



CAMPUS  
DE EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

---

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

---

### RESULTADOS GLOBALES

---

Observatorio Académico  
Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia  
Universidad Politécnica de Madrid

Octubre de 2017

---



## ÍNDICE

---

<b>Introducción</b> .....	5
<b>Ficha técnica</b> .....	6
<b>Estructura del instrumento de medida</b> .....	7
<b>Estructura de la muestra</b> .....	8
<b>Perfil de la muestra</b> .....	9
<b>Ámbito 1: acceso y promoción</b> .....	12
<b>Ámbito 2: evaluación y reconocimiento</b> .....	15
<b>Ámbito 3: formación</b> .....	18
<b>Ámbito 4: recursos materiales</b> .....	21
<b>Ámbito 5: servicios</b> .....	24
<b>Ámbito 6: información</b> .....	27
<b>Ámbito 7: puesto de trabajo</b> .....	30
<b>Ámbito 8: valoración global</b> .....	33

<b>Medias globales de cada uno de los ámbitos .....</b>	<b>36</b>
<b>Ítems mejor y peor valorados .....</b>	<b>38</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>41</b>
<b>Anexo 1: cuestionario.....</b>	<b>45</b>
<b>Anexo 2: analisis factorial .....</b>	<b>48</b>

## 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

---

<b>Metodología:</b>	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.
<b>Universo:</b>	PAS de la UPM: <b>1.901</b> trabajadores.
<b>Muestreo:</b>	Encuesta censal a todos los empleados registrados a 31 de mayo de 2017.
<b>Muestra:</b>	351 PAS, un 18,46% del universo observado.
<b>Error muestral:</b>	$\pm 4,72\%$ para un nivel de confianza del 95 % en el caso más desfavorable de varianza ( $p=q$ ).
<b>Encuestación:</b>	Del 31 de mayo al 18 de julio de 2017.
<b>Realización:</b>	Observatorio Académico de la Universidad Politécnica de Madrid, perteneciente al Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia.
<b>Cuestionario:</b>	Anexo 1.
<b>Otra información:</b>	Información adicional aportada desde la Plataforma de Inteligencia Institucional de la UPM (Data Warehouse).
<b>Informes elaborados:</b>	Informe general de la Universidad Politécnica de Madrid y separatas para cada Centro de la UPM.
<b>Muestras obtenidas:</b>	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	87	16	16	18,39%
E.T.S. de Edificación	45	8	8	17,78%
E.T.S. de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio	140	24	25	17,14%
E.T.S. de Ingeniería Agronómica, Alimentaria y Biosistemas	206	27	38	13,11%
E.T.S. de Ingeniería Civil	43	11	8	25,58%
E.T.S. de Ingeniería de Montes, Forestal y del Medio Natural	112	23	20	20,54%
E.T.S. de Ingeniería de Sistemas Informáticos	53	4	10	7,55%
E.T.S. de Ingeniería y Diseño Industrial	70	15	13	21,43%
E.T.S. de Ingeniería y Sistemas de Telecomunicación	56	16	10	28,57%
E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos	99	11	18	11,11%
E.T.S. de Ingenieros de Minas y Energía	89	17	16	19,10%
E.T.S. de Ingenieros de Telecomunicación	108	18	20	16,67%
E.T.S. de Ingenieros en Topografía, Geodesia y Cartografía	34	2	6	5,88%
E.T.S. de Ingenieros Industriales	130	28	24	21,54%
E.T.S. de Ingenieros Informáticos	72	12	13	16,67%
E.T.S. de Ingenieros Navales	52	11	9	21,15%
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF)	47	12	9	25,53%
Otros Centros	22	8	4	36,36%
Rectorado	436	84	80	19,27%
Sin datos	---	4	4	---
<b>Total</b>	<b>1.901</b>	<b>351</b>	<b>351</b>	<b>18,46%</b>

Tabla 1. Estructura de la muestra – UPM.



## PERFIL DE LA MUESTRA

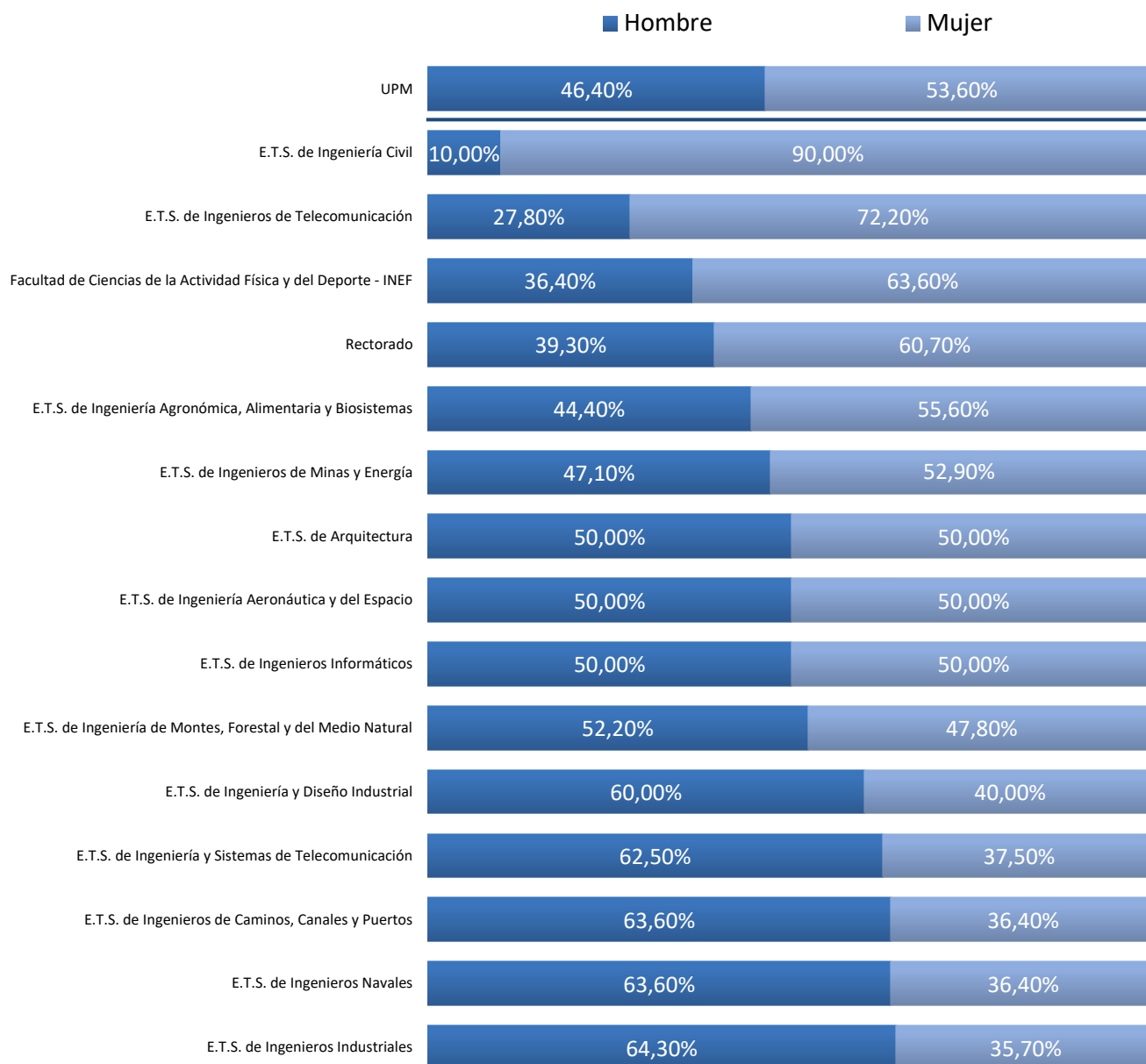


Figura 1. Distribución por sexo de la muestra – UPM.

Base H: 160 M: 185

**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.

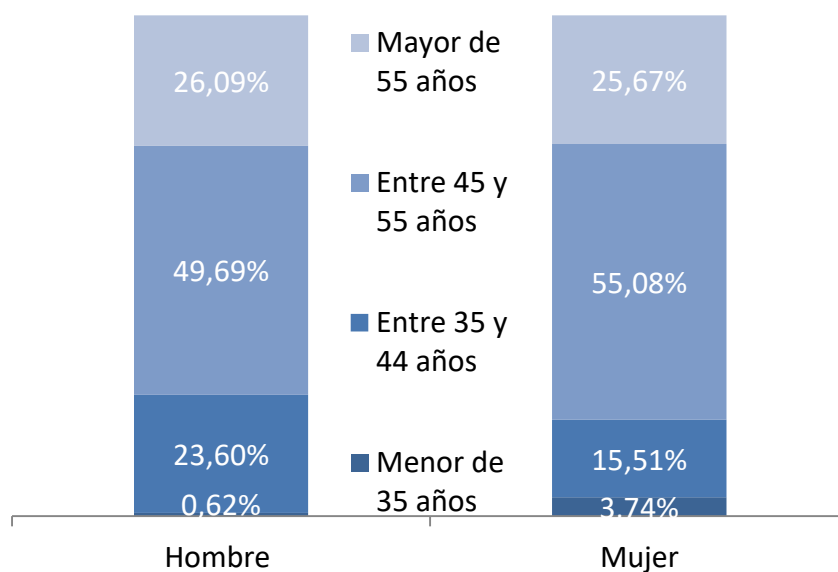


Figura 2. Rangos de edad de la muestra – UPM.

Base H: 161 M: 187

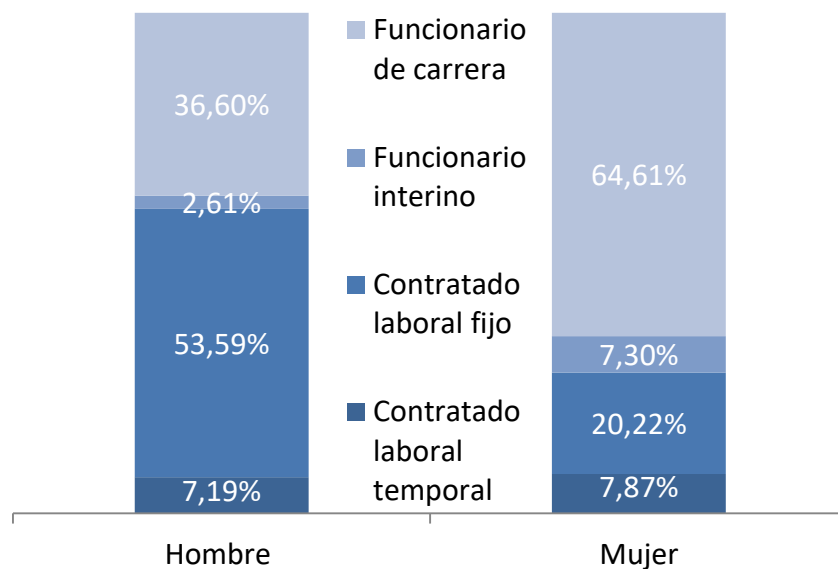


Figura 3. Categoría laboral de la muestra – UPM.

Base H: 154 M: 179

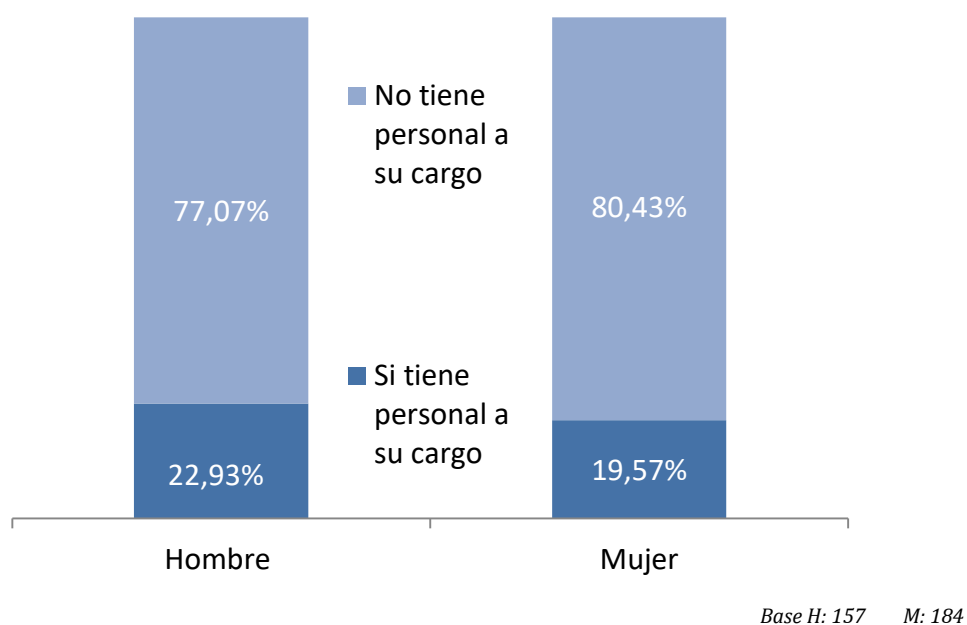


Figura 4. Personal a su cargo de la muestra – UPM.

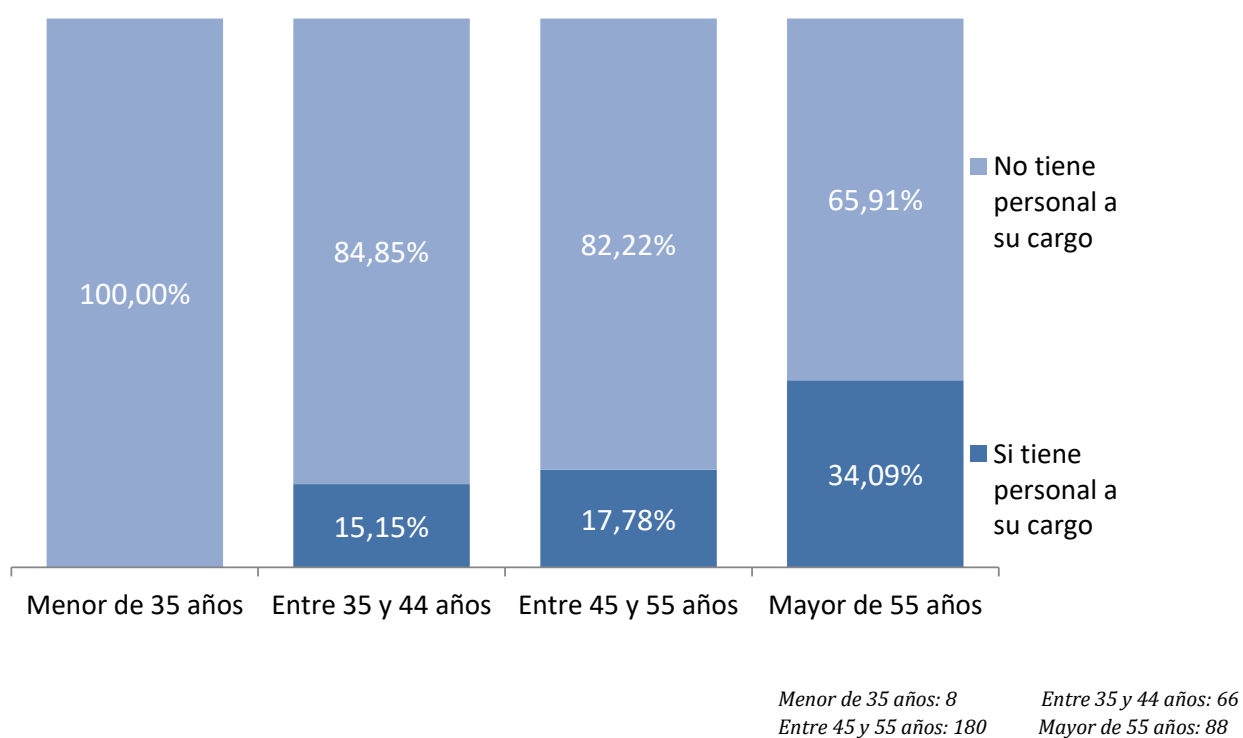


Figura 5. Personal a cargo por rangos de edad. Muestra – UPM.

