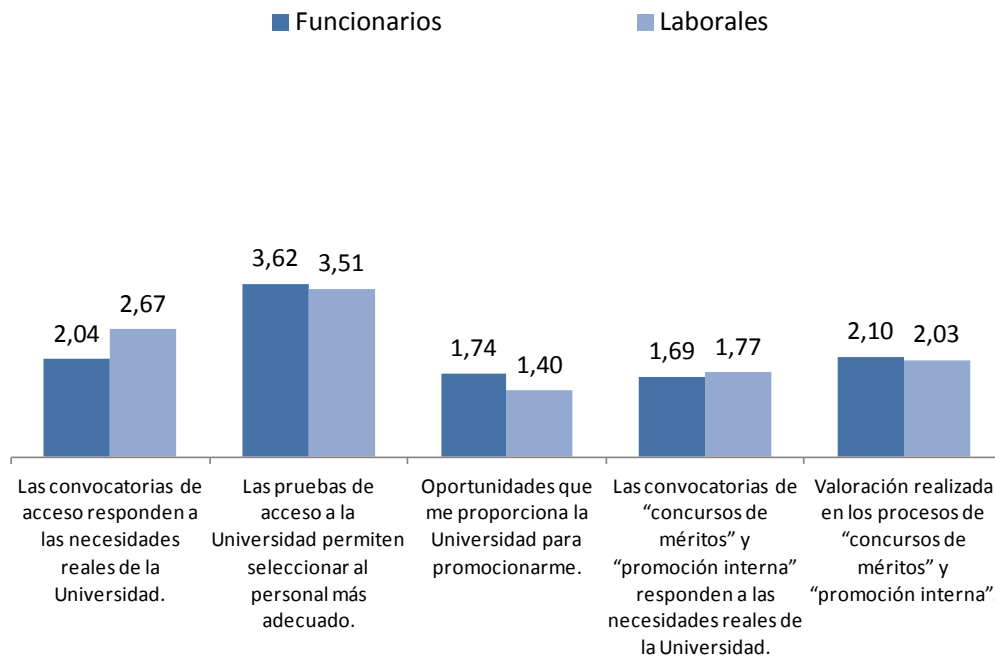


Figura 7. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

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

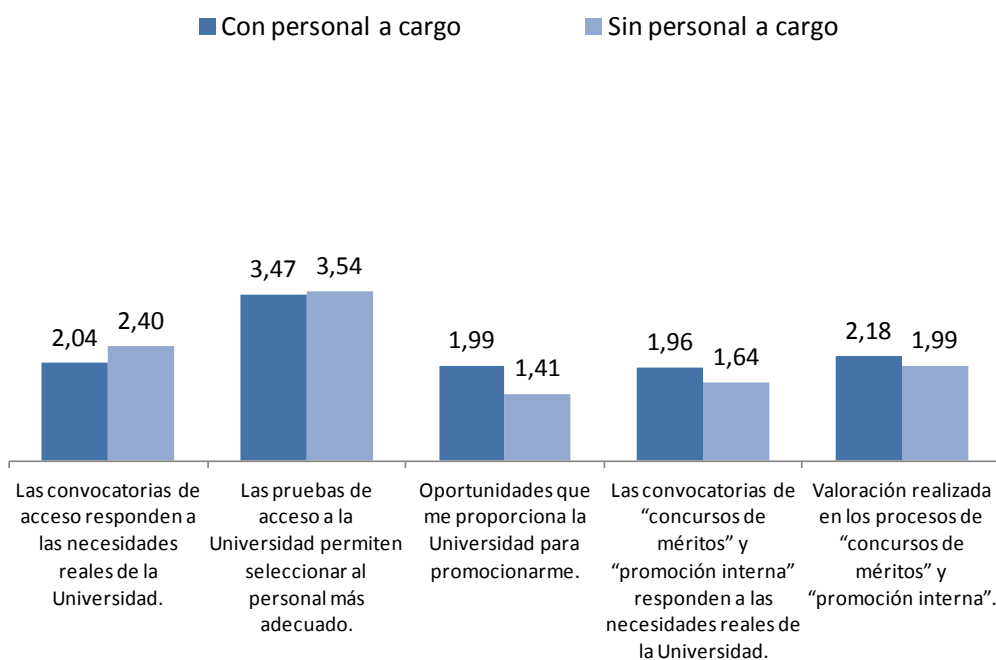


Figura 8. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

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 sí para la media global.

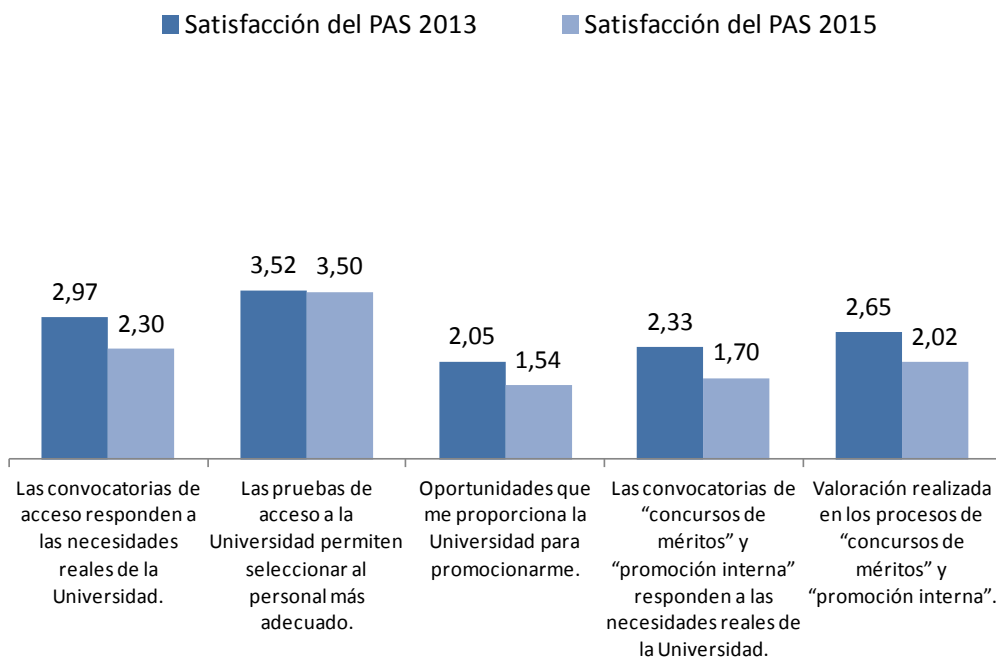


Figura 9. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

ÁMBITO 2: EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO

	N válido	Media	Desviación Típica
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	204	5,03	3,22
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	199	4,89	3,37
8. Reconocimiento de las tareas que realiza en tu trabajo diario.	208	4,97	3,35
EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO	210	4,93	3,08

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

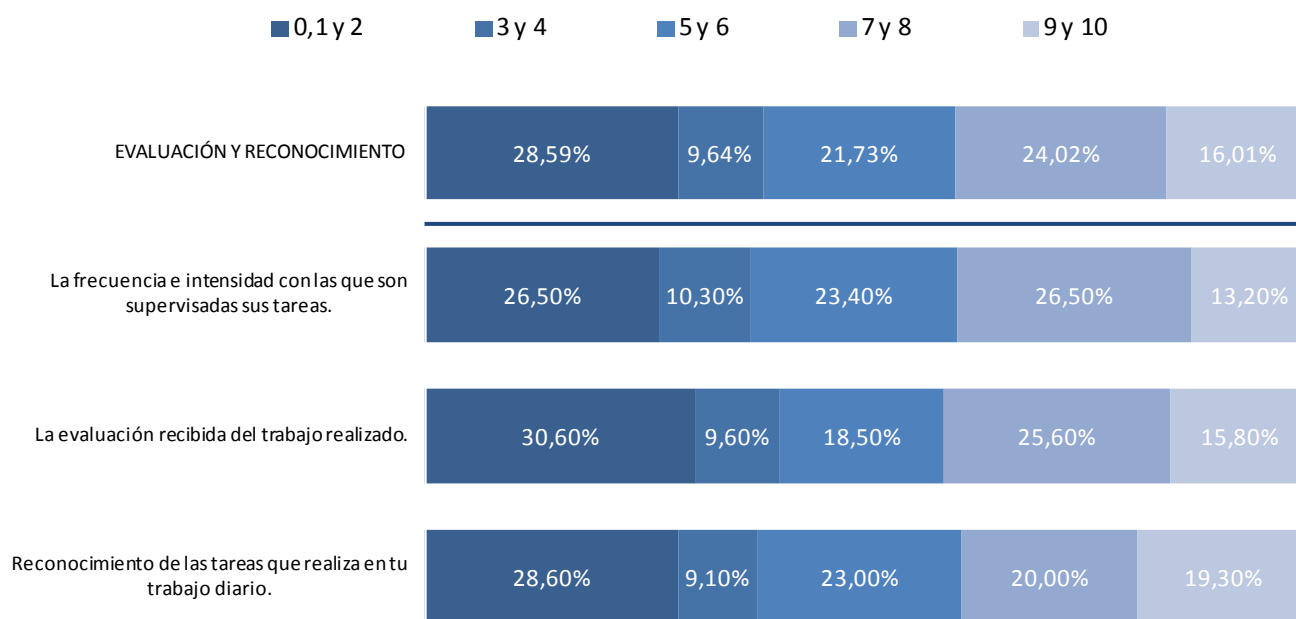


Figura 10. Satisfacción. Evaluación y reconocimiento. Porcentajes – UPM.

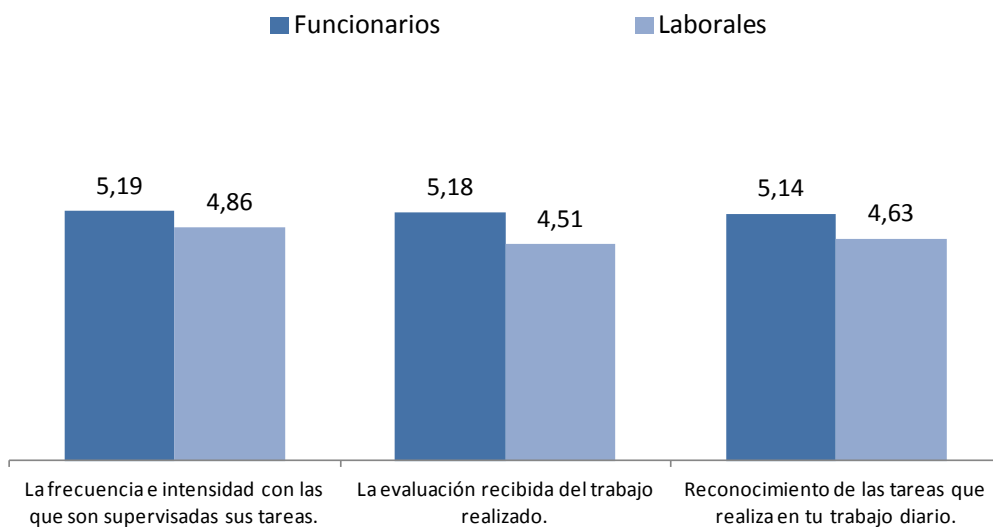


Figura 11. Medias de cada uno de los ítems del ámbito Categoría laboral – UPM.