## ÁMBITO 1: ACCESO Y PROMOCIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	324	2,65	2,42
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	322	3,70	2,49
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	343	1,75	2,21
4. Las convocatorias de “concursos de méritos” y “promoción interna” responden a las necesidades reales de la Universidad.	317	2,13	2,20
5. Valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna”.	298	2,48	2,52
<b>ACCESO Y PROMOCIÓN</b>	<b>349</b>	<b>2,52</b>	<b>1,95</b>

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 349 PAS que responden a alguna de las 5 preguntas planteadas.

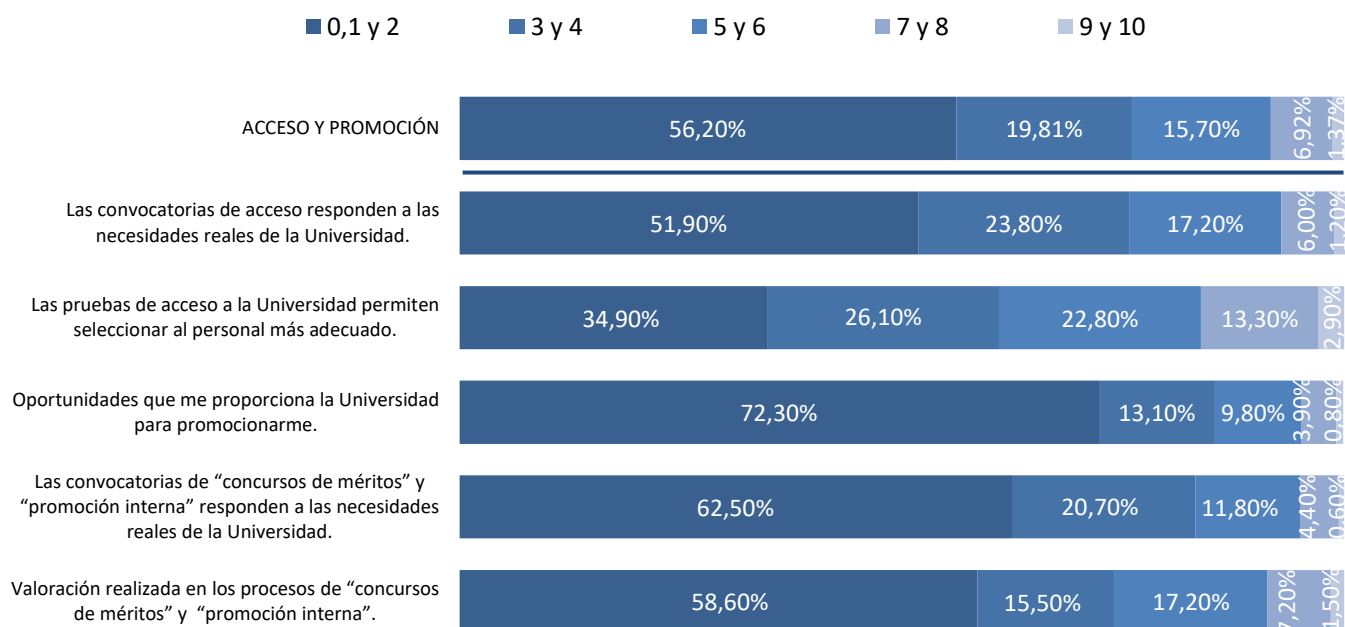


Figura 6. Satisfacción. Acceso y promoción. Porcentajes – UPM.

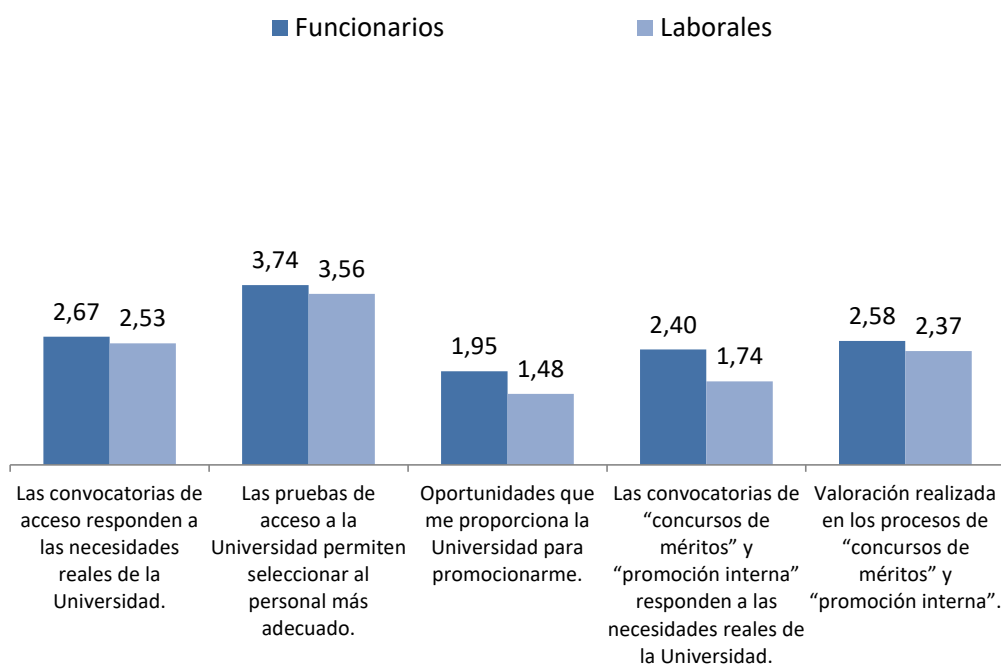


Figura 7. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

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.

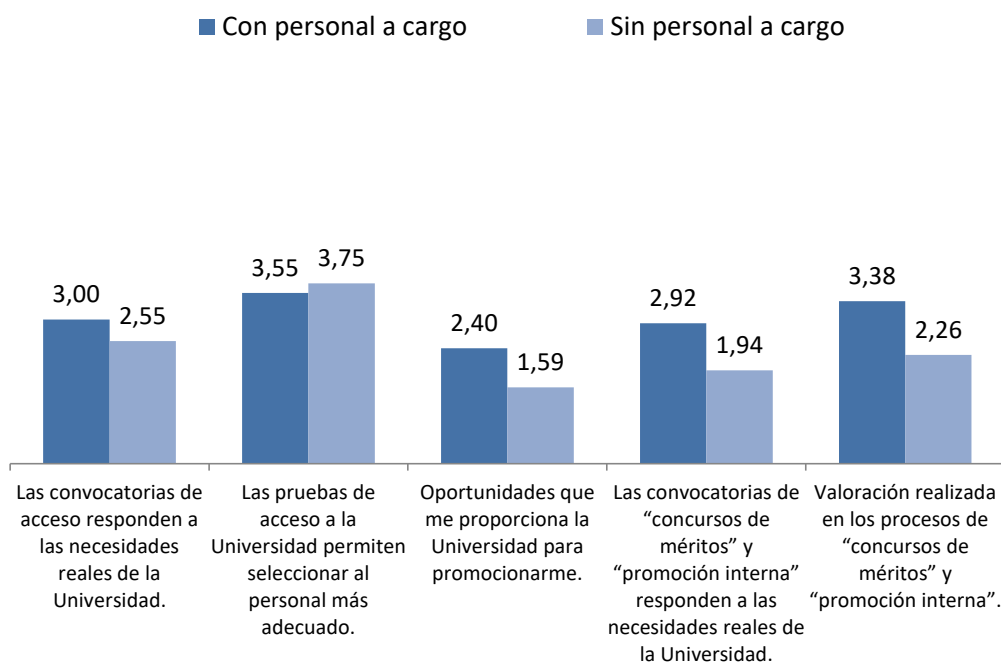


Figura 8. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

*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 selecciona una de éstas dos categorías, su valoración no se incluye para el cálculo de estos valores, pero sí para la media global.

■ Satisfacción del PAS 2013      ■ Satisfacción del PAS 2015      ■ Satisfacción del PAS 2017

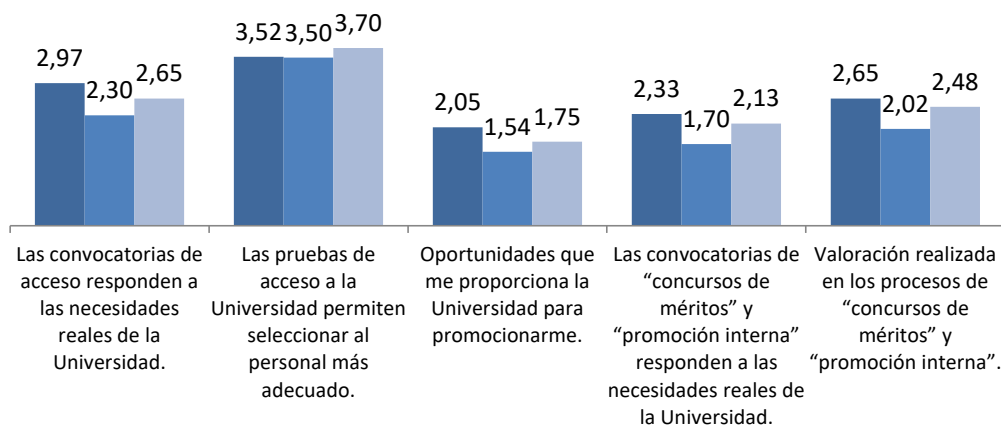


Figura 9. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

## ÁMBITO 2: EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO

	N válido	Media	Desviación Típica
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	333	5,19	2,92
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	329	5,13	3,17
8. Reconocimiento de las tareas que realiza en tu trabajo diario.	340	4,86	3,17
<b>EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>343</b>	<b>5,05</b>	<b>2,81</b>

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 343 PAS que responden a alguna de las 3 preguntas planteadas.

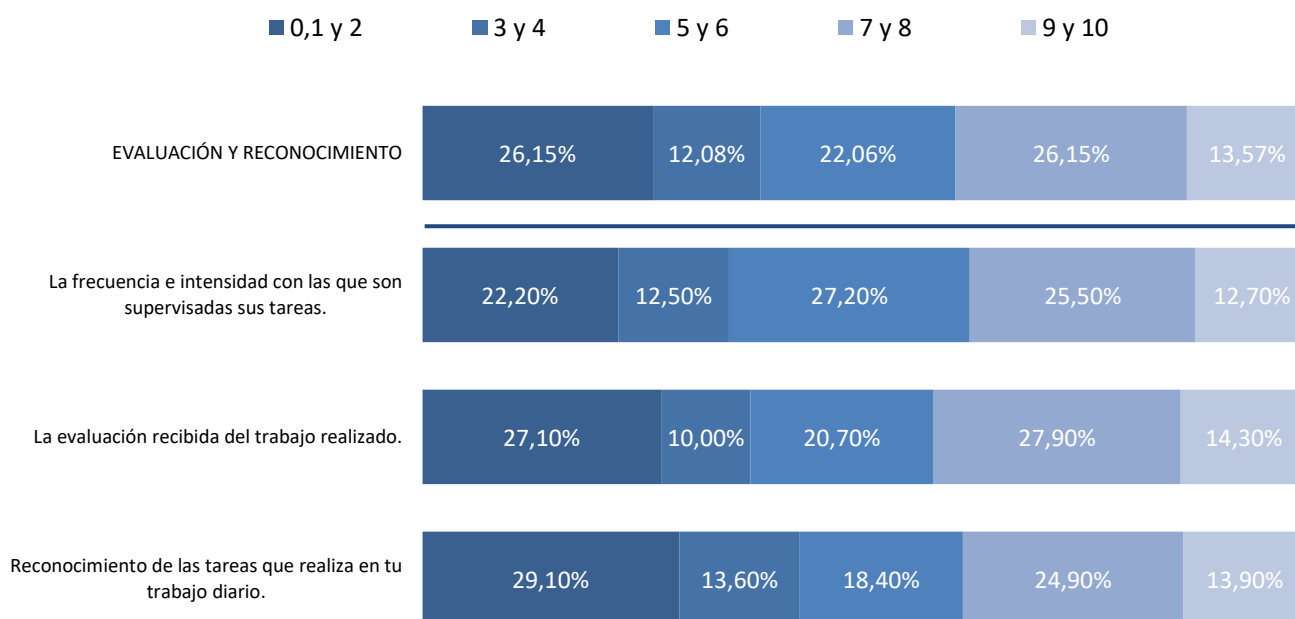


Figura 10. Satisfacción. Evaluación y reconocimiento. Porcentajes – UPM.

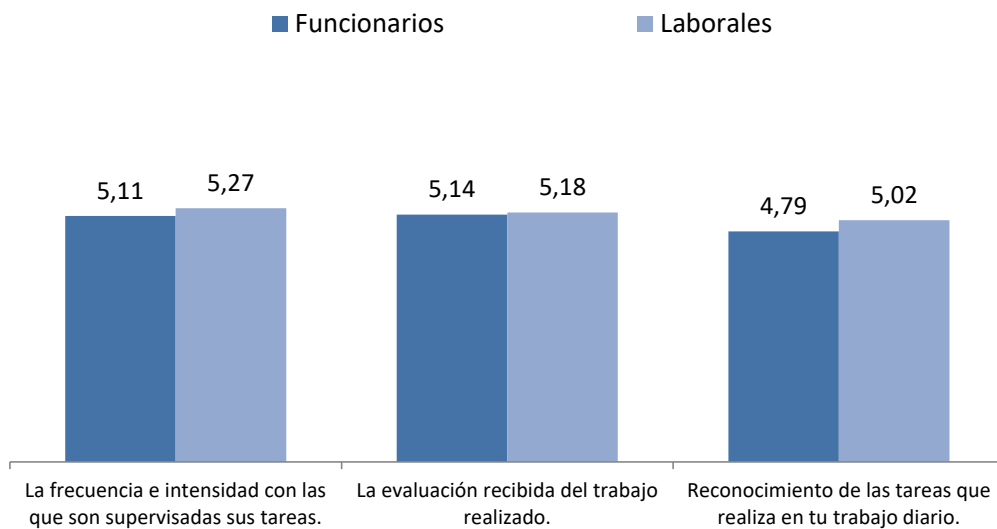


Figura 11. Medias de cada uno de los ítems del ámbito Categoría laboral – UPM.

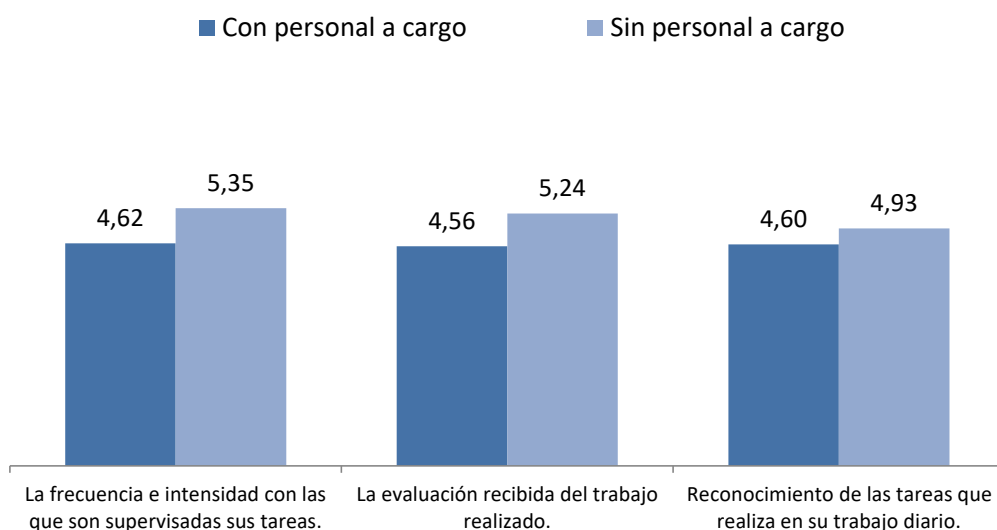


Figura 12. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.



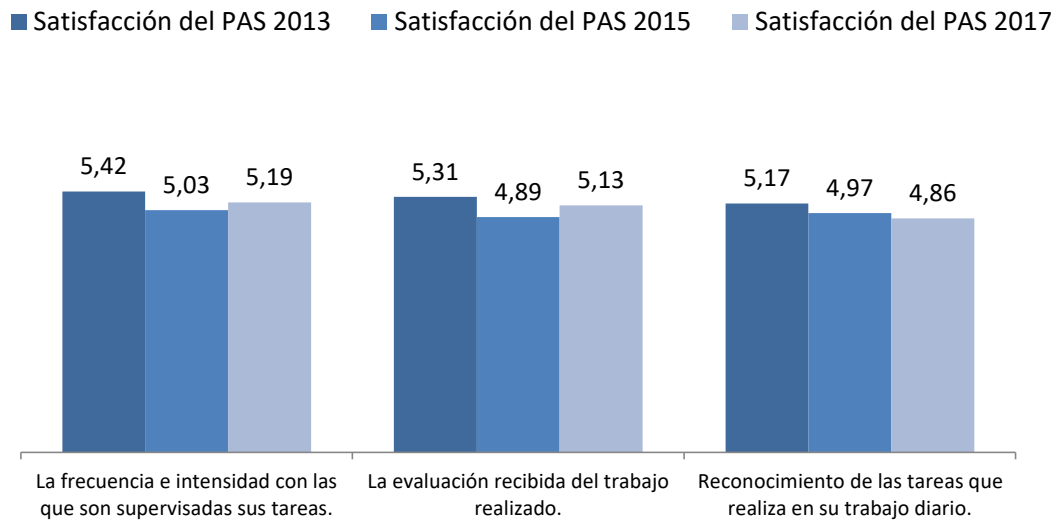


Figura 13. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

## ÁMBITO 3: FORMACIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	345	2,78	2,34
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.	347	2,59	2,37
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	295	5,01	2,61
12. La accesibilidad a la oferta formativa.	331	4,01	2,82
<b>FORMACIÓN</b>	<b>347</b>	<b>3,45</b>	<b>2,26</b>

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 347 PAS que responden a alguna de las 4 preguntas planteadas.

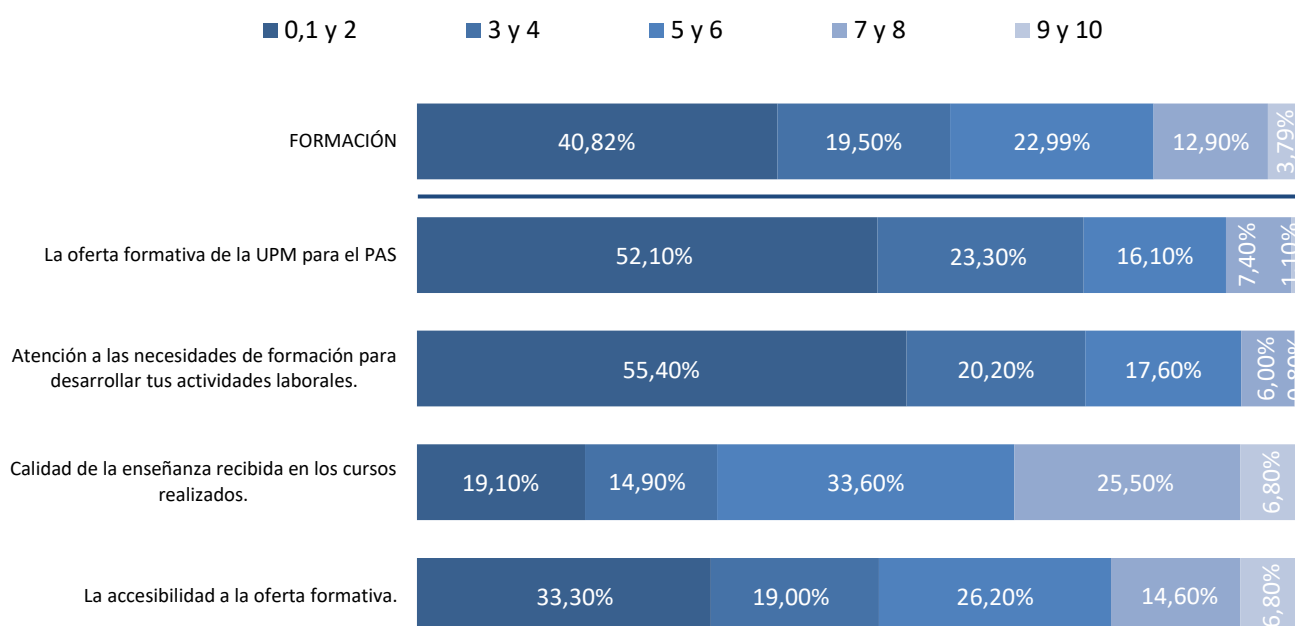


Figura 14. Satisfacción. Formación. Porcentajes – UPM.

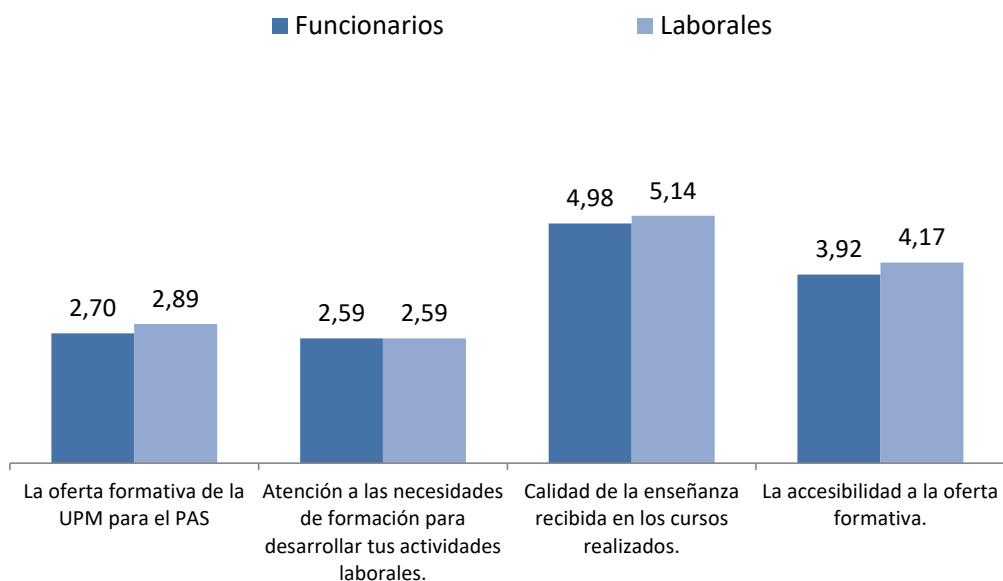


Figura 15. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

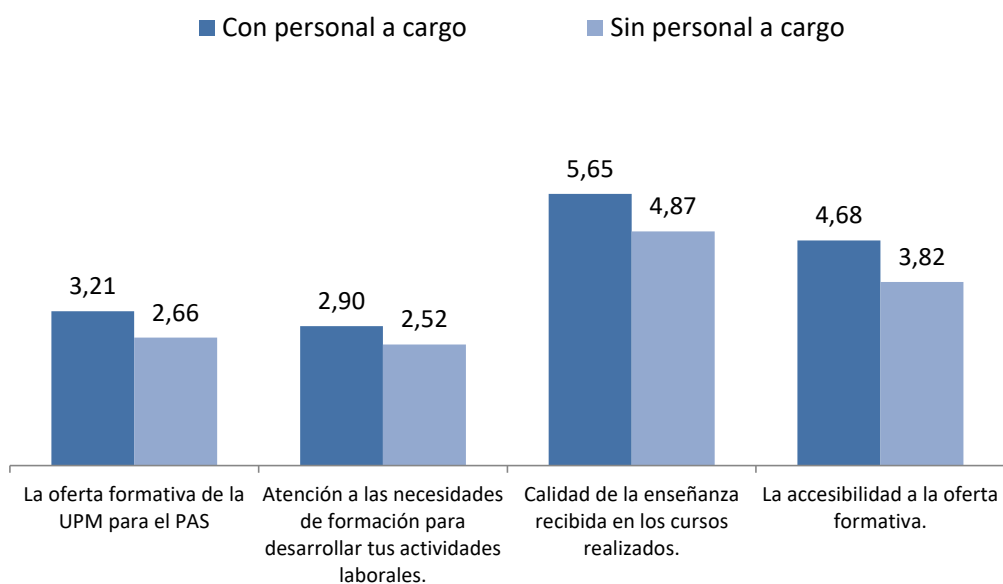


Figura 16. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

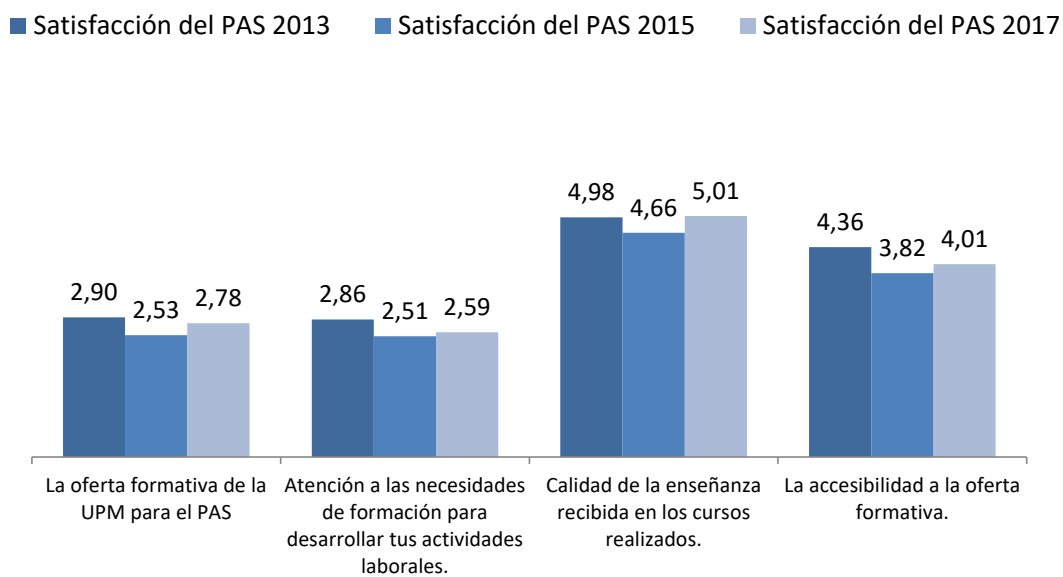


Figura 17. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

## ÁMBITO 4: RECURSOS MATERIALES

	N válido	Media	Desviación Típica
13. Medios y recursos que la UPM pone para que usted realice sus actividades diarias.	351	5,36	2,47
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.	346	5,96	2,75
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.	350	6,04	2,51
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.	350	6,18	2,56
22. Funcionamiento del servicio de reprografía.	297	6,97	2,39
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>351</b>	<b>6,06</b>	<b>1,95</b>

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

*Nota metodológica:* El análisis factorial exploratorio demuestra que la valoración del “Funcionamiento del servicio de reprografía” debe de ser incluida dentro de éste ámbito.

*Nota metodológica 2:* El tamaño de la muestra para todas las figuras de este ámbito, está basado en los 351 PAS que responden a alguna de las 5 preguntas planteadas.