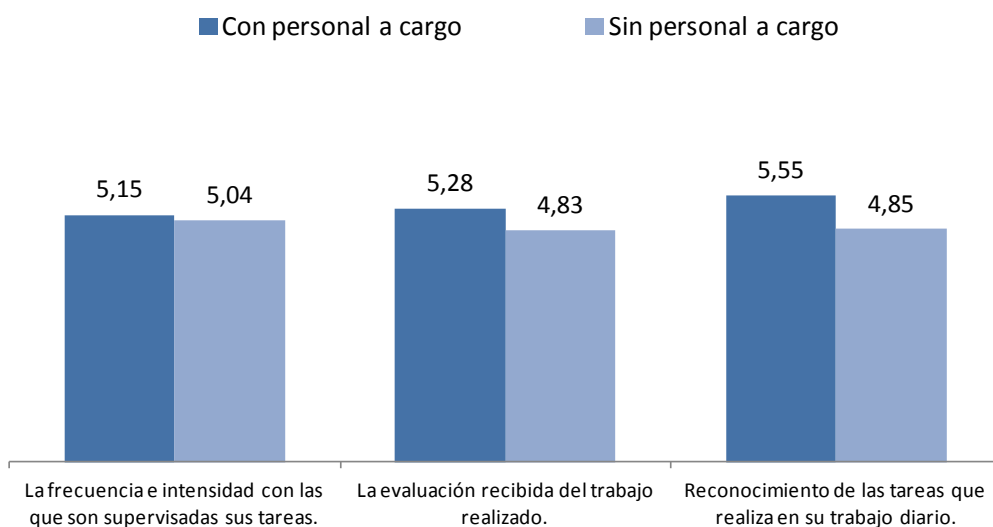


Figura 12. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

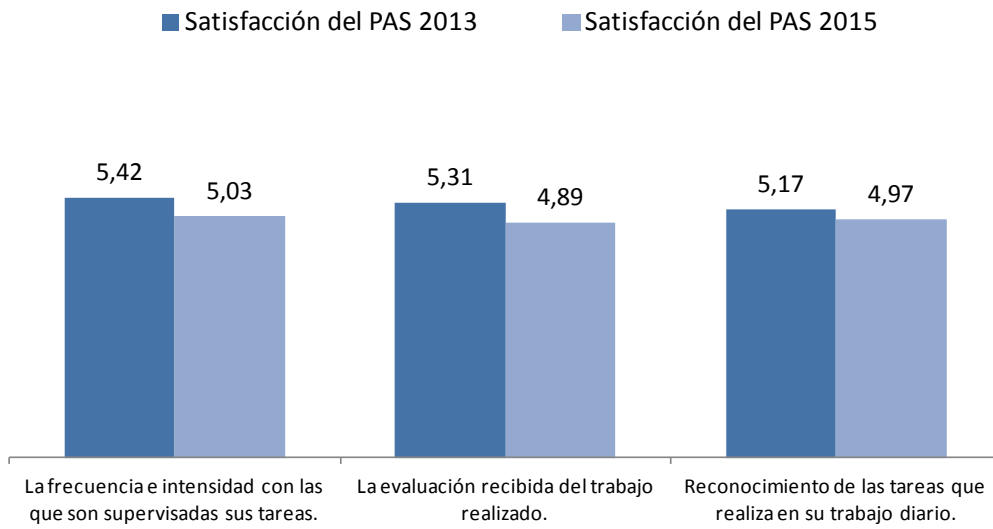


Figura 13. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

ÁMBITO 3: FORMACIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	207	2,53	2,38
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.	206	2,51	2,44
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	182	4,66	2,71
12. La accesibilidad a la oferta formativa.	204	3,82	2,90
FORMACIÓN	208	3,29	2,33

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

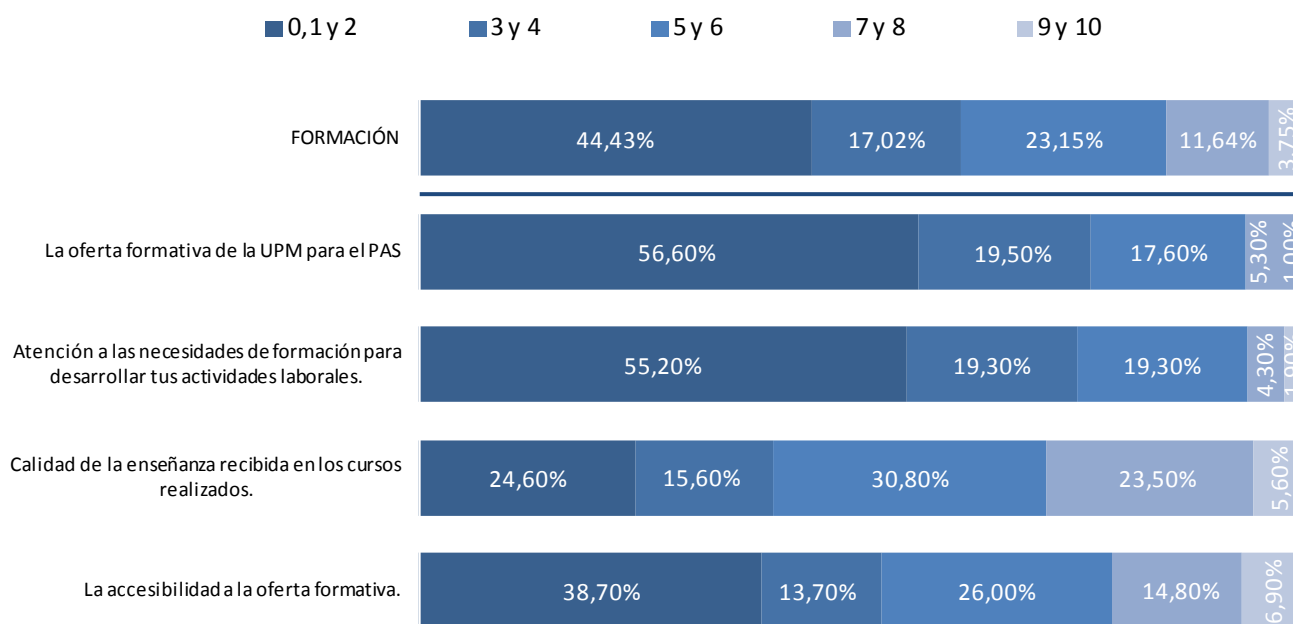


Figura 14. Satisfacción. Formación. Porcentajes – UPM.

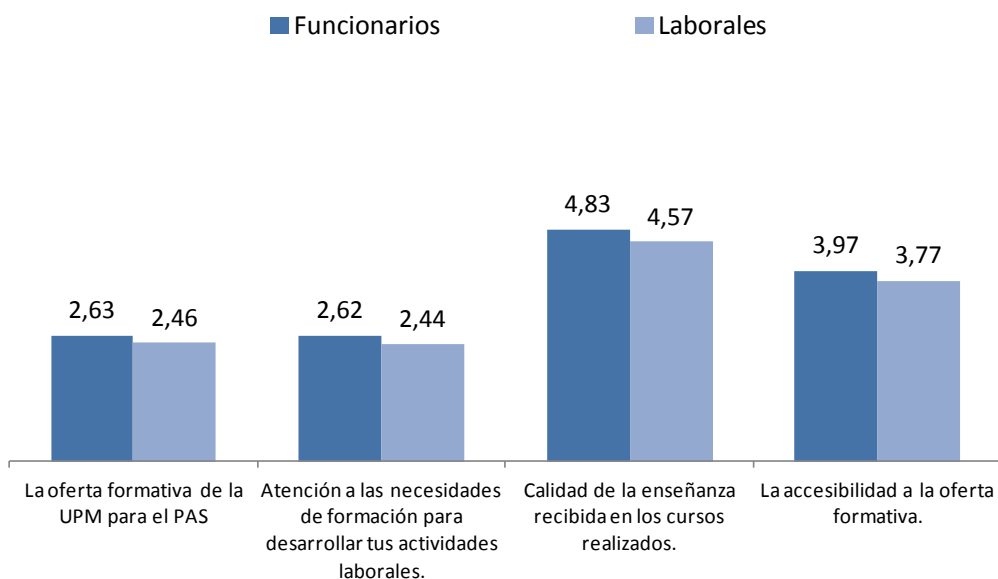


Figura 15. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

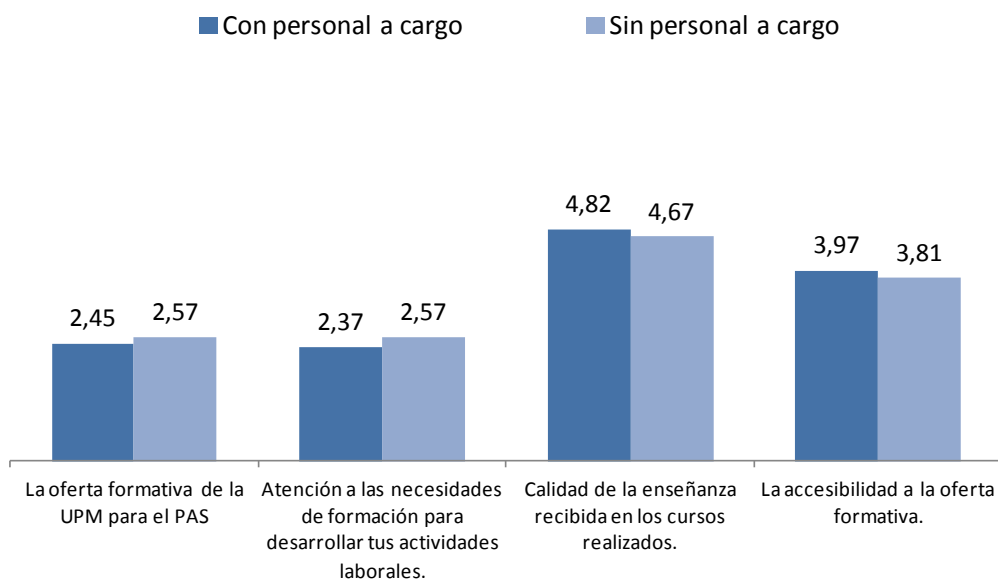


Figura 16. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

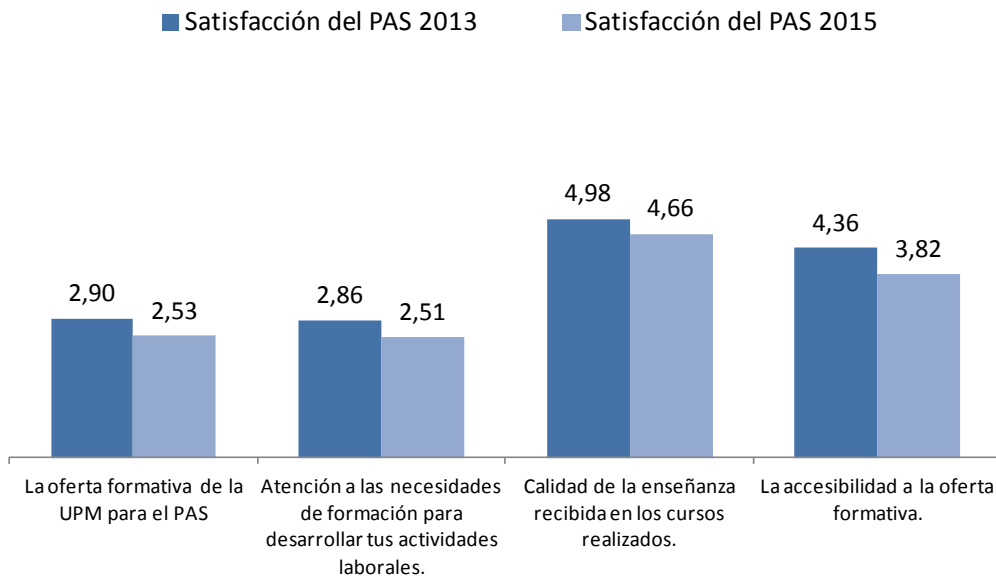


Figura 17. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

ÁMBITO 4: RECURSOS MATERIALES

	N válido	Media	Desviación Típica
13. Medios y recursos que la UPM pone para que usted realice sus actividades diarias.	213	5,10	2,57
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.	212	5,69	2,81
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.	212	6,10	2,54
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.	206	6,32	2,56
RECURSOS MATERIALES	213	5,81	2,16

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

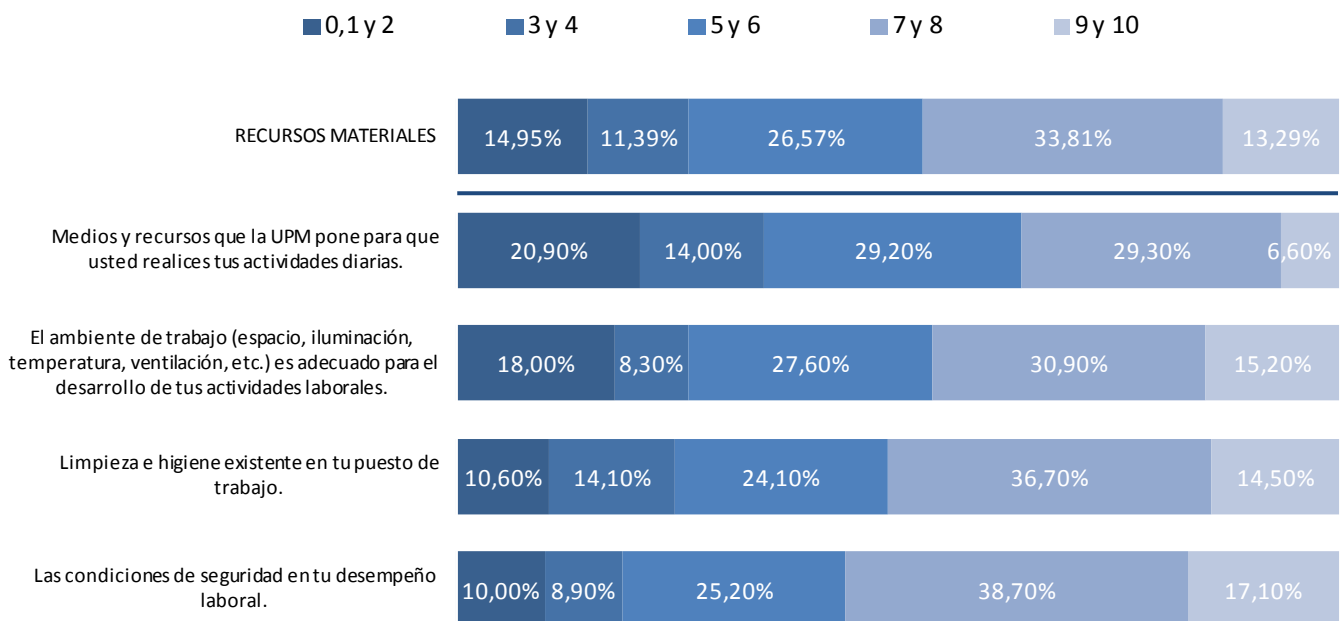


Figura 18. Satisfacción. Recursos materiales. Porcentajes – UPM.