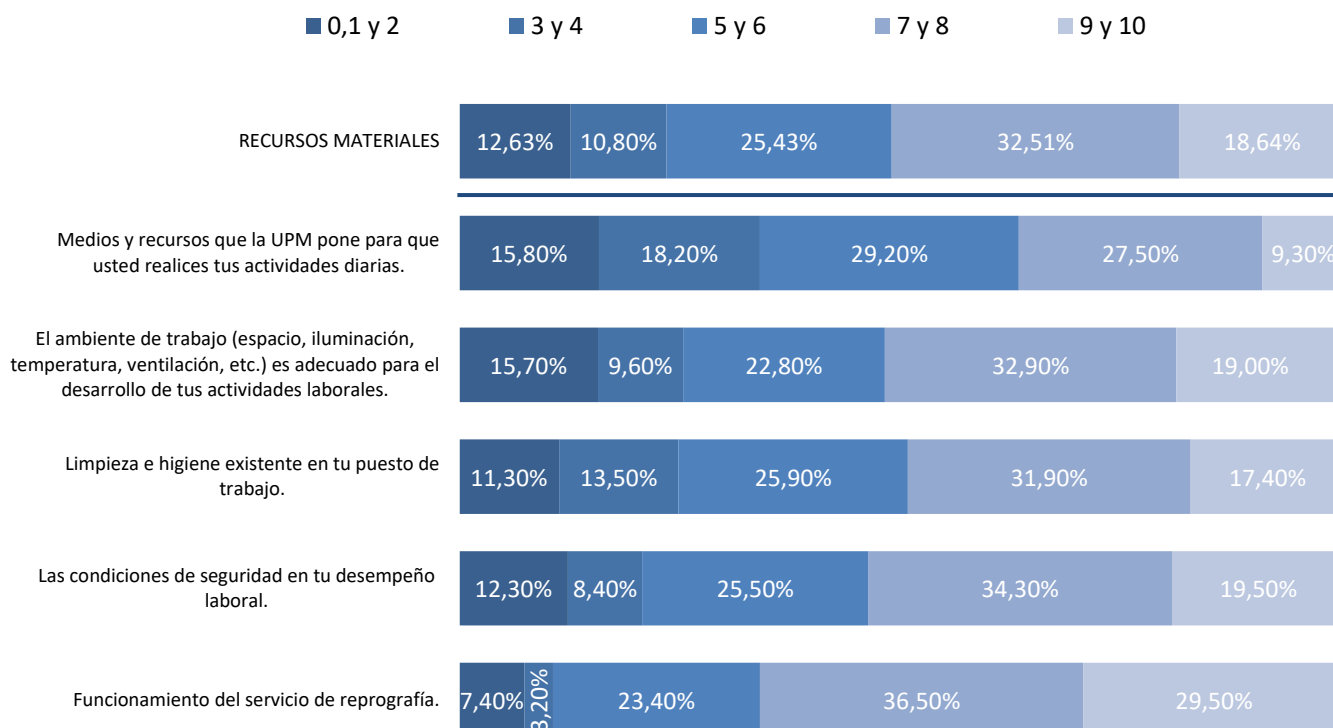


Figura 18. Satisfacción. Recursos materiales. Porcentajes – UPM.

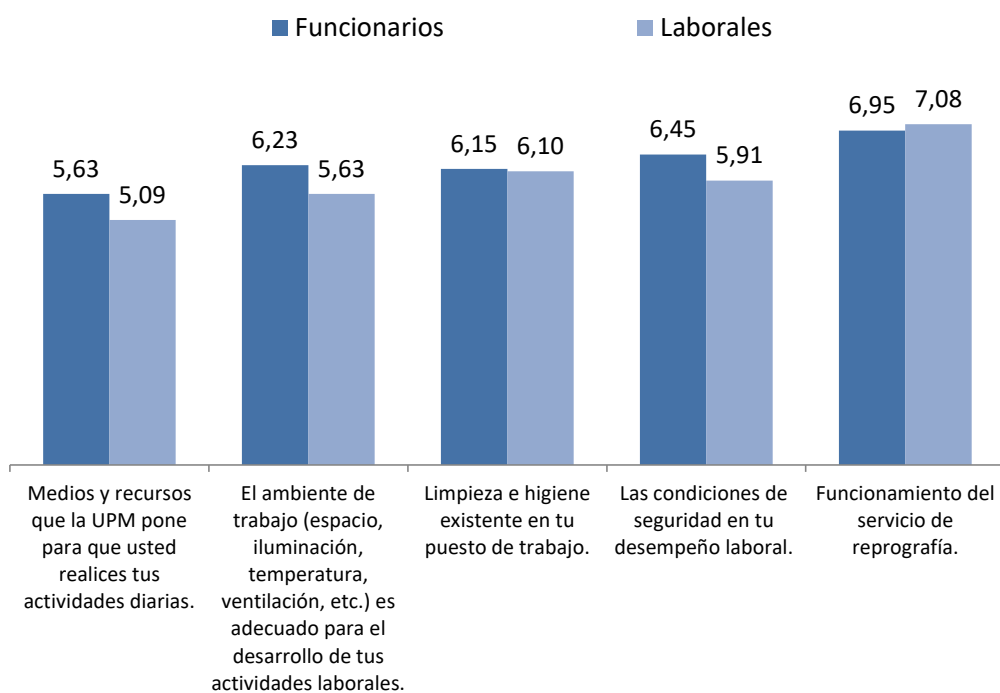


Figura 19. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

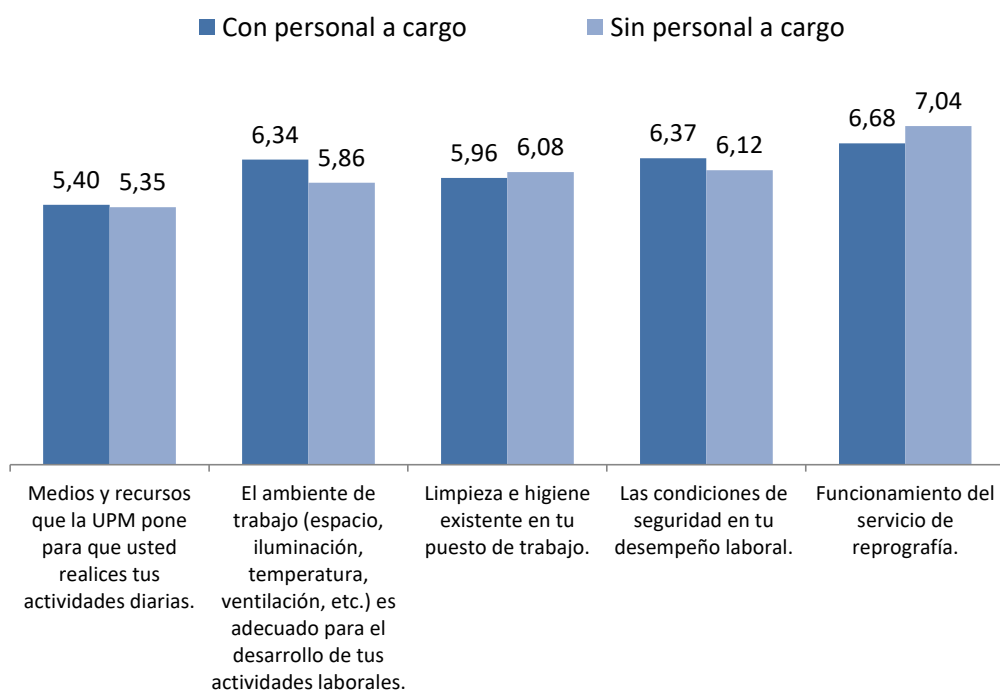


Figura 20. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

■ Satisfacción del PAS 2013 ■ Satisfacción del PAS 2015 ■ Satisfacción del PAS 2017

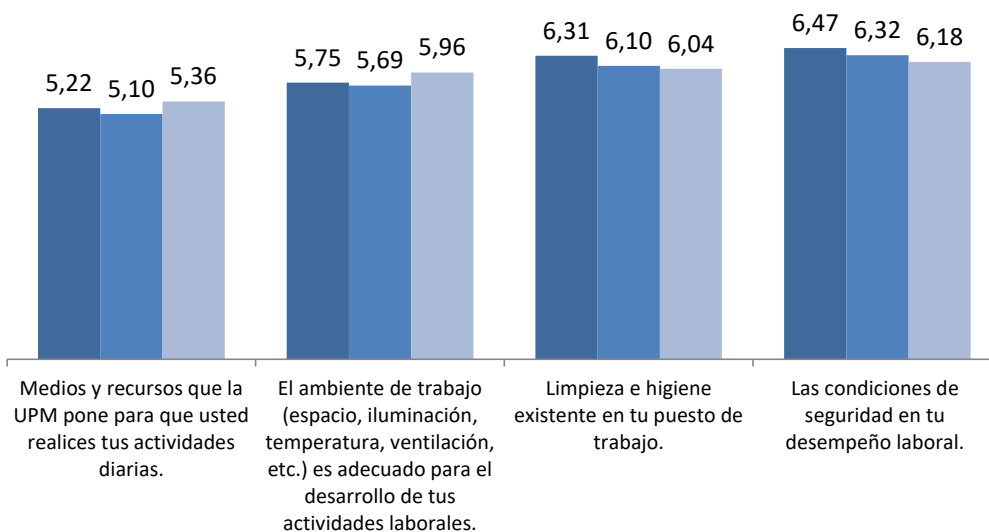


Figura 21. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

*Nota metodológica:* El ítem que evalúa al servicio de reprografía es de nueva creación en esta edición del estudio, y por tal razón no puede ser comparado con otras ediciones.

## ÁMBITO 5: SERVICIOS

	N válido	Media	Desviación Típica
17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	326	5,49	2,38
18. Servicio de Personal de la UPM	314	5,82	2,33
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.	348	5,67	2,27
20. Instalaciones deportivas.	277	4,45	2,78
21. Actividades deportivas para el personal de la UPM.	276	4,32	2,67
23. Funcionamiento del centro de cálculo.	247	6,51	2,16
<b>SERVICIOS</b>	<b>351</b>	<b>5,40</b>	<b>1,86</b>

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 351 PAS que responden a alguna de las 6 preguntas planteadas.

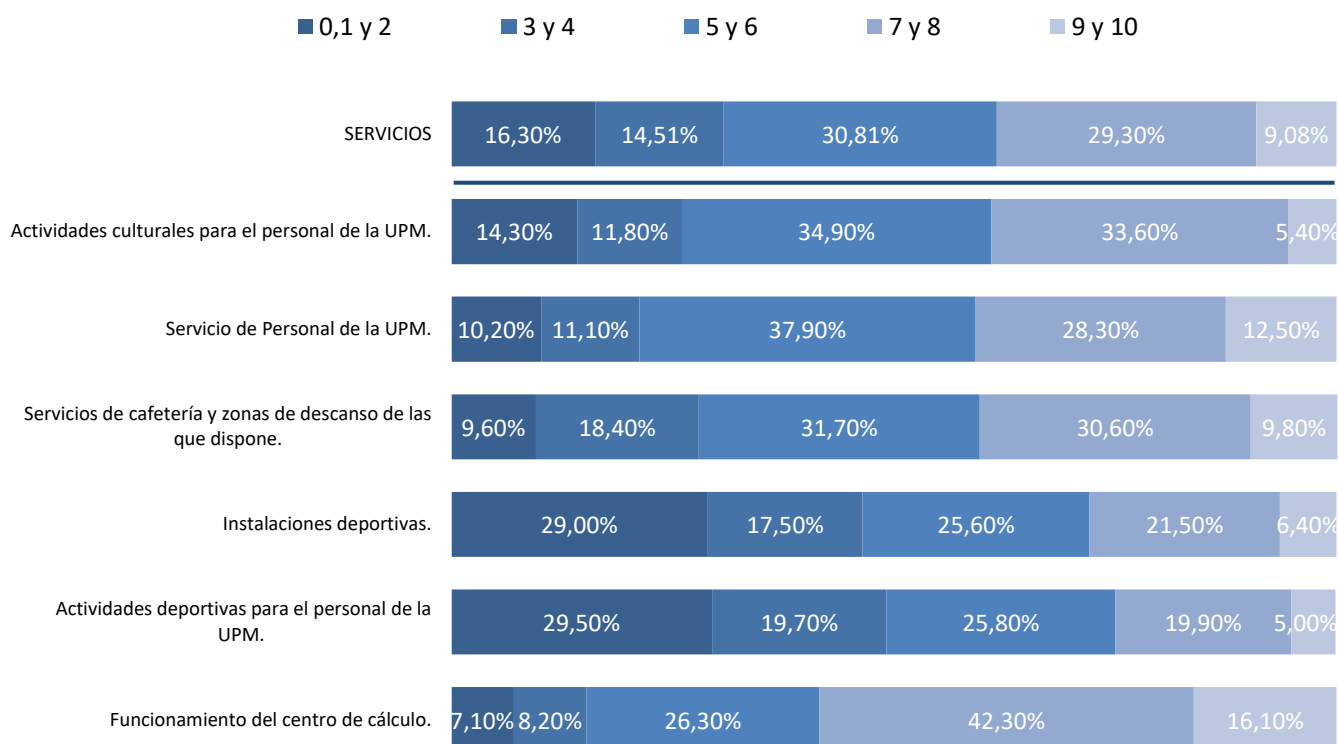


Figura 22. Satisfacción. Servicios. Porcentajes – UPM.



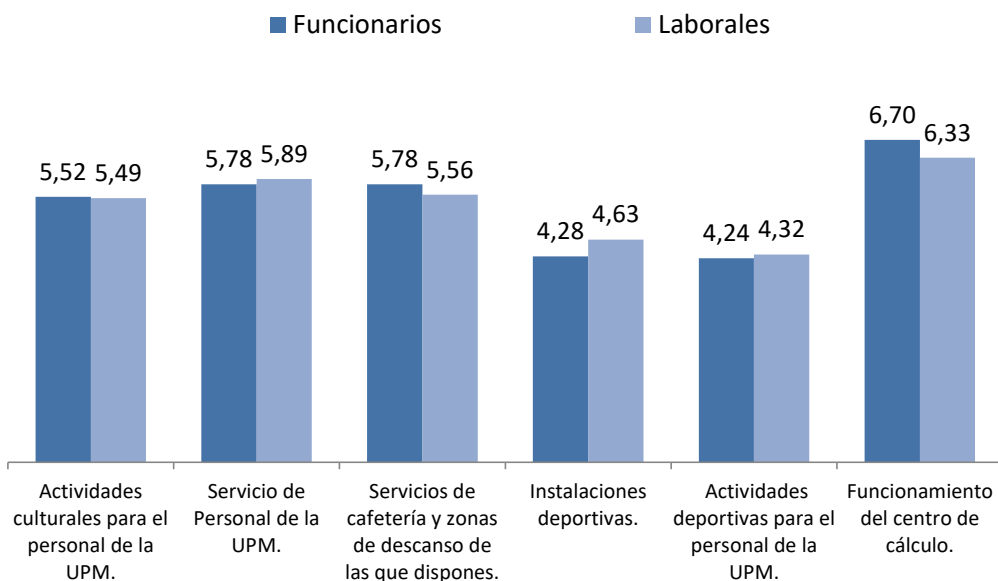


Figura 23. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

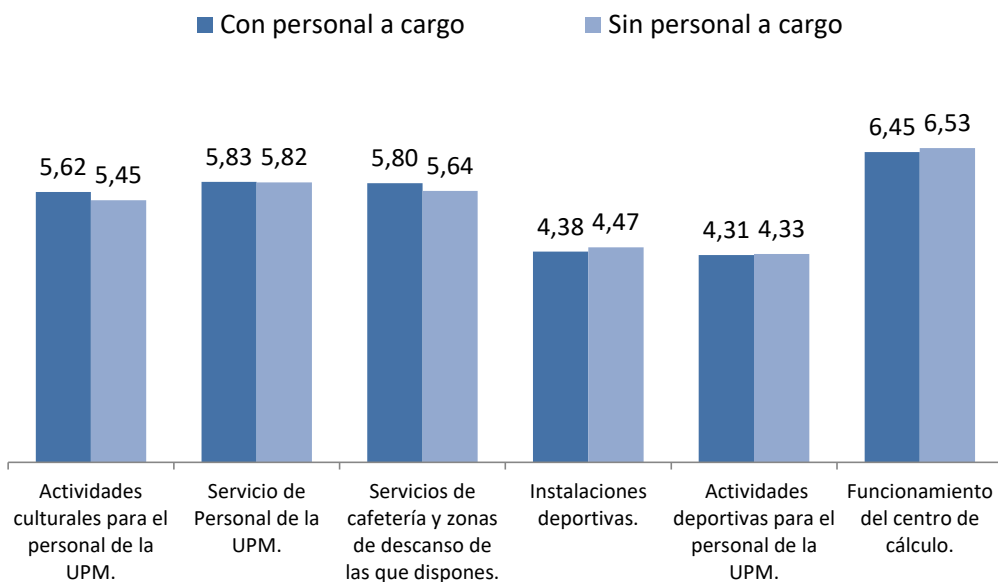


Figura 24. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

■ Satisfacción del PAS 2013 ■ Satisfacción del PAS 2015 ■ Satisfacción del PAS 2017