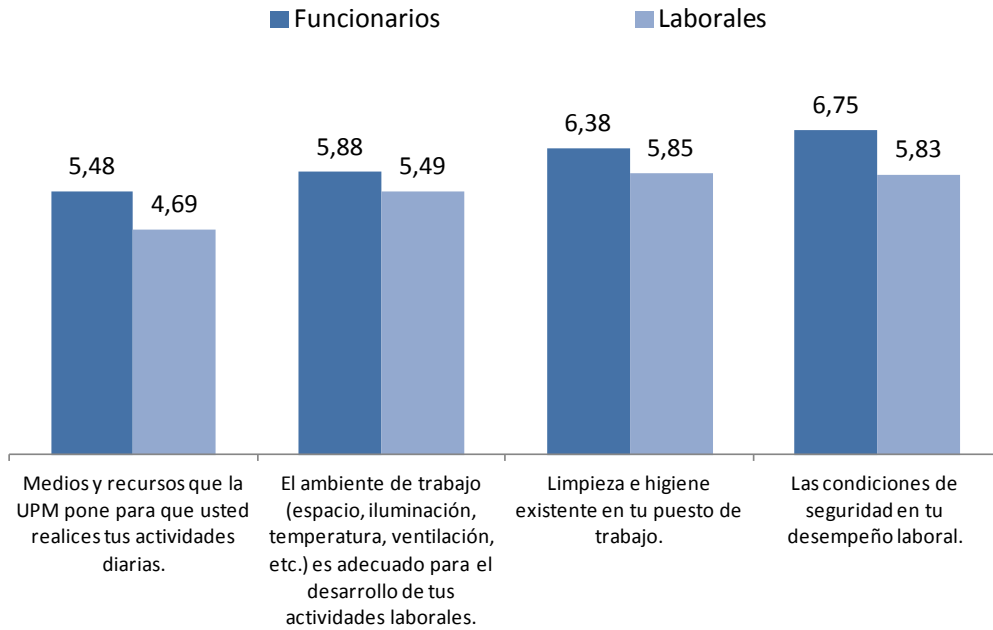


Figura 19. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

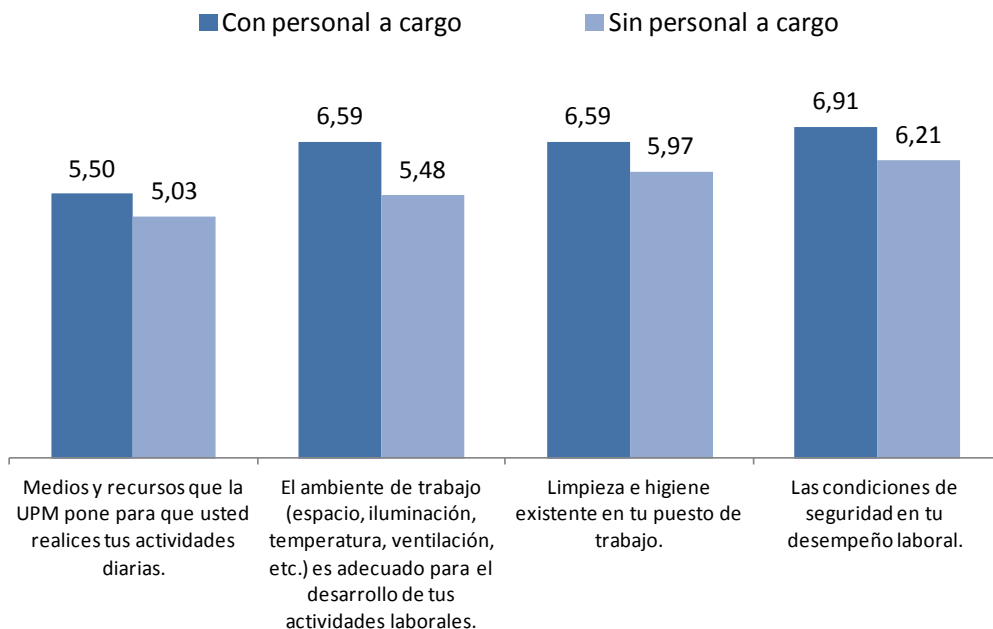


Figura 20. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

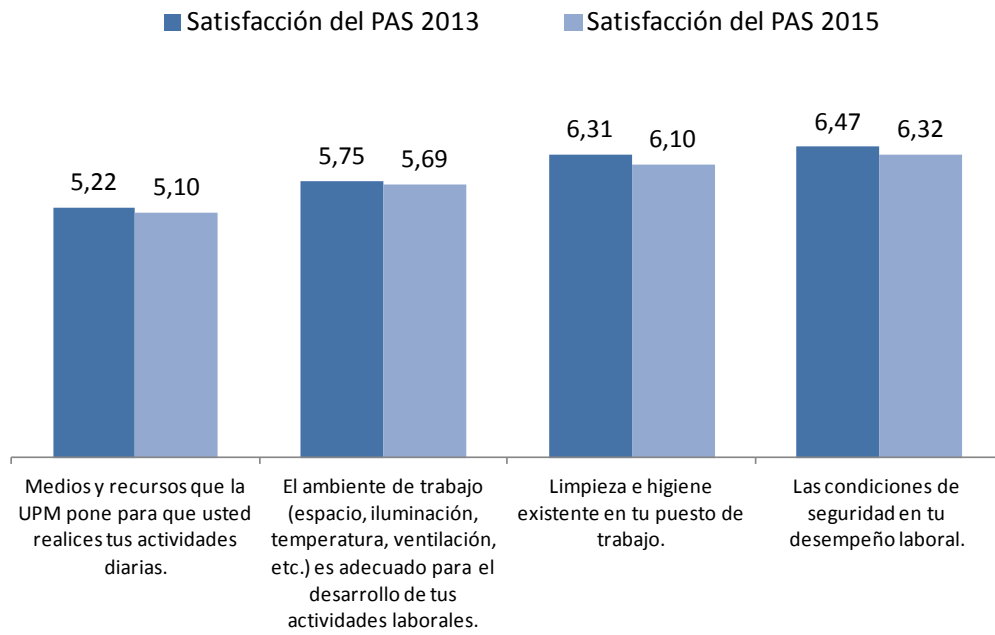


Figura 21. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

ÁMBITO 5: SERVICIOS

	N válido	Media	Desviación Típica
17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	188	4,59	2,55
18. Servicio de Personal de la UPM	186	5,15	2,74
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.	208	5,56	2,26
20. Instalaciones deportivas.	163	4,05	2,63
SERVICIOS	210	5,08	2,06

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

Nota metodológica: El análisis factorial exploratorio demuestra que la valoración a las “Instalaciones deportivas”, no debe de ser incluida dentro de éste ámbito. Por ésta razón la valoración a las mismas es tomada de forma individual y no integrada dentro del ámbito para el cálculo de la media global.

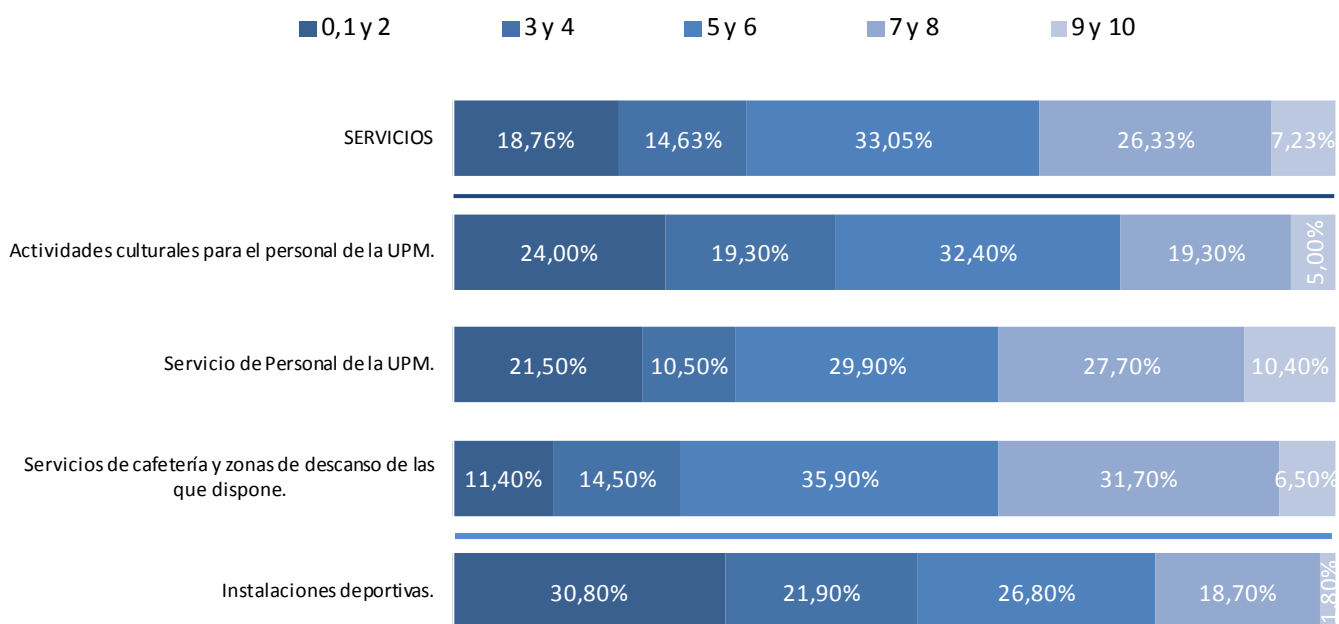


Figura 22. Satisfacción. Servicios. Porcentajes – UPM.