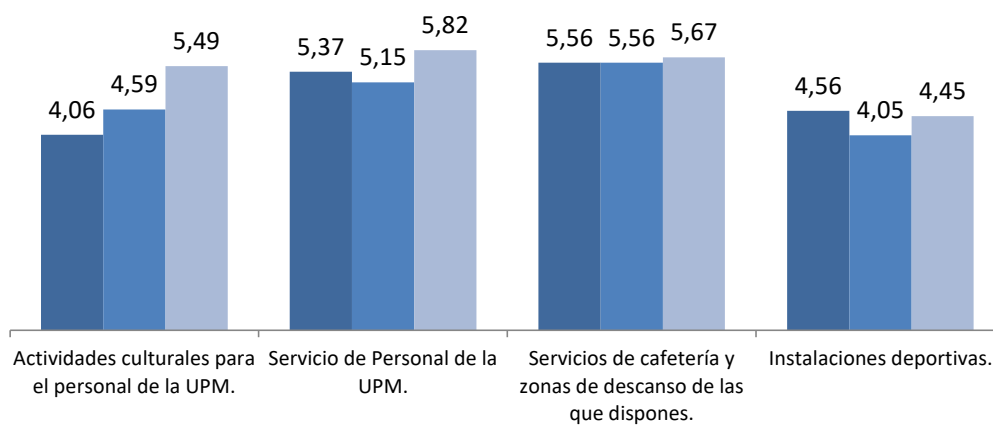


Figura 25. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

*Nota metodológica:* Los ítems que evalúan las actividades deportivas para el personal de la UPM y el funcionamiento del centro de cálculo son de nueva creación en esta edición del estudio, y por tal razón no pueden ser comparados con otras ediciones.

## ÁMBITO 6: INFORMACIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
24. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro	336	4,96	2,53
25. Información sobre los Planes de Calidad del Centro	310	4,27	2,79
26. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro	294	5,86	2,63
27. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	293	5,03	2,99
<b>INFORMACIÓN</b>	<b>341</b>	<b>5,00</b>	<b>2,44</b>

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 341 PAS que responden a alguna de las 4 preguntas planteadas.

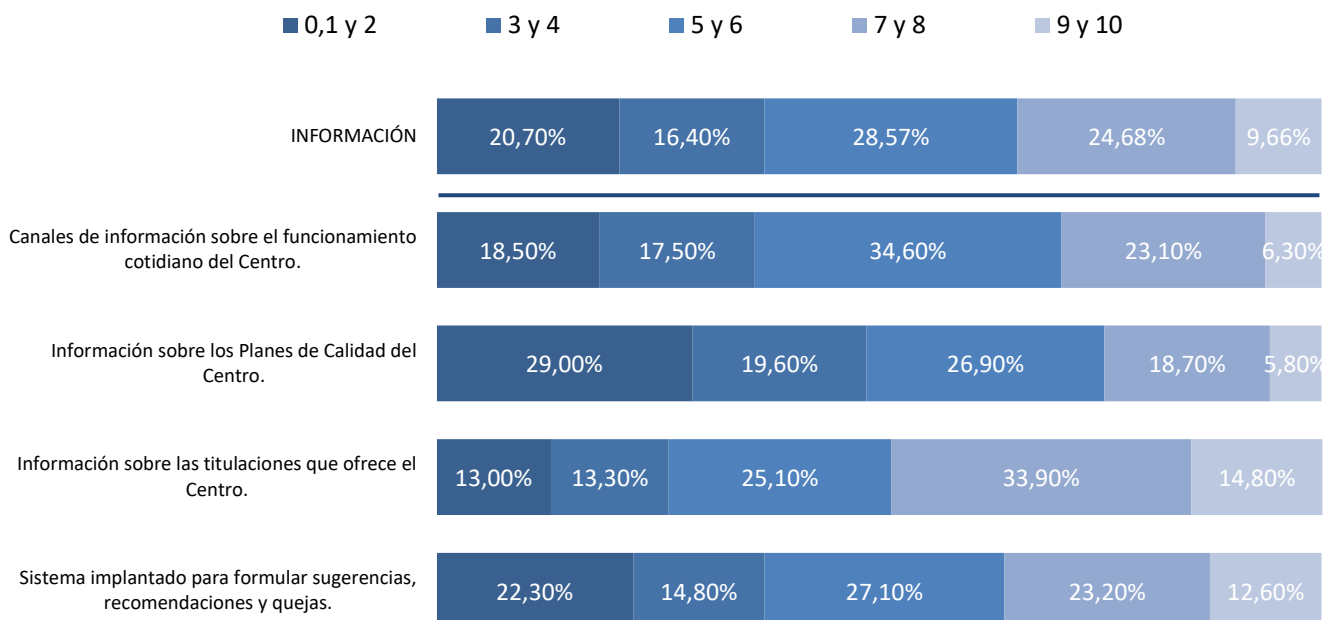


Figura 26. Satisfacción. Información. Porcentajes – UPM.

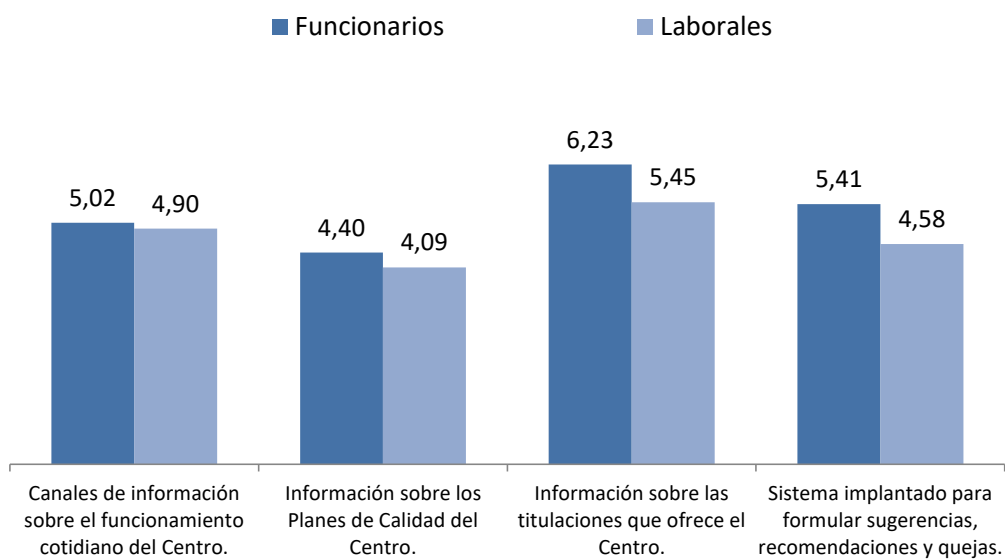


Figura 27. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

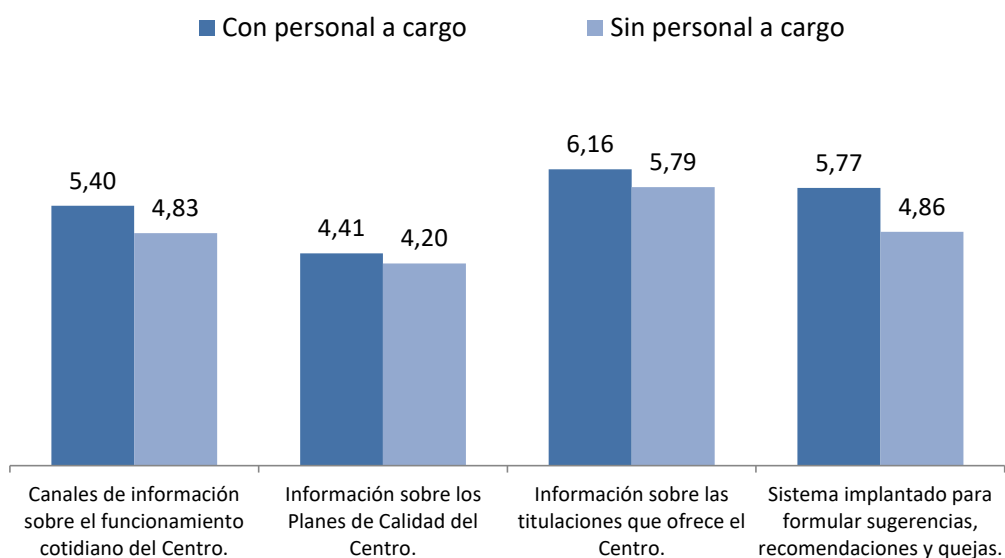


Figura 28. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

■ Satisfacción del PAS 2013 ■ Satisfacción del PAS 2015 ■ Satisfacción del PAS 2017

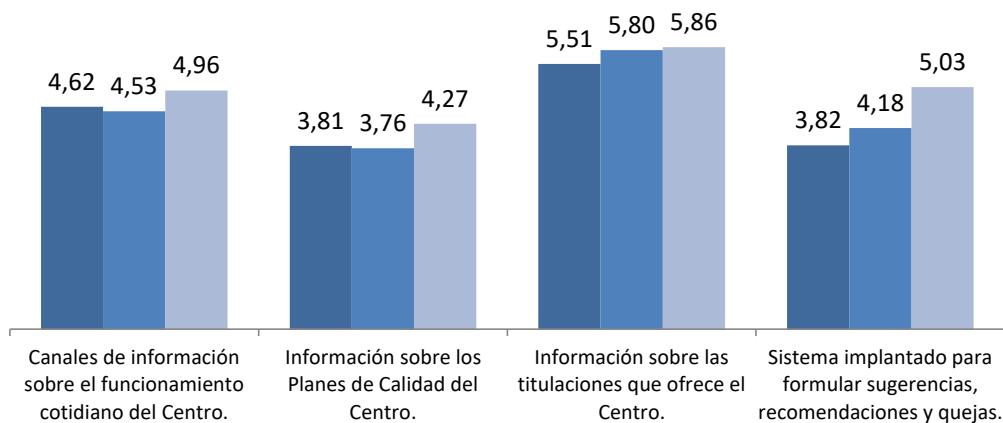


Figura 29. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM

## ÁMBITO 7: PUESTO DE TRABAJO

	N válido	Media	Desviación Típica
28. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	347	5,88	2,53
29. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	348	4,99	2,83
30. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	340	6,20	2,55
31. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	342	5,12	3,14
32. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	339	5,93	2,56
33. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	346	7,15	2,49
34. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	344	6,83	2,79
<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>350</b>	<b>6,01</b>	<b>2,13</b>

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 350 PAS que responden a alguna de las 7 preguntas planteadas.

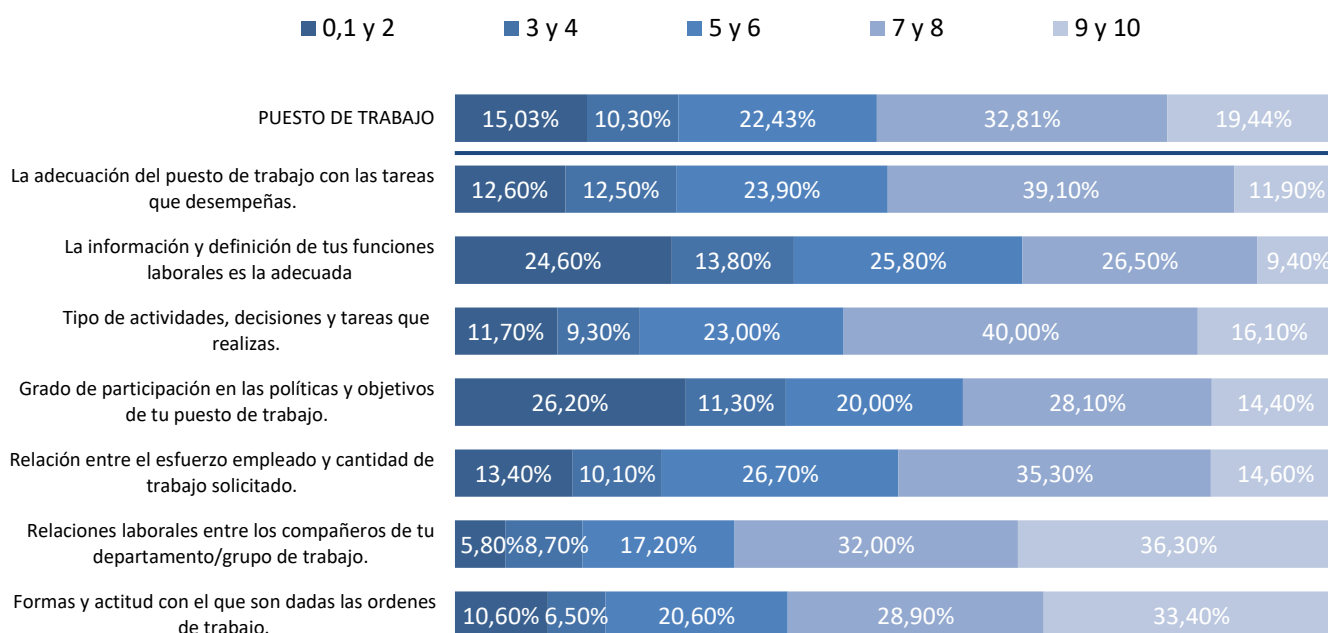


Figura 30. Satisfacción. Puesto de trabajo. Porcentajes – UPM.

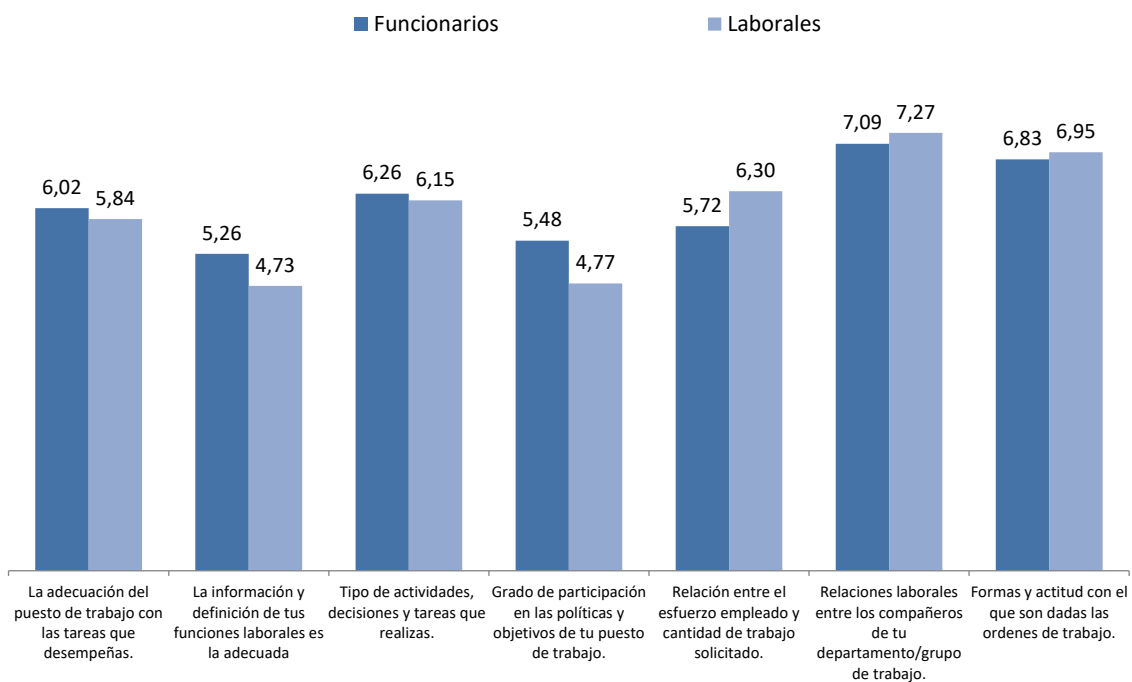


Figura 31. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

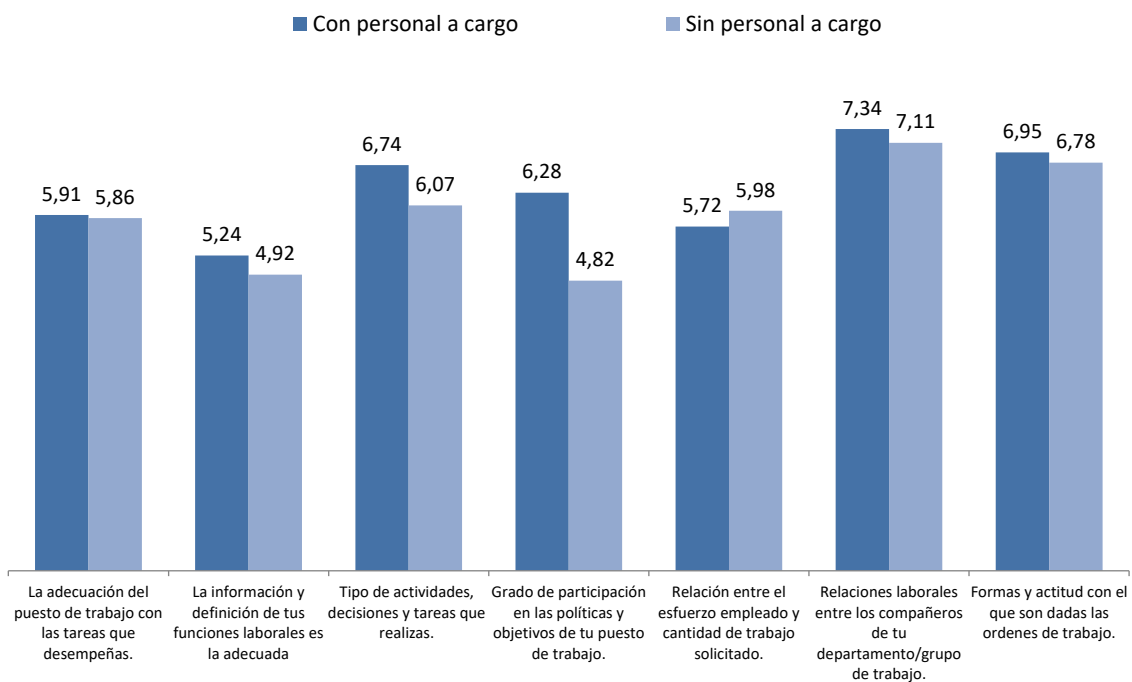


Figura 32. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

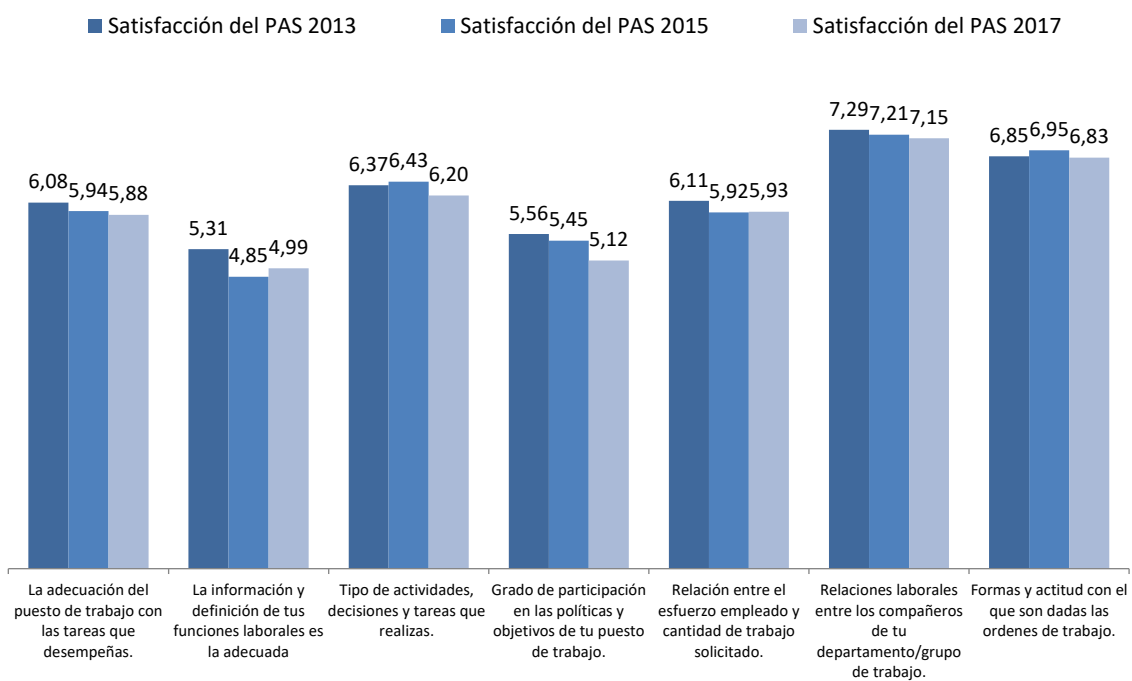


Figura 33. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.



## ÁMBITO 8: VALORACIÓN GLOBAL

	N válido	Media	Desviación Típica
35. Con tu puesto de trabajo	349	6,27	2,66
36. Con ser miembro de la UPM	349	6,67	2,62
37. Conciliación entre tu vida laboral y personal.	349	6,75	2,61
38. Sistema de calidad implantado	259	4,85	2,96
39. Imagen externa y consideración social de la UPM	315	5,84	2,48
40. Compromiso de la UPM con la sociedad	282	5,46	2,54

Tabla 9. Valoración global. Medias globales – UPM.

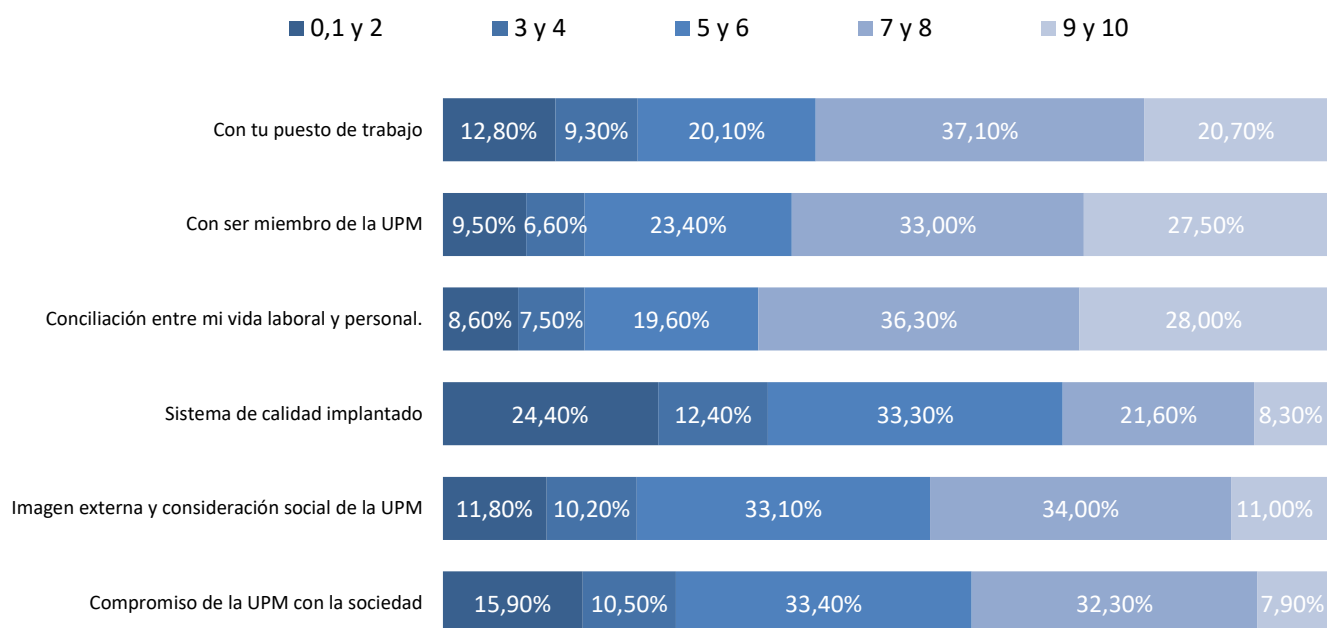


Figura 34. Valoración global. Porcentajes – UPM.

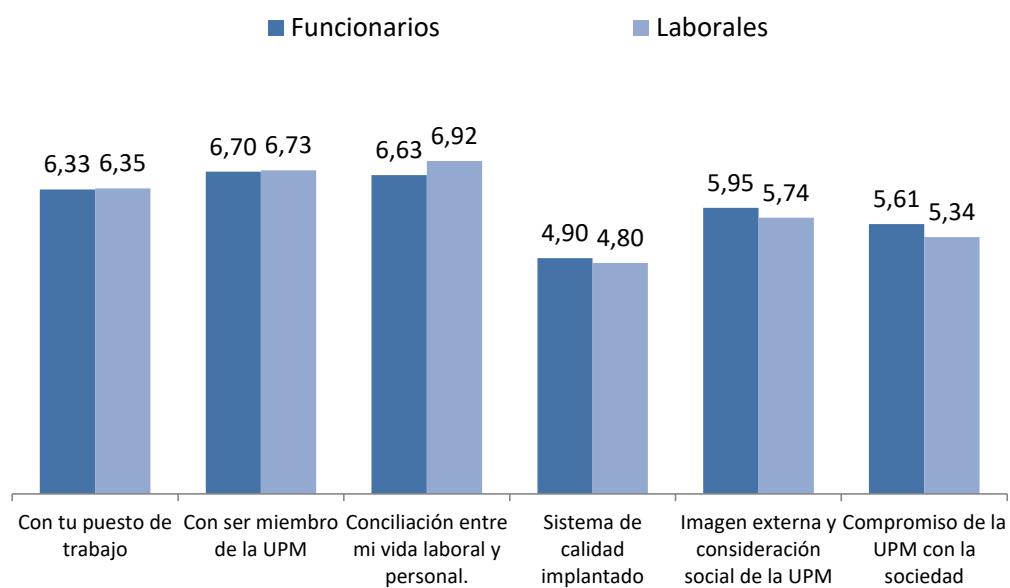


Figura 35. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

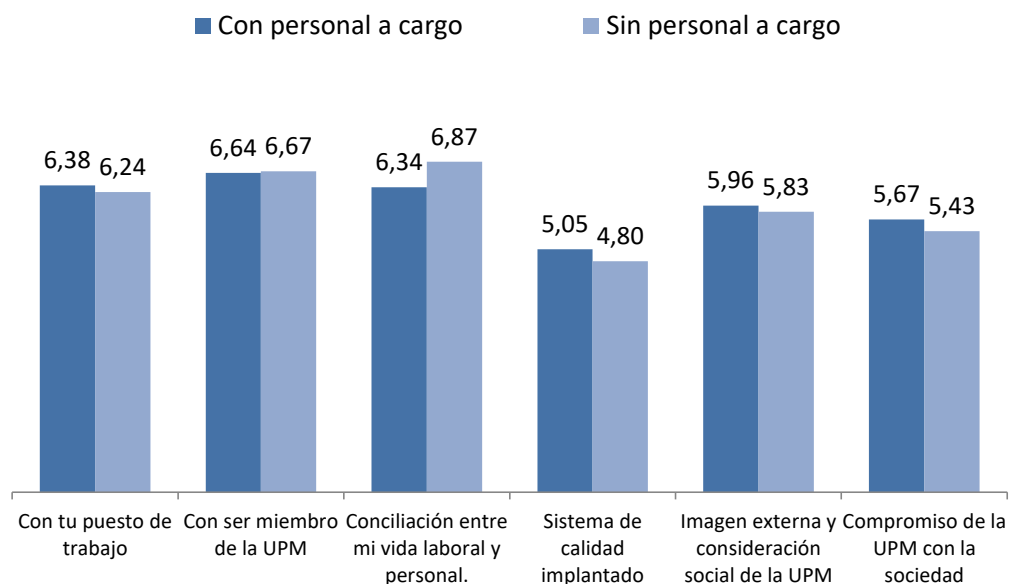


Figura 36. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

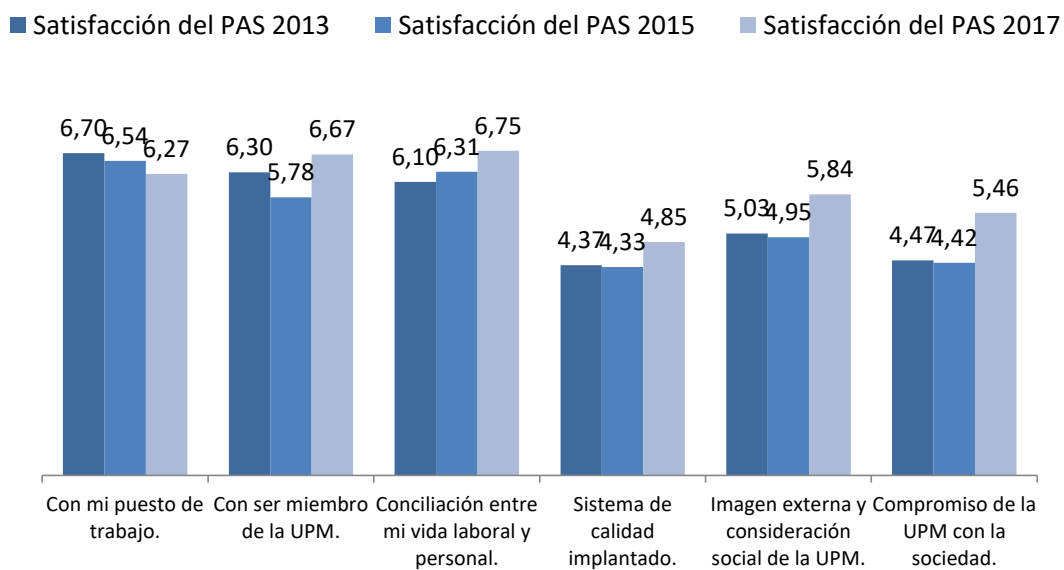


Figura 37. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Evolución – UPM.