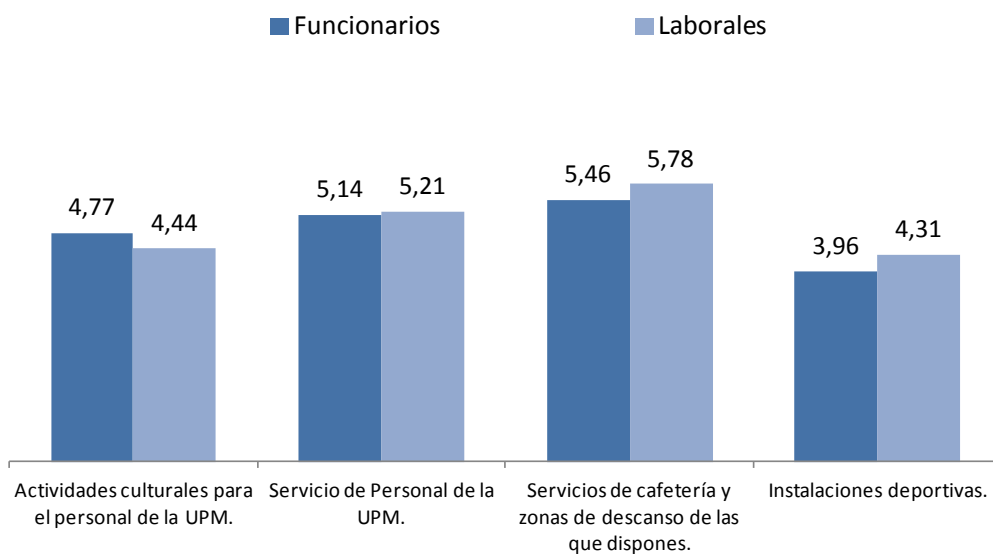


Figura 23. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

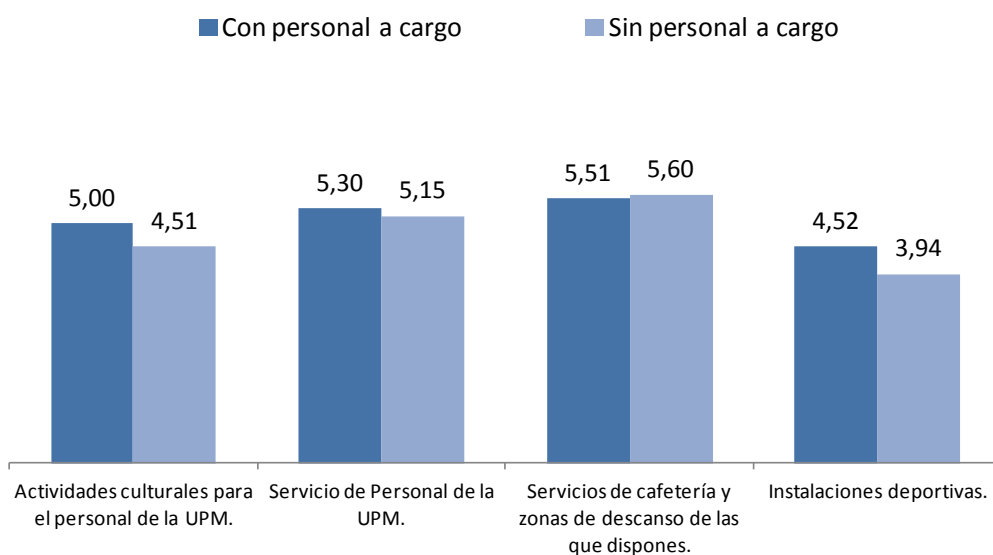


Figura 24. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

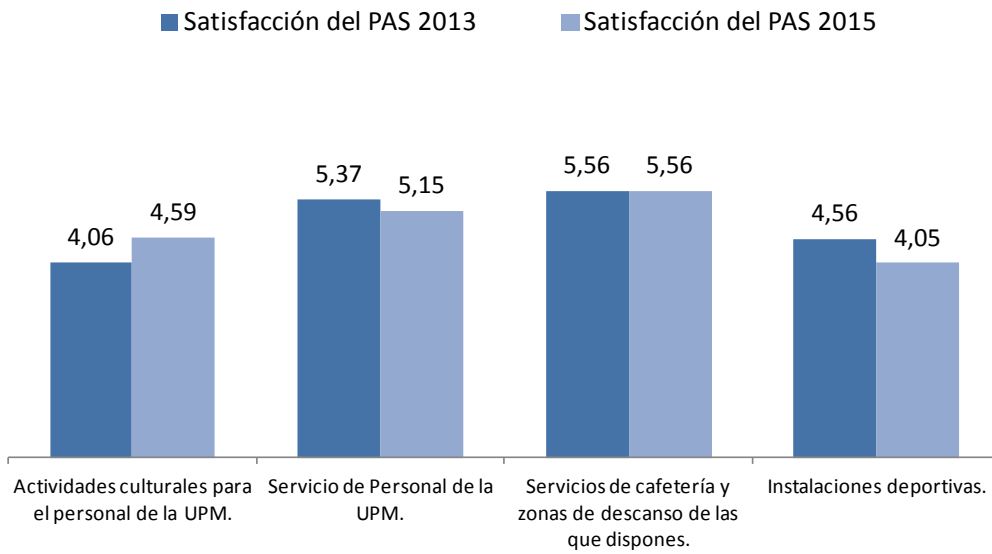


Figura 25. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

ÁMBITO 6: INFORMACIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
21. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro	205	4,53	2,68
22. Información sobre los Planes de Calidad del Centro	190	3,76	2,91
23. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro	180	5,80	2,69
24. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	180	4,18	3,27
INFORMACIÓN	206	4,54	2,59

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

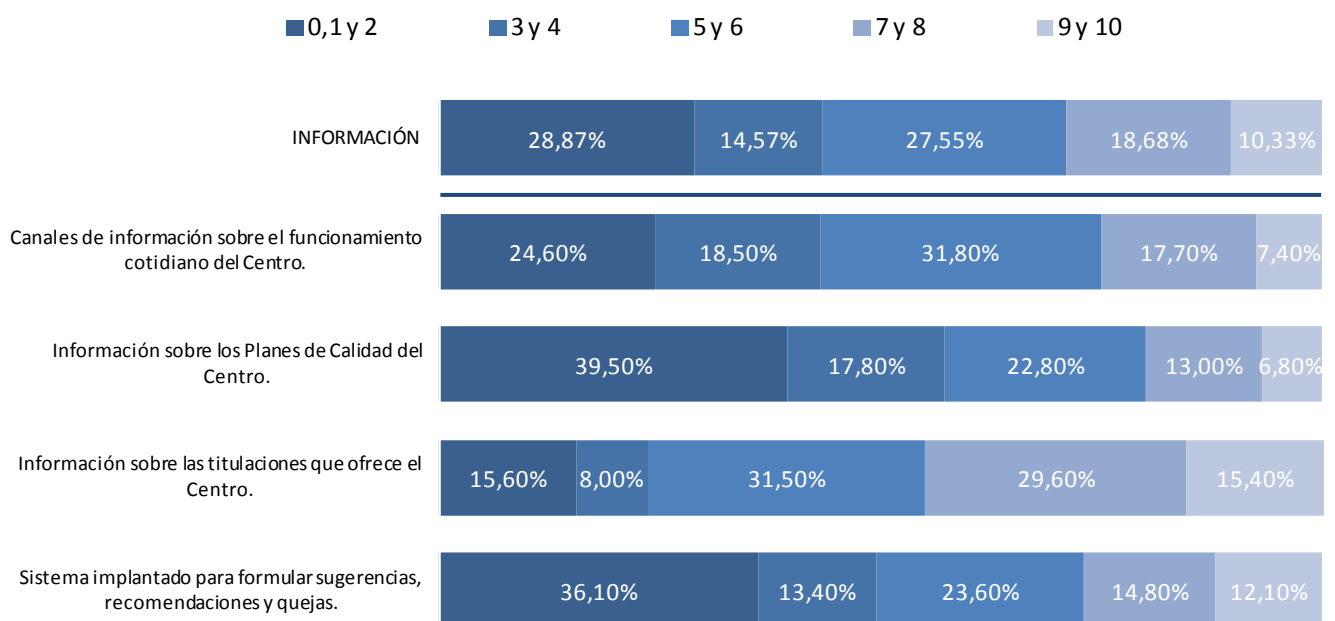


Figura 26. Satisfacción. Información. Porcentajes – UPM.

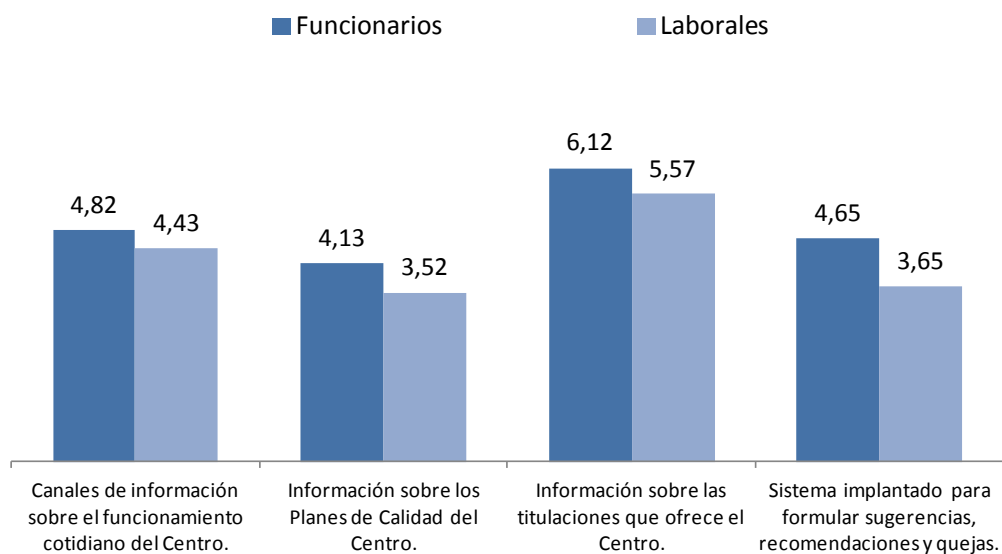


Figura 27. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

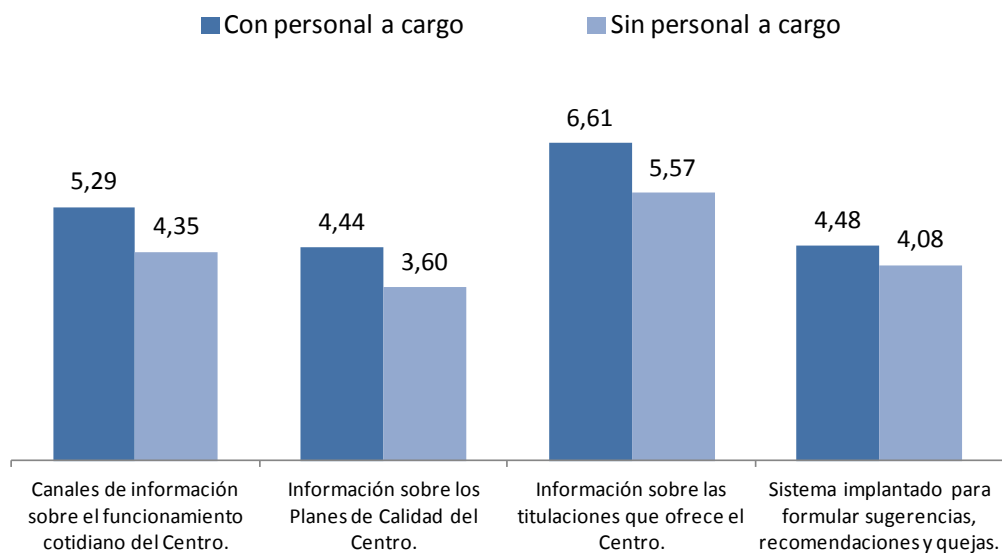


Figura 28. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

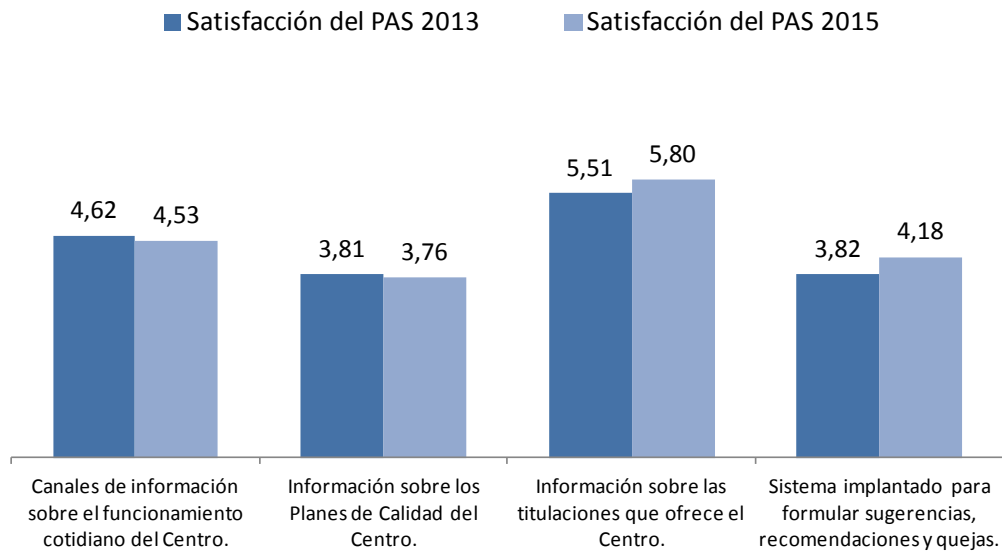


Figura 29. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM

ÁMBITO 7: PUESTO DE TRABAJO

	N válido	Media	Desviación Típica
25. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	209	5,94	2,74
26. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	209	4,85	2,99
27. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	201	6,43	2,53
28. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	204	5,45	3,12
29. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	201	5,92	2,69
30. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	210	7,21	2,48
31. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	207	6,95	2,77
PUESTO DE TRABAJO	213	6,13	2,11