## MEDIAS GLOBALES DE CADA UNO DE LOS ÁMBITOS

### Categoría laboral.

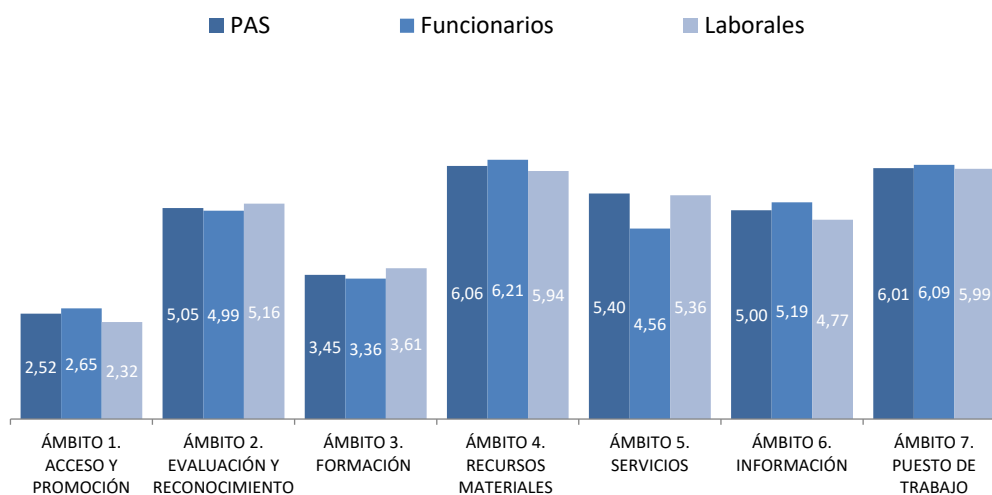


Figura 38. Medias de cada uno de los ámbitos. Categoría laboral – UPM.

*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.

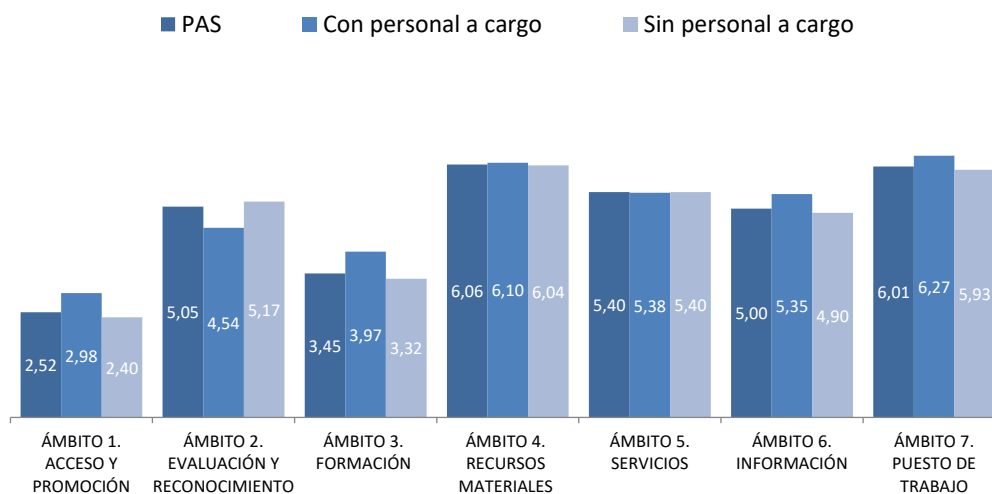


Figura 39. Medias de cada uno de los ámbitos. Personal a cargo – UPM.

### Evolución de estudios de Satisfacción del PAS.

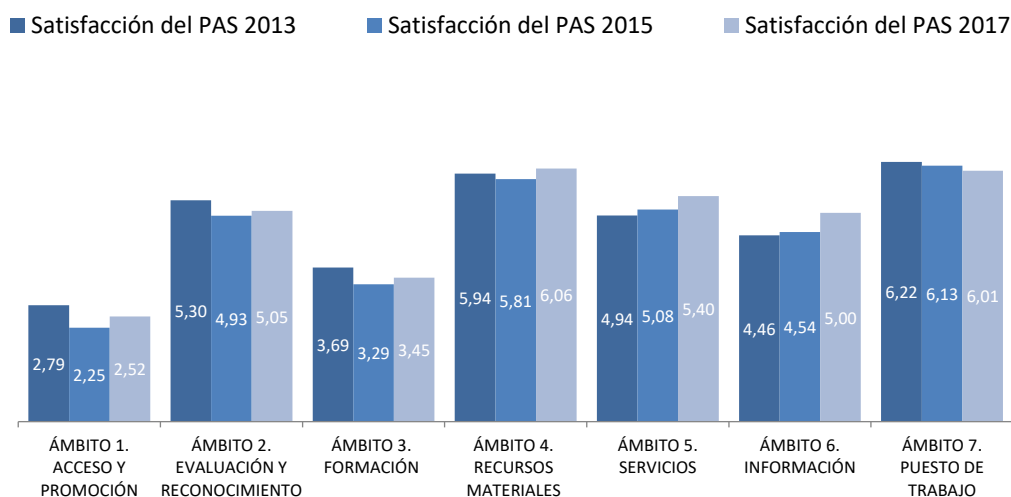


Figura 40. Medias de cada uno de los ámbitos. Evolución – UPM.

**Nota metodológica:** El ámbito "Servicios" no es totalmente comparable entre las ediciones del este estudio, ya que en la presente edición se incluyen valoraciones brindadas a las actividades deportivas para el personal de la UPM y funcionamiento del centro de cálculo.

## ÍTEMES MEJOR Y PEOR VALORADOS

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

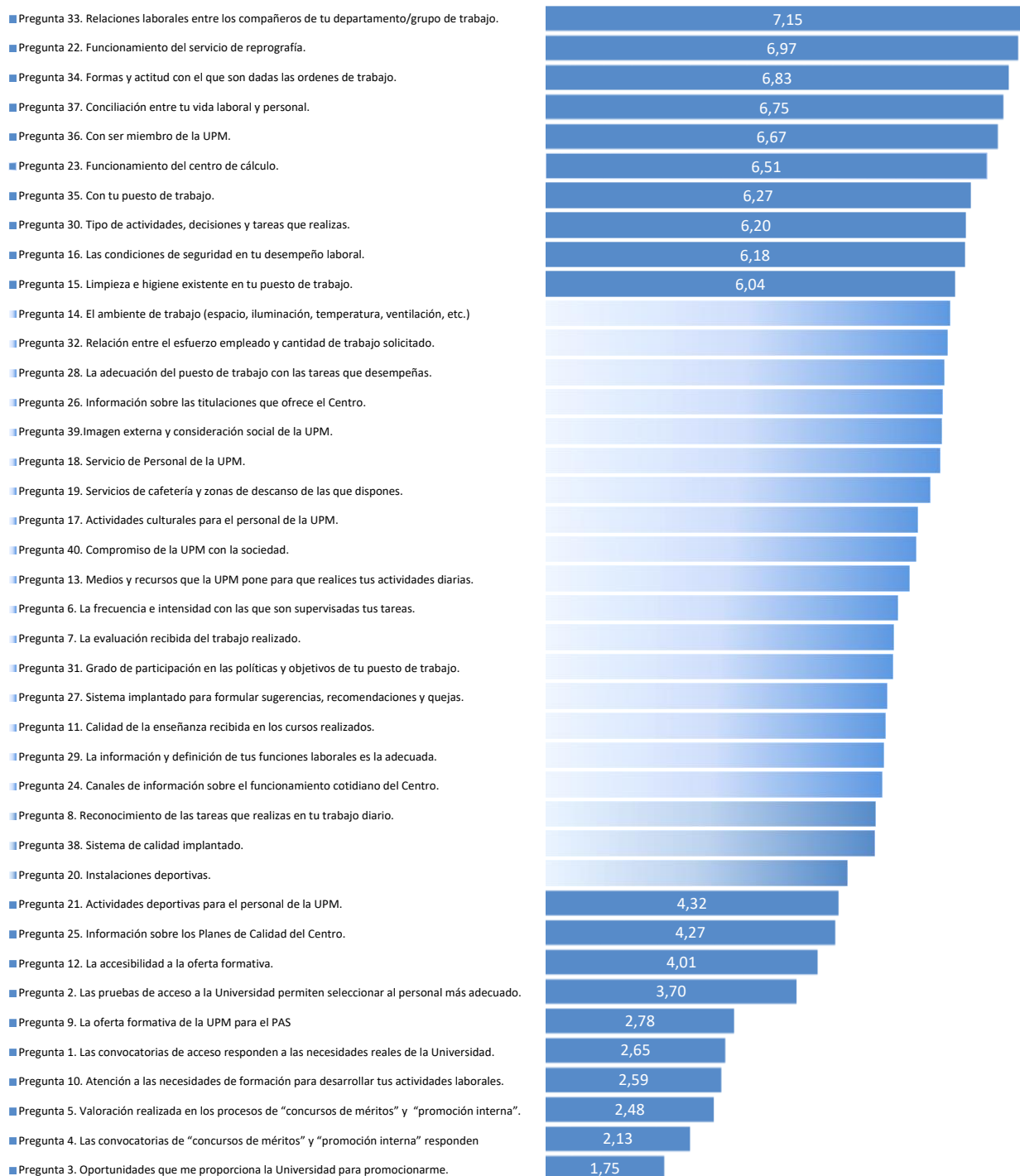


Figura 41. Ítems mejor y peor valorados. Todo el PAS – UPM.

## Funcionarios

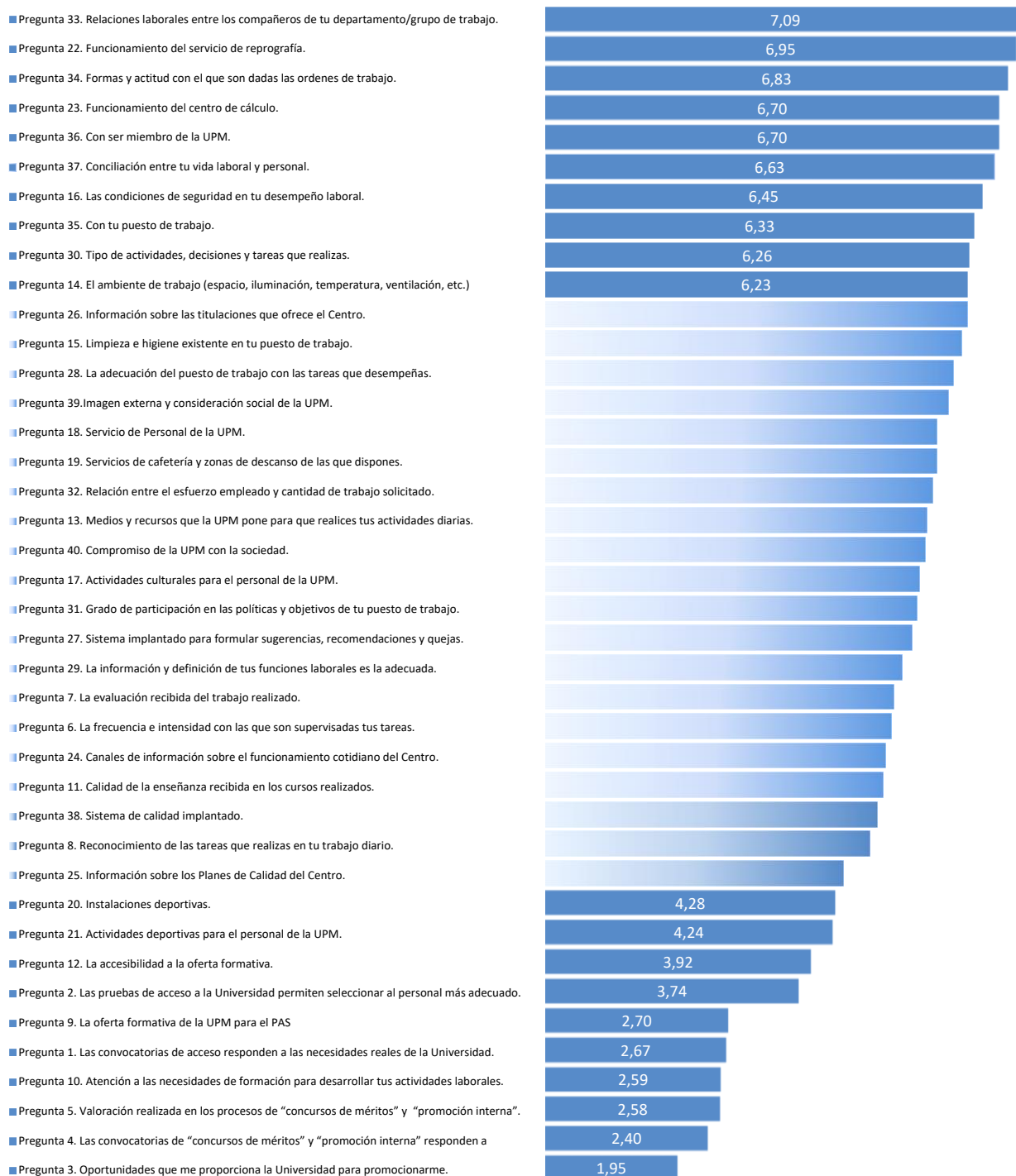


Figura 42. Ítems mejor y peor valorados. Funcionarios – UPM.