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

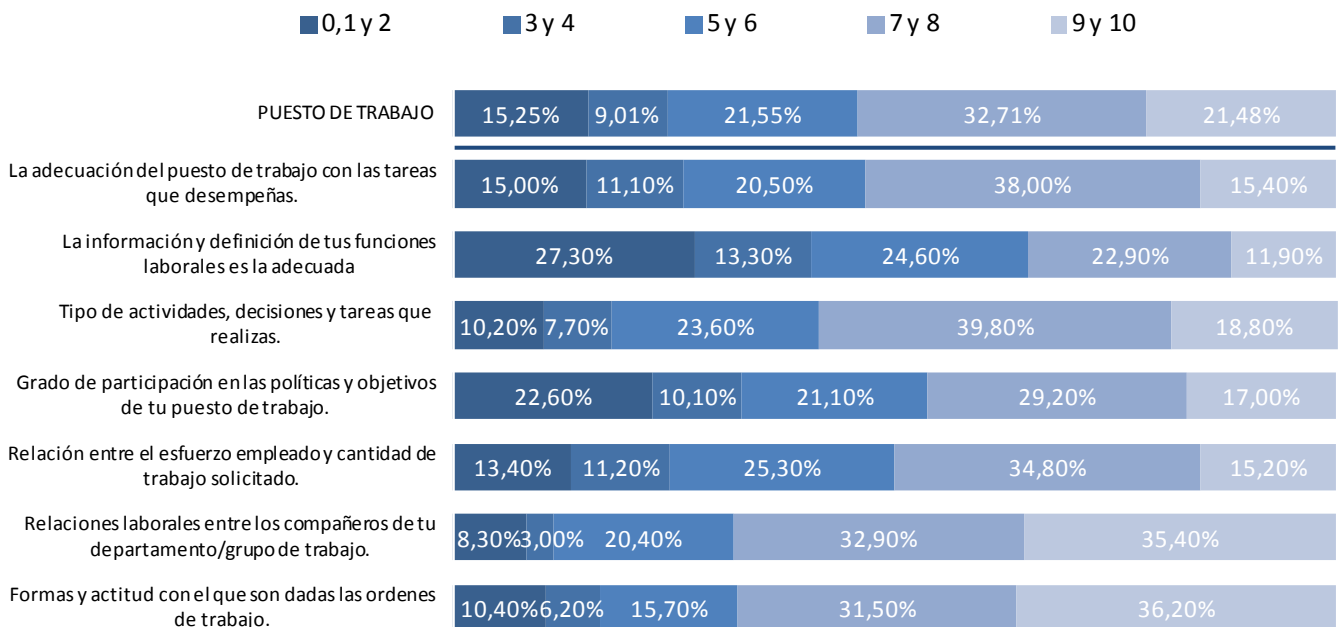


Figura 30. Satisfacción. Puesto de trabajo. Porcentajes – UPM.

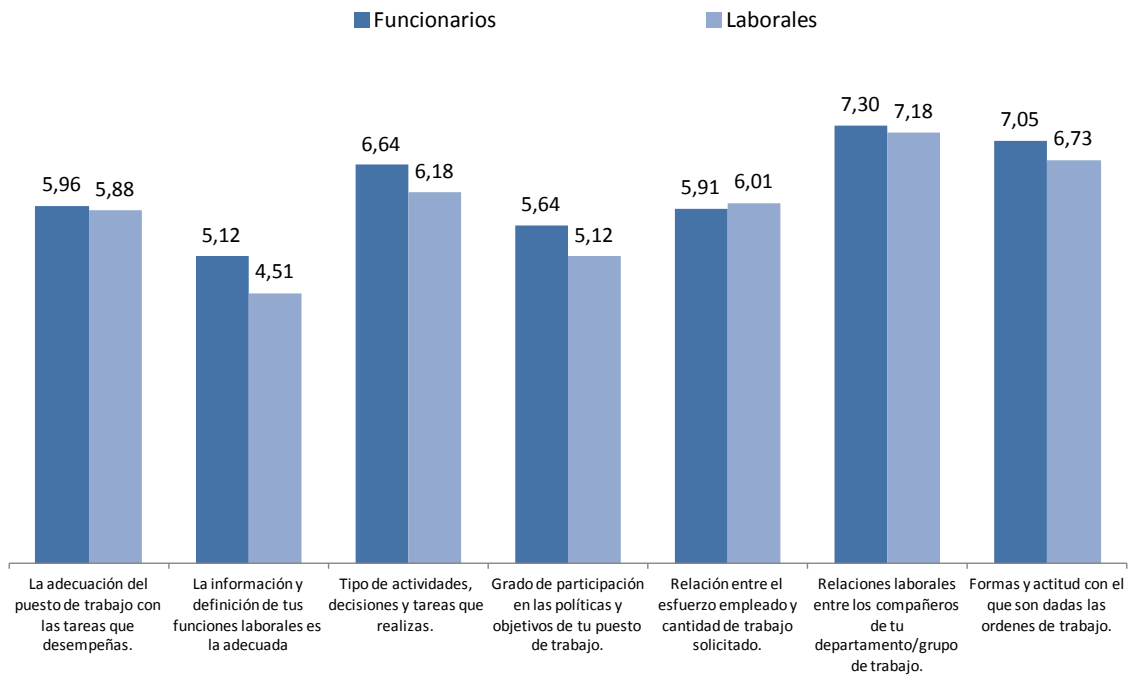


Figura 31. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

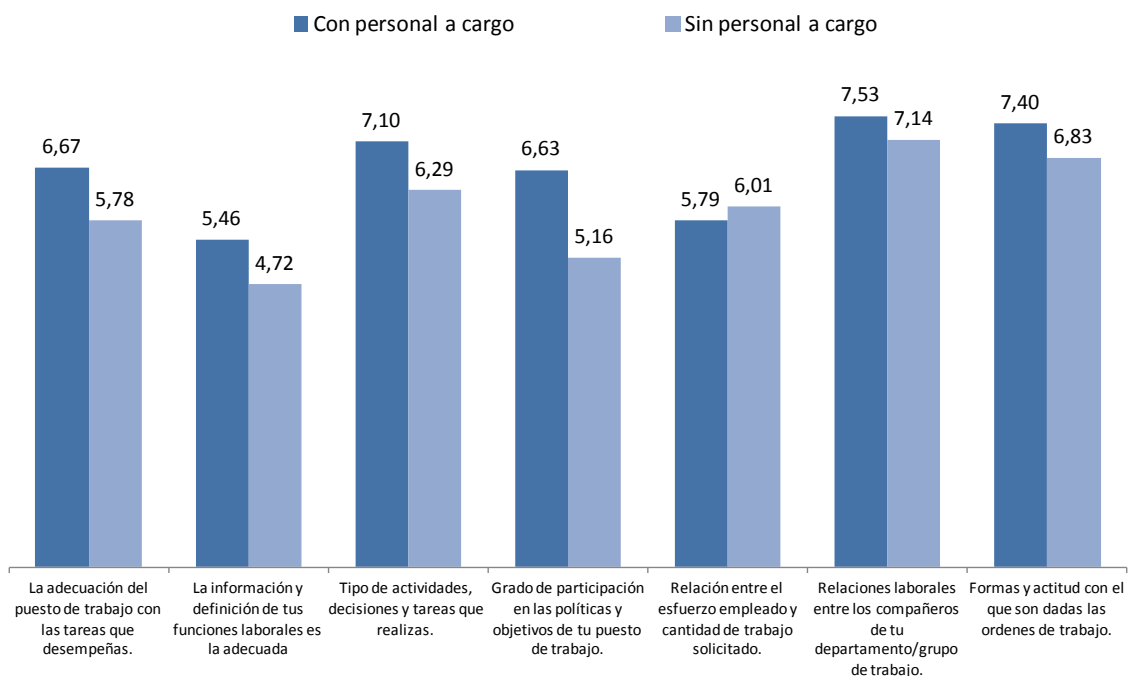


Figura 32. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

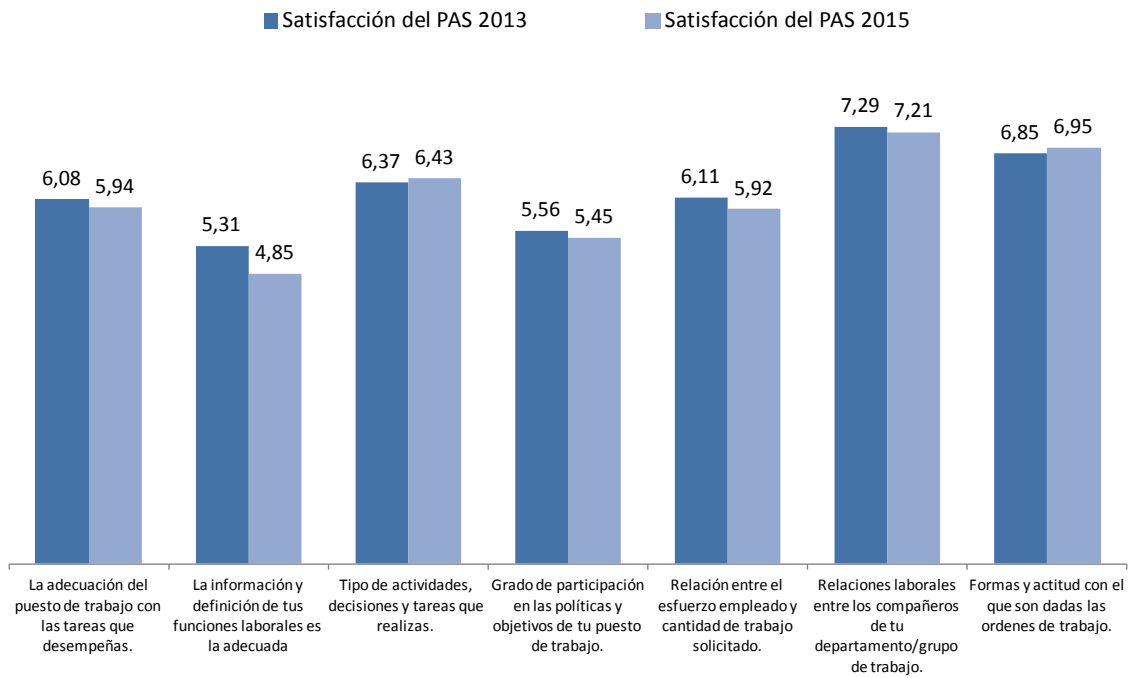


Figura 33. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

ÁMBITO 8: VALORACIÓN GLOBAL

	N válido	Media	Desviación Típica
32. Con tu puesto de trabajo	212	6,54	2,62
33. Con ser miembro de la UPM	210	5,78	2,99
34. Conciliación entre mi vida laboral y personal.	212	6,31	2,69
35. Sistema de calidad implantado	170	4,33	2,97
36. Imagen externa y consideración social de la UPM	191	4,95	2,90
37. Compromiso de la UPM con la sociedad	178	4,42	2,94

Tabla 9. Valoración global. Medias globales – UPM.

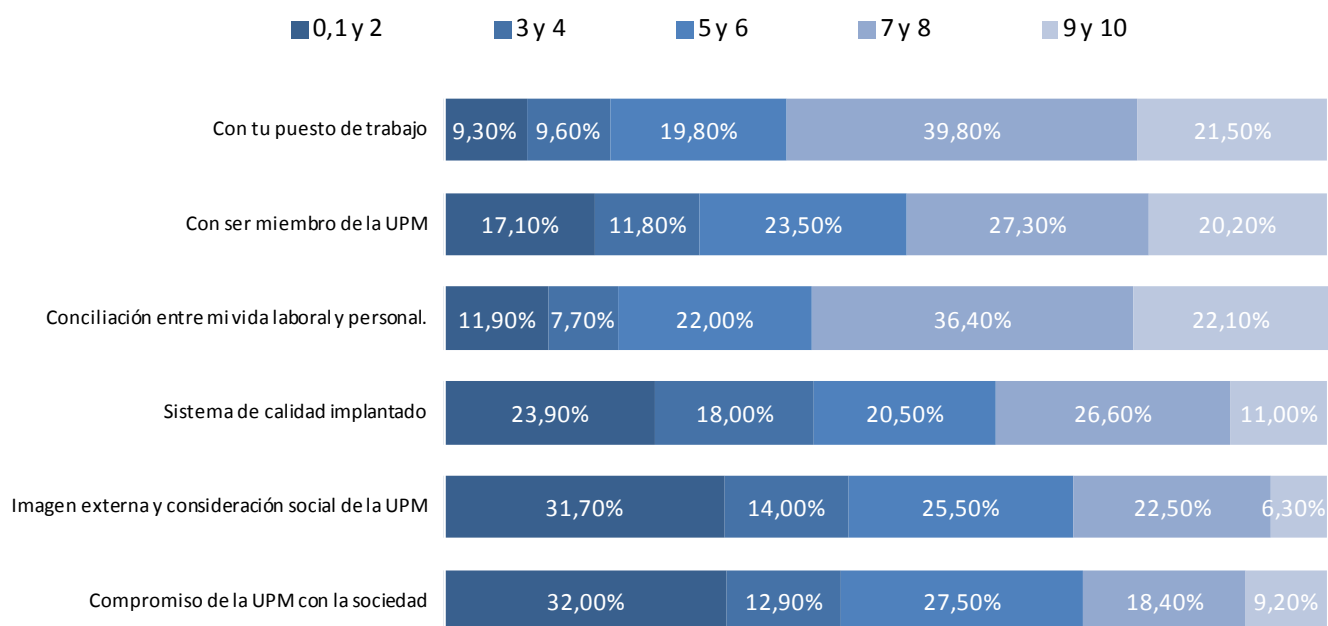


Figura 34. Valoración global. Porcentajes – UPM.

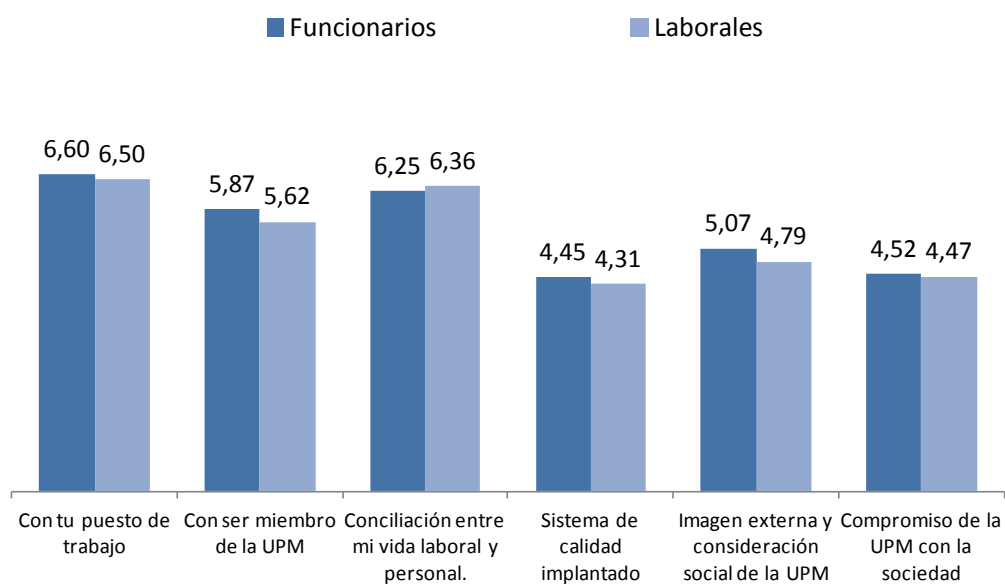


Figura 35. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

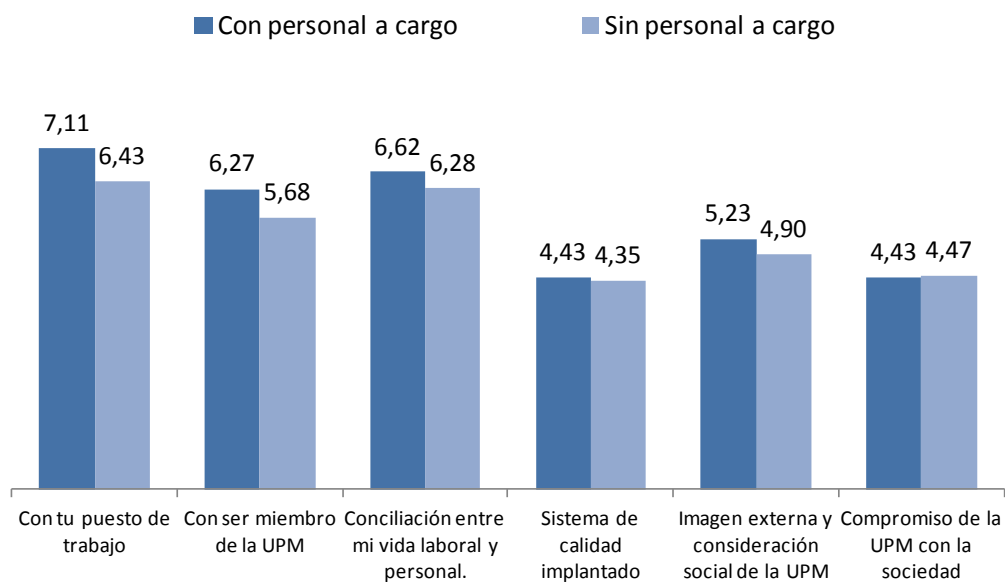


Figura 36. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

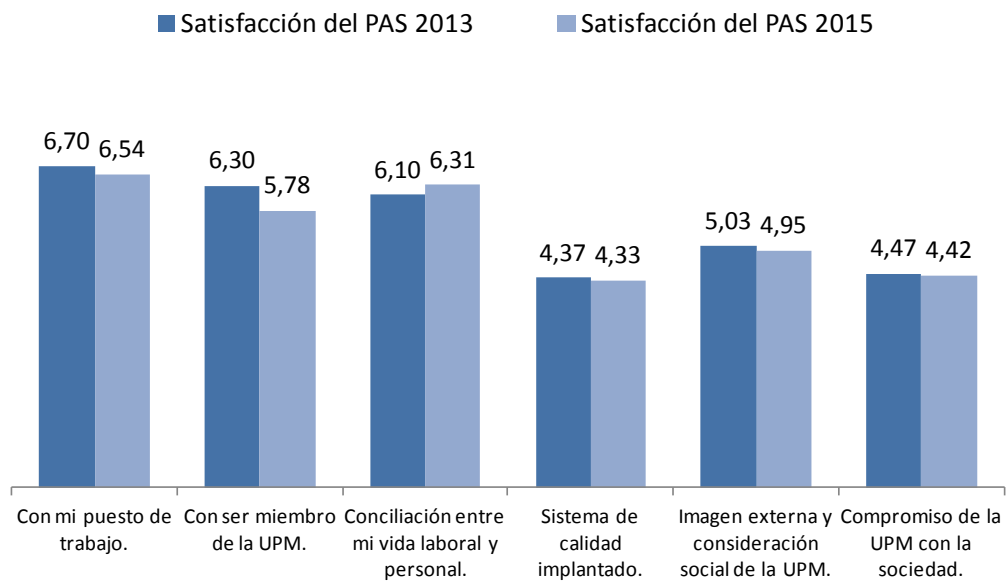


Figura 37. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

MEDIAS GLOBALES DE CADA UNO DE LOS ÁMBITOS

Categoría laboral.

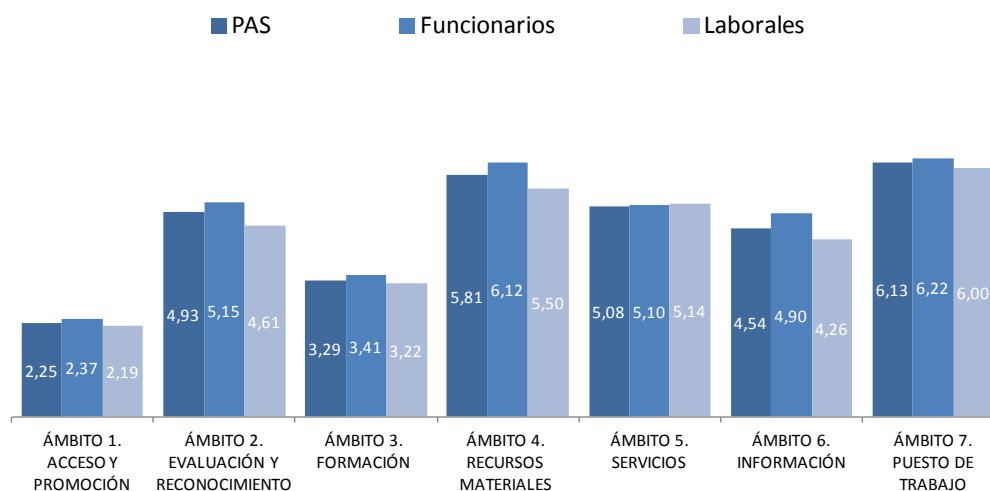


Figura 38. Medias de cada uno de los ámbitos. Categoría laboral – UPM.

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.

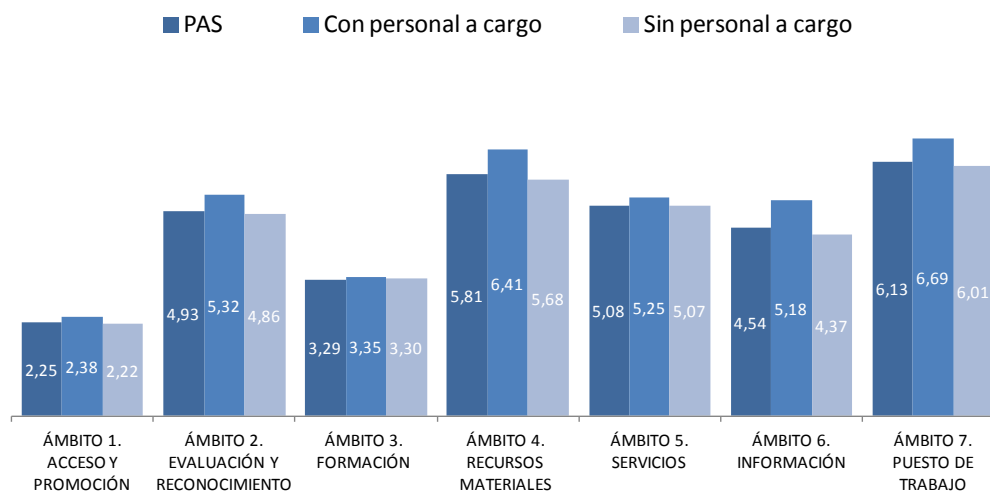
Personal a cargo.

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

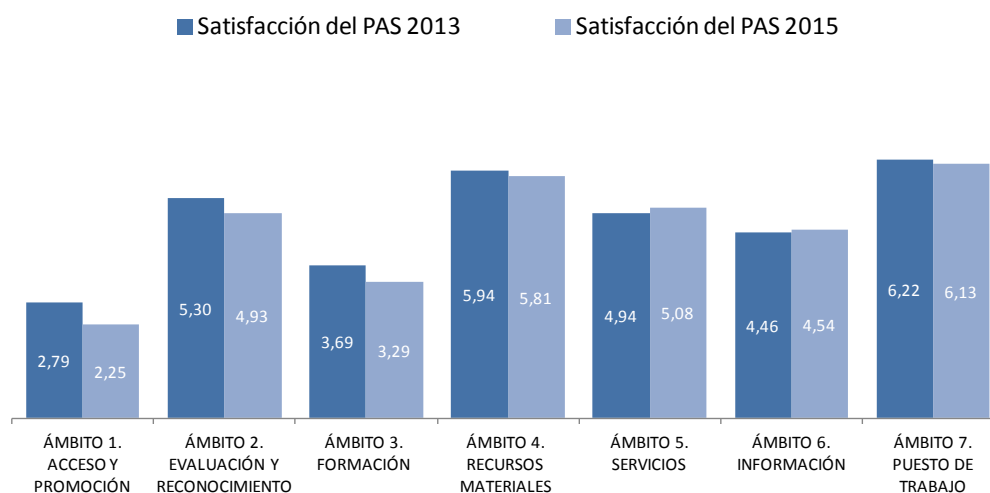
Evolución de estudios de Satisfacción del PAS.

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

Nota metodológica: El ámbito "Servicios" no es totalmente comparable entre las dos ediciones del este estudio, ya que en la presente edición no se incluye la valoración dada a las instalaciones deportivas, tal como lo sugiere el análisis factorial realizado y presente en el anexo 2.

ÍTEMES MEJOR Y PEOR VALORADOS

Todo el PAS que respondió a la encuesta. Global UPM.