## Laborales

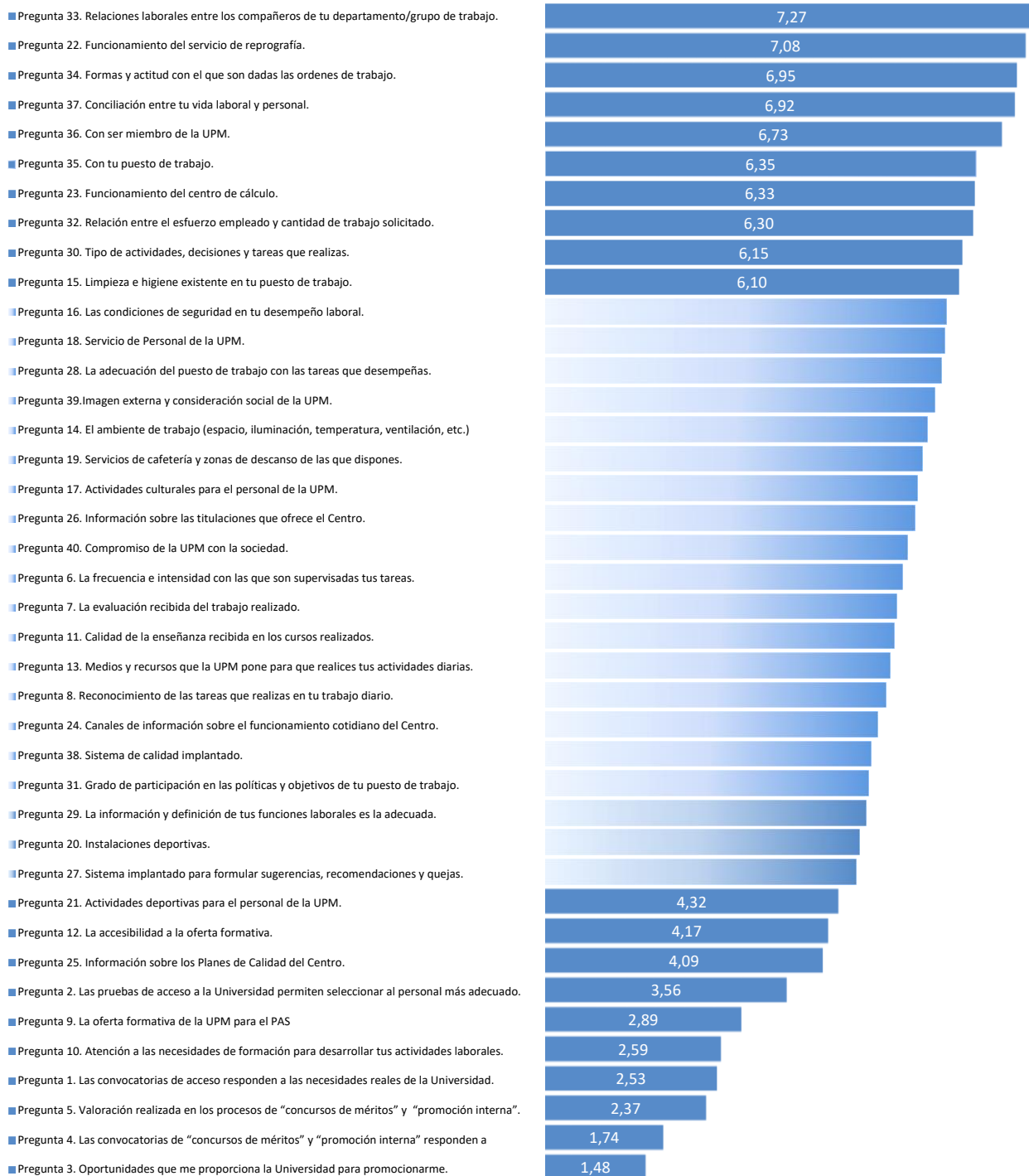


Figura 43. Ítems mejor y peor valorados. Laborales – UPM.



## CONCLUSIONES

---

### ***Datos técnicos.***

- Las encuestas depuradas y utilizadas en el presente estudio son 351, un 18,46% del universo observado.
- El error muestral obtenido es del  $\pm 4,72\%$  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 5,88% de la E.T.S. de Ingenieros en Topografía, Geodesia y Cartografía hasta el 28,57% de la E.T.S. de Ingeniería y Sistemas de Telecomunicación. Para ampliar la información, véase la tabla 1.
- Es ligeramente superior el porcentaje de mujeres que responden a la encuesta (53,60%) que el de hombres (46,40%).
- Algo más de la mitad de la muestra (52,59%) tiene una edad comprendida entre los 45 y 55 años, seguidos de los mayores de 55 años que son un 25,86% del total y de los que tienen entre 35 y 44 años (19,25%). Los que tienen 35 años o menos tan solo son el 2,30%.
- Son los funcionarios de carrera, los que en mayor medida responden a la encuesta, siendo estos un 51,66% del total. Le siguen los contratados laborales fijos con un 35,65%, siendo los contratados laborales temporales y los funcionarios interinos, los que en menor medida han respondido a la encuesta con un 7,55% para los primeros y un 5,14 % para los segundos.
- Los hombres que tienen personal a su cargo son un 22,93%, algo superior al 19,57% manifestado por las mujeres.
- El 34,09% 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 78,89% del PAS de forma global menciona no tener personal a su cargo.

### ***Análisis por ítems.***

- 30 de las 40 preguntas de la encuesta son respondidas por más de 300 personas, (recuérdese que el total de encuestas depuradas es de 351). Las 10 restantes son respondidas por al menos 247 PAS.
- El análisis factorial exploratorio realizado, corrobora la idoneidad del cuestionario utilizado para medir la satisfacción del Personal de Administración y Servicios. Existen tres preguntas de nueva generación en esta edición: 1.- Funcionamiento del servicio de reprografía” integrada en el ámbito 4 “recursos materiales”. 2.- Actividades deportivas para el personal de la UPM y 3.- Funcionamiento del centro de cálculo, integradas en el ámbito 5 “servicios”.
- 25 preguntas obtienen una puntuación media superior a 5 puntos, 8 preguntas con una puntuación de entre 4 y 5; y tan solo 7 obtienen una media inferior a 4 puntos.
- Los ítems mejor evaluados de toda la encuesta son los referidos a las relaciones laborales entre los compañeros de trabajo con 7,15 puntos de media sobre 10, el funcionamiento del servicio de reprografía (6,97), las formas y actitud con las que son dadas las ordenes de trabajo (6,83), la conciliación entre la vida laboral y personal (6,75), con ser miembro de la UPM (6,67), el funcionamiento del centro de cálculo (6,51) y la satisfacción global con el puesto de trabajo (6,27).
- En el polo contrario, los ítems con menor valoración de toda la encuesta están la atención a las necesidades de formación 2,59; la valoración realizada en los concursos de méritos y promoción interna 2,48 y la necesidad de los mismos 2,13, llegando finalmente al ítem con menor media de toda la encuesta, las oportunidades de promoción que brinda la UPM con 1,75 puntos sobre 10 (0,26 puntos más que en la edición anterior). Para una mayor información véase la figura 41.

### ***Análisis por ámbitos.***

- 5 de los 7 ámbitos, presentan medias de al menos 5 puntos, siendo estos en orden ascendente: “Información” con 5,00 puntos de media, “Evaluación y reconocimiento” con 5,05 (estos dos ámbitos obtuvieron en la edición pasada medias por debajo de 5 puntos) “Servicios” con 5,40 (en la edición pasada 5,08); “Puesto de trabajo” con 6,01 y “Recursos materiales” con 6,06 puntos de media sobre 10, (este último ámbito obtuvo una media de 5,81 en el anterior estudio).

- Los ámbitos que presentan valoraciones por debajo de 5 puntos son en orden decreciente, “Formación” con 3,49 (3,29 en la anterior edición) y finalmente el ámbito con valoración más baja de toda la encuesta es el “Acceso y promoción” con 2,52 (2,25 puntos de media sobre 10 en la edición pasada).
- Si comparamos las puntuaciones medias obtenidas entre el personal Funcionario y Laboral, podemos observar como un año más, 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 0,83 punto de media (5,41 para los Funcionarios y 4,58 para los laborales), seguido de la Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro, con 0,78 puntos (6,23 para los primeros y 5,45 para los segundos), además del Grado de participación en las políticas y objetivos de sus puestos de trabajo con 0,71 puntos de diferencia.
- El personal Laboral proporciona medias más altas en comparación con el otro colectivo, en los ítems que evalúan la relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo (con 0,58 puntos), las instalaciones deportivas (0,35), conciliación entre mi vida laboral y personal (0,29), la accesibilidad a la oferta formativa (0,25), reconocimiento de las tareas que realiza en tu trabajo diario (0,23), entre otras.
- Los dos últimos puntos mencionados, nos llevan a obtener mayores medias a favor del personal Funcionario en la mayoría de los ámbitos calculados, encontrando las mayores diferencias en el ámbito “Información” (0,42 puntos), “Acceso y promoción” (0,33), “Recursos materiales” (0,27) y “Puesto de trabajo” (0,10).
- En el polo contrario el personal laboral obtiene las mayores diferencias al compararlos con el personal funcionario, en los siguientes ámbitos. “Servicios” (0,80), “Formación” (0,25) y “Evaluación y Reconocimiento” (0,17 puntos de diferencia).
- 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 28 de las 40 preguntas de la encuesta, llegándose a encontrar diferencias de más de 1 punto en las preguntas que hacen alusión al grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo (1,46), la valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna” ( con 1,12 puntos de diferencia).
- El PAS sin personal a cargo obtienen mayores diferencias en la frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas (0,73 puntos de diferencia), la evaluación recibida del trabajo realizado (0,68) y la conciliación entre la vida laboral y personal (0,53).

### ***Comparativa entre los estudios de Satisfacción del PAS del año 2013, 2015 y 2017.***

- De las 37 preguntas susceptibles de comparación entre las tres ediciones de la encuesta, se puede observar que después de una caída generalizada en la edición del 2015, éstas vuelven a obtener puntuaciones superiores en la edición actual, siendo éstas medias mayores al comparar las 3 ediciones en 16 preguntas. Así, las mayores diferencias se encuentran a favor de la edición actual, para el caso del sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas con 1,21 puntos, existe también una diferencia de casi un punto para el compromiso de la UPM con la sociedad y de 0,81 para la conciliación entre la vida laboral y personal (esta comparación es realizada entre la edición del 2013 y la actual).
- Si la valoración la hacemos por ámbitos, son tres los que obtienen mayores puntuaciones en la actual edición, siendo estos: “Servicios” (5,40 actual, 5,08 en el 2015 y 4,94 en el 2013), “Información” (5,00 actual, 4,54 en el 2015 y 4,46 en el 2013), “Recursos materiales” (6,06 actual, 5,81 en el 2015 y 5,94 en el 2013). Para una mayor información ver 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

	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	
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	

## INFORMACIÓN

24. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
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	

## 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	Ns/Nc
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	
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: 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	0,897
---	-------

Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado.	3028,106
	Gl.	561
	Sig.	0,000

### COMUNALIDADES

	Inicial	Extracción
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	1,000	,695
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	1,000	,606
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	1,000	,822
4. Las convocatorias de "concursos de méritos" y "promoción interna" responden a las necesidades reales de la Universidad.	1,000	,851
5. Valoración realizada en los procesos de "concursos de méritos" y "promoción interna".	1,000	,821
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	1,000	,621
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	1,000	,797
8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.	1,000	,715
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	1,000	,804
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.	1,000	,870
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	1,000	,749
12. La accesibilidad a la oferta formativa.	1,000	,790
13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus actividades diarias.	1,000	,623
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.	1,000	,725
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.	1,000	,756
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.	1,000	,754
17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	1,000	,734
18. Servicio de Personal de la UPM	1,000	,680
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispone.	1,000	,450

	Inicial	Extracción
20. Instalaciones deportivas.	1,000	,806
21. Actividades deportivas para el personal de la UPM.	1,000	,848
22. Funcionamiento del servicio de reprografía.	1,000	,736
23. Funcionamiento del centro de cálculo.	1,000	,633
24. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro	1,000	,815
25. Información sobre los Planes de Calidad del Centro	1,000	,835
26. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro	1,000	,703
27. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	1,000	,802
28. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	1,000	,764
29. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	1,000	,655
30. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	1,000	,795
31. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	1,000	,753
32. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	1,000	,751
33. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	1,000	,626
34. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	1,000	,774

El análisis factorial resultante indica la existencia de 7 factores que explican un 74,066% 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	14,628	43,024	43,024	14,628	43,024	43,024	3,851	11,326	11,326
2	2,806	8,253	51,278	2,806	8,253	51,278	3,837	11,286	22,612
3	2,548	7,493	58,771	2,548	7,493	58,771	3,691	10,855	33,467
4	1,534	4,511	63,282	1,534	4,511	63,282	3,585	10,545	44,012
5	1,417	4,169	67,451	1,417	4,169	67,451	3,579	10,526	54,538
6	1,183	3,481	70,931	1,183	3,481	70,931	3,474	10,217	64,755
7	1,066	3,135	74,066	1,066	3,135	74,066	3,166	9,312	74,066
8	0,839	2,468	76,534						
9	0,760	2,236	78,770						
10	0,732	2,154	80,924						
11	0,686	2,017	82,941						
12	0,583	1,715	84,656						
13	0,510	1,501	86,157						
14	0,476	1,400	87,557						
15	0,439	1,290	88,847						

	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	0,415	1,222	90,069						
17	0,389	1,145	91,214						
18	0,349	1,027	92,241						
19	0,296	0,871	93,112						
20	0,289	0,849	93,961						
21	0,239	0,702	94,663						
22	0,222	0,653	95,315						
23	0,213	0,625	95,941						
24	0,190	0,560	96,500						
25	0,176	0,518	97,019						
26	0,169	0,496	97,515						
27	0,152	0,446	97,961						
28	0,135	0,397	98,358						
29	0,132	0,389	98,747						
30	0,109	0,320	99,067						
31	0,097	0,285	99,352						
32	0,092	0,271	99,623						
33	0,066	0,194	99,817						
34	0,062	0,183	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.	0,546	}	Acceso y promoción	}			
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	0,500						
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	0,806						
4. Las convocatorias de “concursos de méritos” y “promoción interna” responden a las necesidades reales de la Universidad.	0,839						
5. Valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna”.	0,779						
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	0,724	}	Evaluación y reconocimiento	}			
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	0,779						
8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.	0,603						
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS			0,733	}	Formación	}	
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.			0,714				
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.			0,786				
12. La accesibilidad a la oferta formativa.			0,814				
13. Medios y recursos que la UPM pone para que usted realice sus actividades diarias.				0,588	}	Recursos materiales	}
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.				0,684			
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.				0,589			
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.				0,725			
22. Funcionamiento del servicio de reprografía.				0,561			

	1	2	3	4	5	6	7
17. Actividades culturales para el personal de la UPM.					0,635		
18. Servicio de Personal de la UPM					0,717		
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispone.					0,504		
20. Instalaciones deportivas.					0,822		
21. Actividades deportivas para el personal de la UPM.					0,855		
23. Funcionamiento del Centro de Cálculo.					0,428		
24. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro						0,658	
25. Información sobre los Planes de Calidad del Centro						0,743	
26. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro						0,572	
27. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.						0,761	
28. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.							0,425
29. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.							0,486
30. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.							0,673
31. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.							0,696
32. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.							0,644
33. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.							0,619
34. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.							0,750

Servicios

Información

Puesto de trabajo



**POLITÉCNICA**

"Ingeniamos el futuro"

**CAMPUS  
DE EXCELENCIA  
INTERNACIONAL**