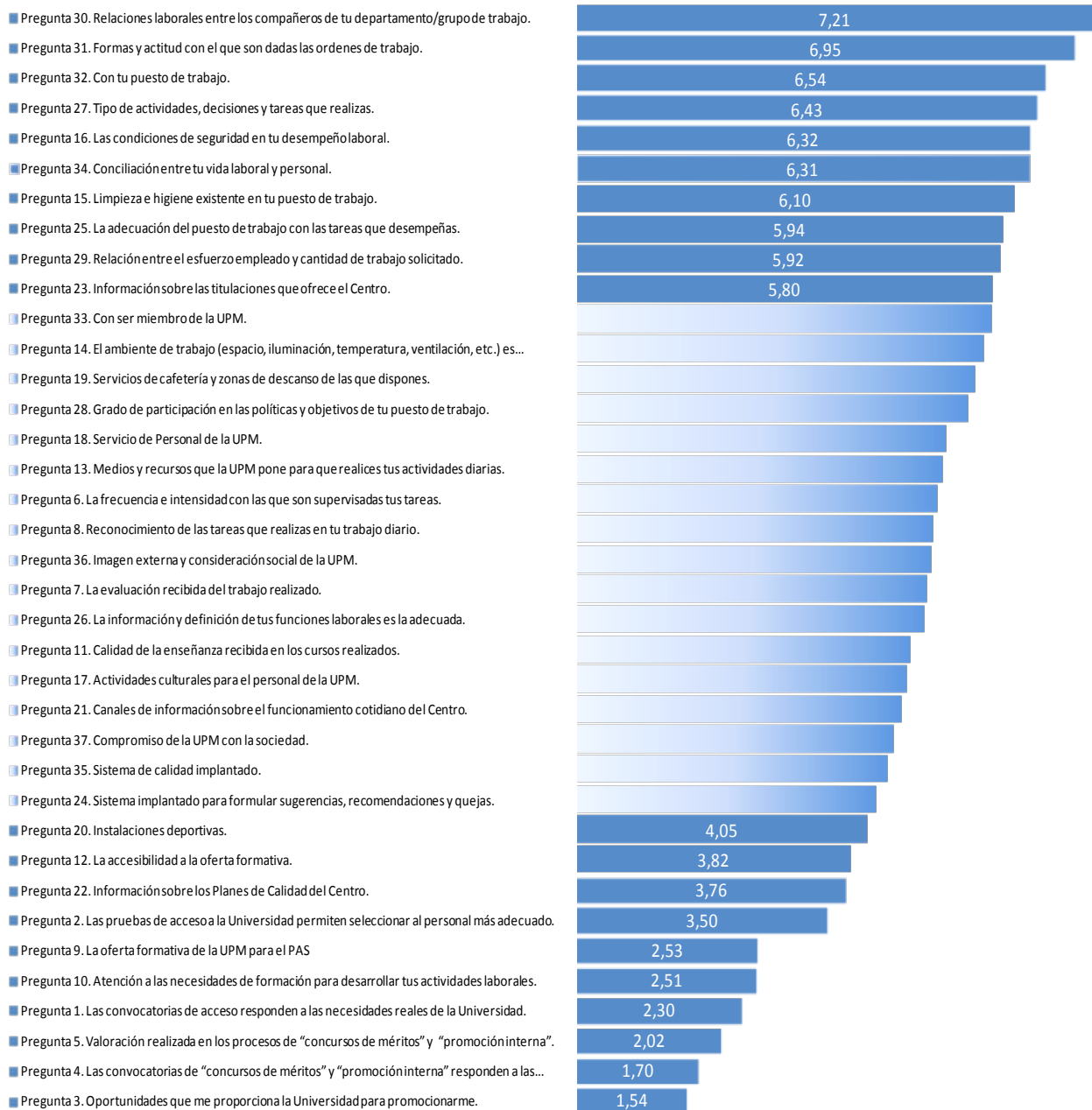


Figura 41. Ítems mejor y peor valorados. Todo el PAS – UPM.

Funcionarios

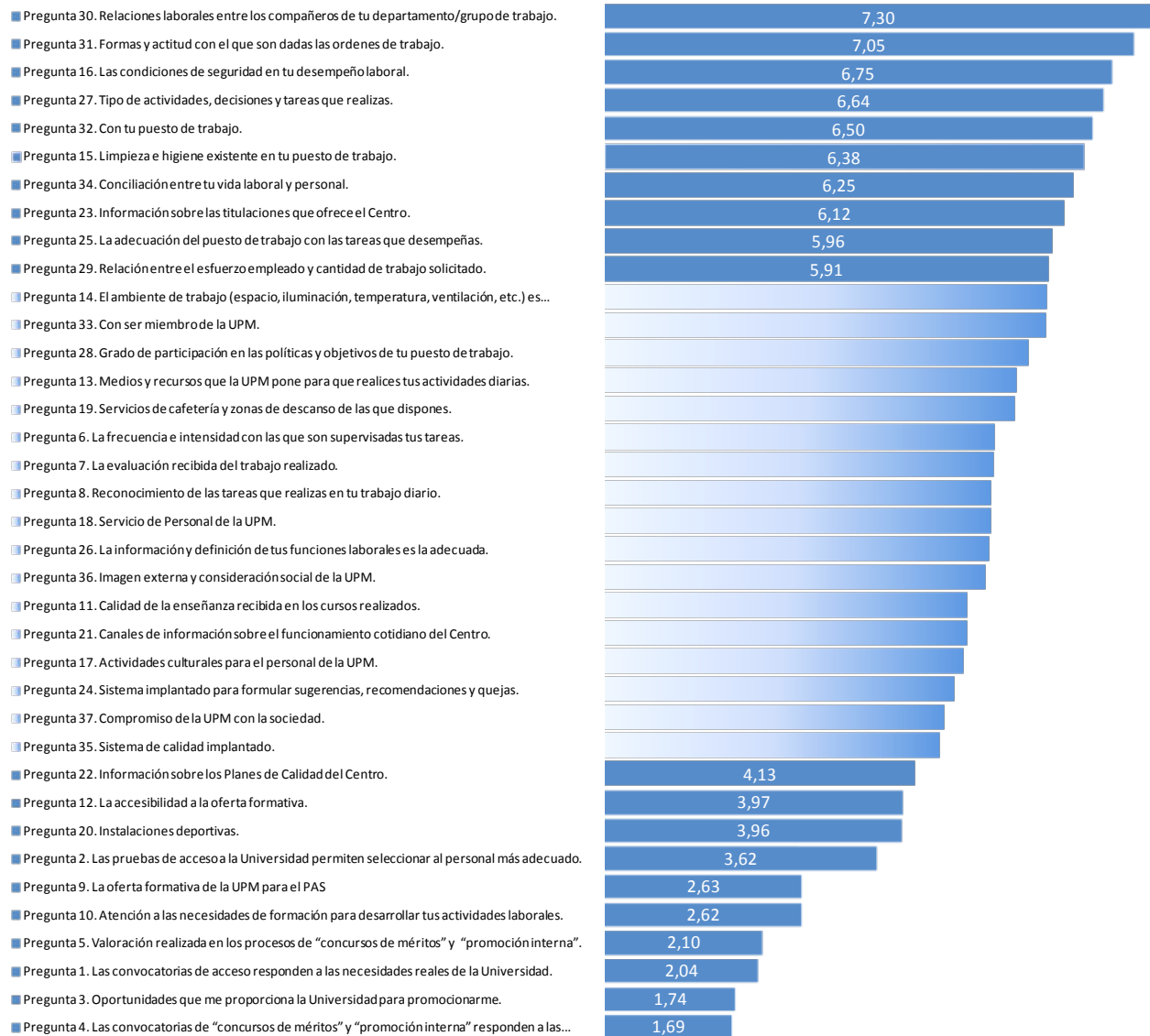


Figura 42. Ítems mejor y peor valorados. Funcionarios – UPM.

Laborales

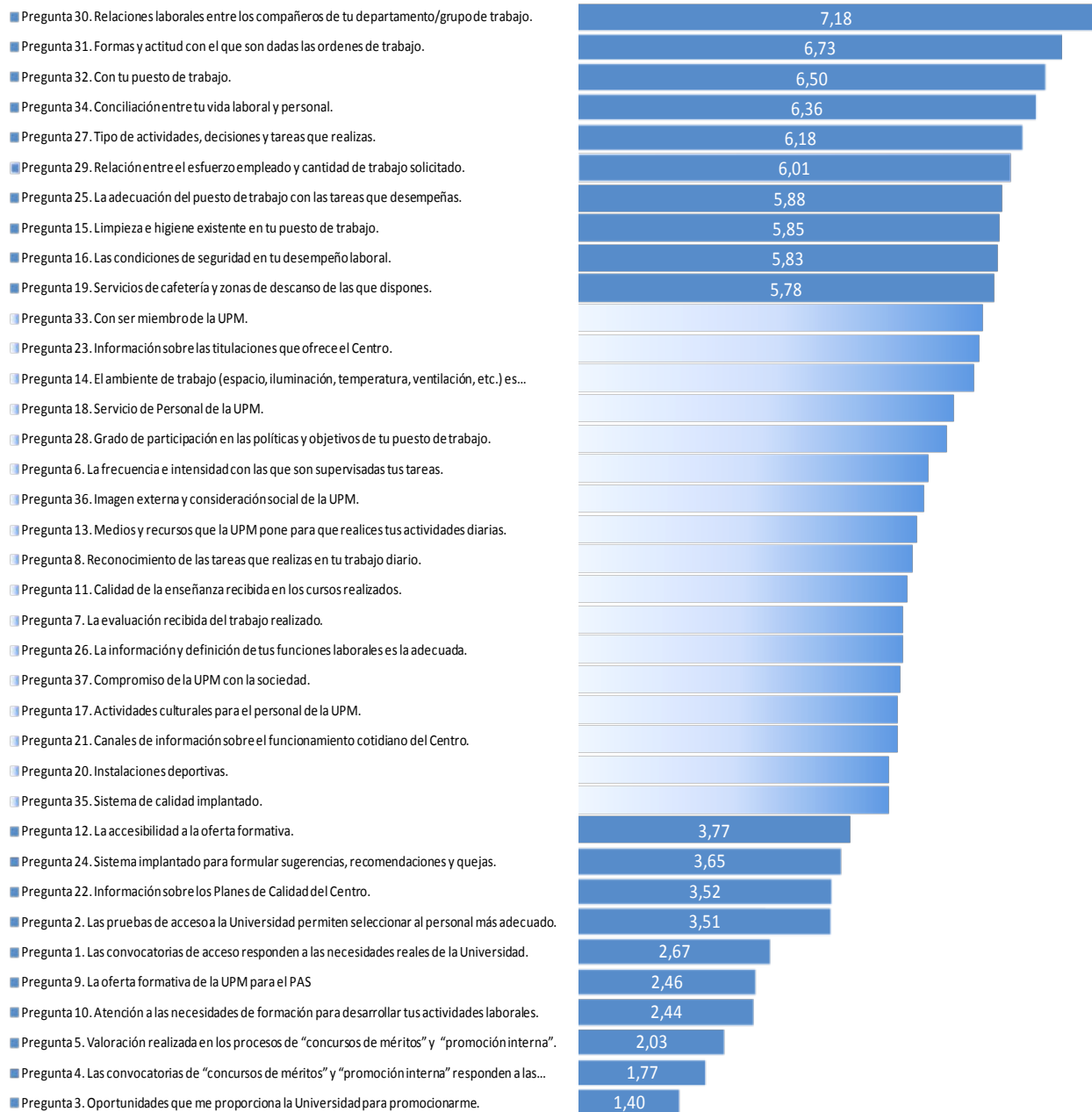


Figura 43. Ítems mejor y peor valorados. Laborales – UPM.

CONCLUSIONES

- EL número de encuestas depuradas y utilizadas para el presente estudio es de 213, un 11,08% del universo observado.
- El error muestral obtenido es del $\pm 6,33\%$ para un nivel de confianza del 95 % en el caso más desfavorable de varianza ($p=q$).
- Por Centros, el porcentaje de respuesta varía desde el 3,85% de la E.T.S. de Ingeniería de Sistemas Informáticos hasta el 21,28% de la E.T.S. de Ingenieros Navales. Para ampliar la información, véase la tabla 1.
- Es ligeramente superior el porcentaje de mujeres que responden a la encuesta (53,10%) que el de hombres (46,90%).
- Algo más de la mitad de la muestra (51,66%) tiene una edad comprendida entre los 45 y 55 años, seguidos de los que tienen entre 35 y 44 años (24,17%) y de los que son mayores de 55 (20,38%). Los que tienen 35 años o menos tan solo son el 3,79%.
- Son los funcionarios de carrera, los que en mayor medida responden a la encuesta, siendo estos un 51,22% del total. Le siguen los contratados laborales fijos con un 42,44%, siendo los contratados laborales temporales y los funcionarios interinos, los que en menor medida han respondido a la encuesta, con un 3,41% para los primeros y un 2,93 % para los segundos.
- Los hombres que tienen personal a su cargo son un 25,25%, algo superior al 15,32% manifestado por las mujeres.
- El 26,19% de los mayores de 55 años manifiestan tener personal a su cargo, siendo éste el porcentaje más alto de los 4 rangos de edad propuestos. Véase figura 5 para una mayor información.
- El 80% del PAS de forma global menciona no tener personal a su cargo.
- 22 de las 37 preguntas de la encuesta son respondidas por más de 200 personas, (recuérdese que el total de encuestas depuradas es de 213), 11 preguntas por entre 180 y 200 personas y tan solo 4 preguntas, un 10,81% de las preguntas de la encuesta son respondidas por menos de 180 personas, pero al menos por 163.

- El análisis factorial exploratorio realizado, corrobora la idoneidad del cuestionario utilizado para medir la satisfacción del Personal de Administración y Servicios, salvo el ítem 20 referente a las instalaciones deportivas, que se presenta de forma individual ya que no puede ser incluido dentro de la dimensión “Servicios”.
- 20 preguntas obtienen una puntuación media inferior a 5 puntos, 10 preguntas con una puntuación de entre 5 y 6 puntos y 7 preguntas con una puntuación media de más de 6 puntos.
- Los ítems mejor evaluados de toda la encuesta son los referidos a las relaciones laborales entre los compañeros de trabajo con 7,21 puntos de media sobre 10, las formas y actitud con las que son dadas las ordenes de trabajo (6,95), la satisfacción global con el puesto de trabajo (6,54), el tipo de actividades, decisiones y tareas que realiza el PAS (6,43) y las condiciones de seguridad para el desempeño laboral (6,32).
- En el polo contrario, los ítems con menor valoración de toda la encuesta están la atención a las necesidades de formación 2,51; las convocatorias de acceso que responden a las necesidades de la Universidad 2,30; la valoración realizada en los concursos de meritos y promoción interna 2,02 y la necesidad de los mismos 1,70, llegando finalmente al ítem con menor media de toda la encuesta, las oportunidades de promoción que brinda la UPM con 1,54 puntos sobre 10. Para una mayor información véase la figura 41.
- 4 de los 7 ámbitos, presentan medias por encima de 5 puntos, siendo estos en orden ascendente, “Servicios” con 5,08 puntos de media; “Recursos materiales” con 5,81 y la “Puesto de trabajo” con 6,13 puntos sobre 10.
- Los ámbitos que presentan valoraciones por debajo de 5 puntos son en orden decreciente, “Evaluación y reconocimiento” con 4,93; “Información” con 4,54; “Formación” con 3,29 y finalmente el ámbito con valoración más baja de toda la encuesta es el “Acceso y promoción” con 2,25 puntos de media sobre 10.
- Si comparamos las puntuaciones medias obtenidas entre el personal Funcionario y Laboral, podemos observar como los primeros tienden a brindar valoraciones más altas en relación a los segundos. Las mayores diferencias se encuentran al evaluar al sistema para formular sugerencias, recomendaciones y quejas, con 1 punto de media, (4,65 para los Funcionarios, y 3,65 para los laborales), seguido de las condiciones de seguridad para el desempeño laboral, con 0,92 puntos (6,75 para los primeros y 5,83 para los segundos), además de los medios y recursos que la UPM pone para que realicen sus actividades diarias con 0,79 puntos de diferencia.
- El personal Laboral solo proporciona medias más altas en los ítems que evalúan al Servicio de personal de la UPM (si bien la diferencia es mínima, concretamente de

0,07 puntos), a los concursos de méritos y promoción interna (0,08), en la relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado (0,10), en conciliación entre la vida laboral y personal (0,11), en la evaluación a la cafetería y zonas de descanso (0,32), en las zonas deportivas (0,35) y finalmente, la mayor diferencia se encuentra en la evaluación a las convocatorias de acceso con 0,63 puntos de media más que el personal Funcionario.

- Los dos últimos puntos mencionados, nos llevan a obtener mayores medias a favor del personal Funcionario en todos los ámbitos calculados, a excepción del ámbito “Servicios”, aunque esta diferencia es muy pequeña, 0,0357 puntos a favor de los Laborales.
- Si comparamos las medias obtenidas entre PAS con personal a cargo y los que no tienen personal a cargo, se puede ver como los primeros, dan mayores valoraciones en 30 de las 37 preguntas de la encuesta, llegándose a encontrar diferencias de más de 1 punto en las preguntas que hacen alusión a la Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro (1,04), en el ambiente de trabajo para el desarrollo de las actividades laborales (1,11), y finalmente la mayor diferencia se encuentra en la evaluación al grado de participación en las políticas y objetivos del puesto de trabajo, con 1,47 puntos de media, a favor del PAS con personal a cargo.

Comparativa entre los estudios de Satisfacción del PAS del año 2013 y 2015.

- De las 37 preguntas susceptibles de comparación entre las dos ediciones de la encuesta, 30 preguntas obtienen una menor valoración en el presente año, estando dichos valores en el rango de 0,02 - 0,67 puntos, encontrando las mayores diferencias para las evaluaciones a las convocatorias de acceso (0,67), las convocatorias de concursos de méritos y promoción interna, además de su valoración con 0,63 puntos para ambos casos, la accesibilidad a la oferta formativa (0,54) y el sentimiento con ser miembro de la UPM (0,54).
- Solo 6 preguntas obtienen una mayor puntuación en relación al estudio anterior (ya que una pregunta obtiene la misma valoración), siendo éstas las que hacen alusión al tipo de actividades, decisiones y tareas que realiza el PAS, con una muy pequeña diferencia en relación al estudio del año 2013 de 0,06 puntos, seguida de las formas y actitud con las que son dadas las ordenes de trabajo (0,10), la conciliación entre la vida laboral y familiar (0,21), la información sobre las titulaciones que ofrece el centro (0,29), el sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas (0,36) y finalmente la mayor diferencia positiva se encuentra en la evaluación a las actividades culturales para el personal que ofrece la UPM con 0,53 puntos más la obtenida en el estudio anterior.

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

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

SERVICIOS

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
17. Actividades culturales para el personal de la UPM.												
18. Servicio de Personal de la UPM.												

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	

INFORMACIÓN

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

PUESTO DE TRABAJO

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

32. Con tu puesto de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
33. Con ser miembro de la UPM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34. Conciliación entre tu vida laboral y personal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
35. Sistema de calidad implantado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
36. Imagen externa y consideración social de la UPM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
37. 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: ANALISIS 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	0,872
---	-------

Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado.	2492,685
	Gl.	465
	Sig.	0,000

COMUNALIDADES

	Inicial	Extracción
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	1,000	,802
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	1,000	,591
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	1,000	,716
4. Las convocatorias de "concursos de méritos" y "promoción interna" responden a las necesidades reales de la Universidad.	1,000	,871
5. Valoración realizada en los procesos de "concursos de méritos" y "promoción interna".	1,000	,839
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	1,000	,862
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	1,000	,901
8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.	1,000	,825
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	1,000	,871
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.	1,000	,861
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	1,000	,740
12. La accesibilidad a la oferta formativa.	1,000	,832
13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus actividades diarias.	1,000	,743
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.	1,000	,744
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.	1,000	,875
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.	1,000	,812
17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	1,000	,575
18. Servicio de Personal de la UPM	1,000	,625
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispone.	1,000	,743

	Inicial	Extracción
20. Instalaciones deportivas.	1,000	,455
21. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro	1,000	,791
22. Información sobre los Planes de Calidad del Centro	1,000	,837
23. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro	1,000	,751
24. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	1,000	,814
25. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	1,000	,812
26. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	1,000	,846
27. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	1,000	,822
28. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	1,000	,671
29. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	1,000	,704
30. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	1,000	,744
31. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	1,000	,693

El análisis factorial resultante indica la existencia de 7 factores que explican un 76,68% de la varianza total de los datos presentes en el fenómeno estudiado (satisfacción del personal de Administración y Servicios).

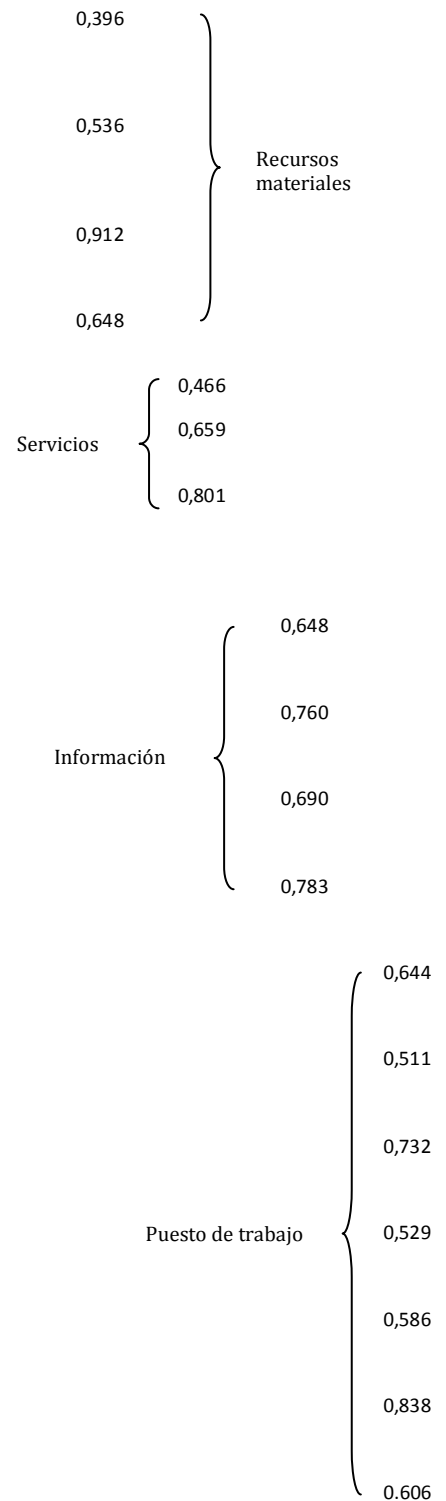
	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	14,236	45,923	45,923	14,236	45,923	45,923	3,715	11,983	11,983
2	3,033	9,782	55,705	3,033	9,782	55,705	3,704	11,948	23,930
3	1,709	5,513	61,218	1,709	5,513	61,218	3,597	11,602	35,532
4	1,478	4,768	65,987	1,478	4,768	65,987	3,568	11,510	47,042
5	1,209	3,900	69,887	1,209	3,900	69,887	3,440	11,096	58,138
6	1,097	3,538	73,425	1,097	3,538	73,425	2,884	9,303	67,442
7	1,008	3,253	76,678	1,008	3,253	76,678	2,863	9,236	76,678
8	0,864	2,789	79,467						
9	0,740	2,386	81,853						
10	0,726	2,342	84,195						
11	0,679	2,189	86,384						
12	0,495	1,597	87,982						
13	0,430	1,388	89,370						
14	0,402	1,295	90,665						
15	0,327	1,056	91,721						
16	0,311	1,003	92,725						
17	0,297	0,958	93,682						
18	0,263	0,850	94,532						
19	0,230	0,743	95,276						
20	0,215	0,692	95,968						
21	0,208	0,672	96,640						
22	0,177	0,572	97,213						

	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
23	0,166	0,534	97,747						
24	0,144	0,465	98,212						
25	0,134	0,431	98,643						
26	0,121	0,391	99,034						
27	0,098	0,315	99,350						
28	0,068	0,220	99,570						
29	0,054	0,174	99,743						
30	0,046	0,147	99,890						
31	0,034	0,110	100						

Matriz de componentes rotados

	1	2	3	4	5	6	7
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	0,787	}	Acceso y promoción	}			
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	0,616						
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	0,687						
4. Las convocatorias de "concursos de méritos" y "promoción interna" responden a las necesidades reales de la Universidad.	0,861						
5. Valoración realizada en los procesos de "concursos de méritos" y "promoción interna".	0,748						
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	0,814	}	Evaluación y reconocimiento	}			
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	0,869						
8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.	0,742						
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS			0,826	}	Formación		
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.			0,772				
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.			0,670				
12. La accesibilidad a la oferta formativa.			0,791				

13. Medios y recursos que la UPM pone para que usted realice tus actividades diarias.
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.
17. Actividades culturales para el personal de la UPM.
18. Servicio de Personal de la UPM
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispone.
20. Instalaciones deportivas.
21. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro
22. Información sobre los Planes de Calidad del Centro
23. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro
24. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.
25. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.
26. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.
27. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.
28. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.
29. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.
30. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.
31. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.





POLITÉCNICA

"Ingeniamos el futuro"

**CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL**