



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL

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

RESULTADOS GLOBALES

Octubre de 2011

Vicerrectorado de Ordenación Académica
y Planificación Estratégica

Observatorio Académico

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
FICHA TÉCNICA.....	3
PERFIL DE LA MUESTRA	4
ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN	6
DIMENSIÓN 1: ADAPTACIÓN AL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR (EEES).....	9
DIMENSIÓN 2: PUESTO DE TRABAJO	11
DIMENSIÓN 3: RESPONSABLE DE LA UNIDAD.....	13
DIMENSIÓN 4: AMBIENTE DE TRABAJO.....	14
DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	15
DIMENSIÓN 6: FORMACIÓN.....	17
DIMENSIÓN 7: MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO.....	19
DIMENSIÓN 8: ÓRGANOS DE LA UPM	20
DIMENSIÓN 9: SERVICIOS Y RECURSOS GENERALES	21
DIMENSIÓN 10: IDENTIFICACIÓN CON LA UPM	23
IMPORTANCIA ATRIBUIDA: PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA.....	25
ANEXO: CUESTIONARIO.....	27

INTRODUCCIÓN

El Vicerrectorado de Ordenación Académica, mediante el Observatorio Académico ha puesto en marcha un estudio de clima laboral entre el personal administrativo y de servicios de la UPM que:

- Permita identificar el nivel de satisfacción interna.
- Evalúe las distintas dimensiones que inciden en el clima.
- Y que sirva para identificar líneas de mejora en el clima laboral.

Esta iniciativa del Vicerrectorado de Ordenación Académica pretende impulsar los sistemas de garantía Interna de Calidad exigidos por la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), así como conocer el grado de satisfacción de las personas que pertenece al PAS en cada uno de los Centros que conforman la Universidad.

En definitiva, se trata de saber cómo estamos de satisfechos, o insatisfechos, con nuestro día a día en nuestro entorno laboral más inmediato y considerando cuestiones como:

- La organización del trabajo y del clima laboral.
- El entorno de trabajo.
- La formación, promoción, calidad y mejora del PAS.
- Las valoraciones acerca de los servicios y recursos generales de UPM.
- Las percepciones sobre los órganos de la UPM y su política de comunicación y el impacto social que provoca.

La calidad de la información recogida y el tratamiento de los datos está en relación directa con la garantía de anonimato y confidencialidad para las personas que han participado en la encuesta a realizada.

En consecuencia, El Observatorio Académico optó por contratar los servicios de una empresa independiente y especializada en la materia: Análisis e Investigación S.L, que cuenta con una dilatada experiencia en estudios de clima laboral y Reputación interna. Además está certificada por Aenor según la Norma ISO 20252 que se aplica a la realización de estudios de mercado y de opinión.

FICHA TÉCNICA

El cuestionario utilizado, cuya versión definitiva se muestra en el Anexo, consta en primer lugar de 10 dimensiones a través de 49 ítems de valoración con escala de 0 a 10. Posteriormente se incluyen dos preguntas abiertas sobre la importancia de la UPM como institución universitaria en base a sus puntos fuertes y áreas de mejora con la finalidad de orientar posibles acciones en el ámbito del personal del PAS. Finalmente se acaba con una pregunta para ver si el entrevistado tiene personal a su cargo, además de un apartado de observaciones y sugerencias.

El universo objeto de este estudio está configurado por el personal de Administración y Servicios en el año 2011 en alguno de los centros presentados en la tabla unas líneas más abajo siendo dicho universo de 2.274 personas. Se ha realizado una encuesta por cuotas, mediante entrevista telefónica, con una duración media aproximada de 11 minutos por persona. El trabajo de campo se realizó en el periodo del 14 de septiembre al 11 de octubre de 2011, y el número de personas entrevistadas asciende a 1.264, lo que representa un 55,6% del universo observado con un error muestral del $\pm 1,84\%$ para los datos globales y con un nivel de confianza del 95% en el caso desfavorable de varianza ($p=q$).

Por otra parte, el error según los centros estaría en torno al $\pm 10\%$ para un nivel de confianza del 90% y un $\pm 4,99\%$ para el Rectorado con nivel de confianza del 95%.

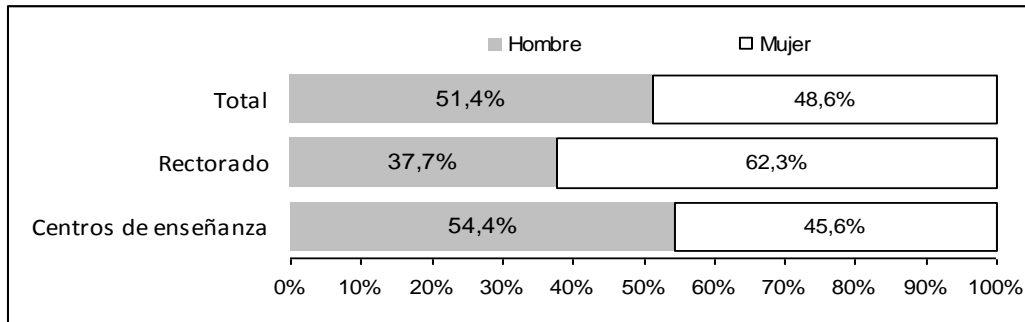
Centros UPM		Universo	Encuestas	%
E.T.S	Arquitectura	33	22	66,7%
E.T.S.I	Aeronáuticos	104	68	65,4%
E.T.S.I	Agrónomos	145	92	63,4%
E.T.S.I	Caminos	110	68	61,8%
E.T.S.I	Topografía, Geodesia y Cartografía	44	24	54,5%
E.T.S.I	Industriales	157	107	68,2%
E.T.S.I	Minas	108	46	42,6%
E.T.S.I	Montes	100	63	63,0%
E.T.S.I	Navales	63	48	76,2%
E.T.S.I	Telecomunicación	145	77	53,1%
E.U	Arquitectura Técnica	65	34	52,3%
E.U	Informática	61	46	75,4%
E.U.I.T	Aeronáutica	63	30	47,6%
E.U.I.T	Agrícola	76	43	56,6%
E.U.I.T	Forestal	54	38	70,4%
E.U.I.T	Industrial	87	57	65,5%
E.U.I.T	Obras Públicas	48	22	45,8%
E.U.I.T	Telecomunicación	71	39	54,9%
Facultad de ciencias actividad física y deporte, INEF		53	41	77,4%
Facultad de informática		105	51	48,6%
Instituto de Ciencias Educación		14	9	64,3%
Instituto de Investigación del Automóvil		12	11	91,7%
Rectorado		556	228	41,0
Total		2.274	1.264	55,6%
Total Centros Universitarios		1.718	1.036	60,3%

Tabla 1.0. Distribución de las encuestas realizadas – UPM

La información recogida mediante la entrevista ha sido posible enriquecerla con la información complementaria de la Base de Datos de la UPM, para incorporar variables tales como el sexo, edad, categoría laboral, turno de actividad y antigüedad en la UPM.

PERFIL DE LA MUESTRA

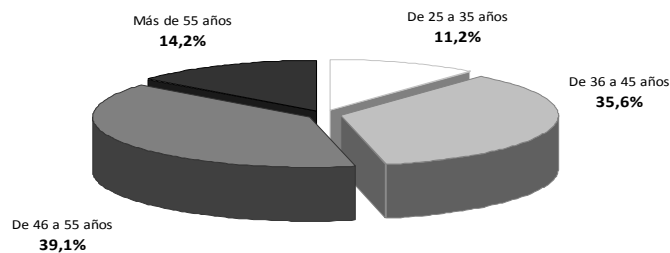
El 51,4% de los encuestados son hombres y el 48,6% mujeres, aunque la proporción de mujeres es mayor en el Rectorado que en los Centros Universitarios. De tal manera y para el total de la muestra, se puede considerar que la misma está equilibrada en lo referente al sexo de los encuestados, situación que refleja el análisis realizado mediante la prueba de Ji - cuadrado



(Base T: 1264; Rectorado: 228; Centros: 1036)

Figura 1.1 Distribución por sexo de la muestra – UPM

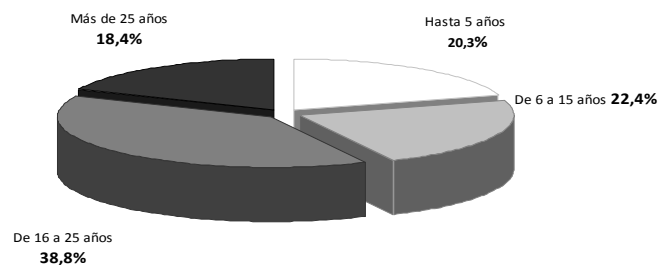
El 74,7% de los encuestados tiene una edad comprendida entre los 36 y 55 años.



(Base T: 1264)

Figura 1.2 Distribución por edad de la muestra – UPM

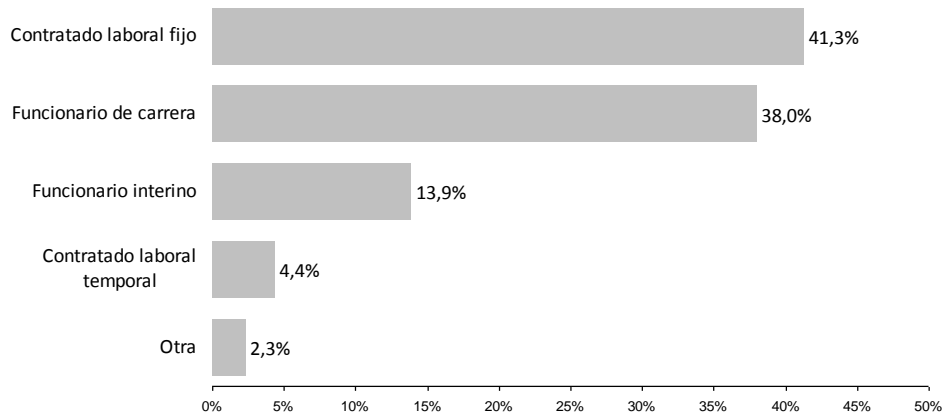
El personal encuestado lleva un promedio de 17 años en al UPM, teniendo un 38,8% de la muestra una antigüedad entre 16 y 25 años.



(Base T: 1264)

Figura 1.3 Distribución por antigüedad de la muestra – UPM

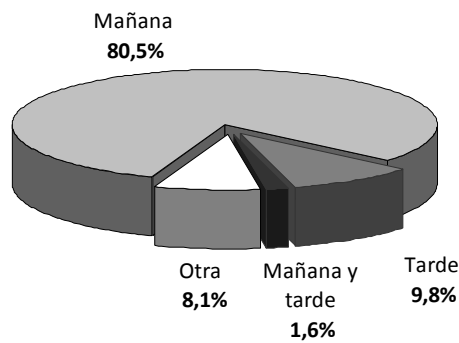
El 41,3% de los encuestados corresponde a la categoría laboral de contrato laboral fijo.



(Base T: 1264)

Figura 1.4 Distribución por categoría laboral de la muestra – UPM

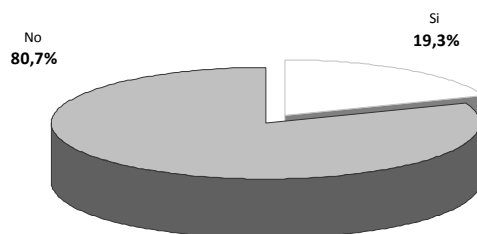
La mayoría de los encuestados desarrollan su actividad en el turno de mañana, representado un 80,5% de la muestra.



(Base T: 1264)

Figura 1.5 Distribución por horario de trabajo de la muestra – UPM

El 80,7% de los encuestados no tiene personal a su cargo.



(Base T: 1264)

Figura 1.6 Distribución por tener personal a su cargo de la muestra – UPM

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN

A hora de proceder con el Análisis de la satisfacción del PAS con los distintos aspectos que inciden en el clima laboral, se han identificado diez dimensiones de valoración y se han definido un conjunto de indicadores para efectuar la valoración de cada uno de ellos, los cuales se han materializado mediante una serie de preguntas o elementos del cuestionario que fue aplicado al PAS que conformaba la muestra.

Las diez dimensiones de evaluación son las siguientes:

- Dimensión 1: Adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
- Dimensión 2: Puesto de Trabajo
- Dimensión 3: Responsable de la Unidad
- Dimensión 4: Ambiente de Trabajo
- Dimensión 5: Comunicación Y Coordinación
- Dimensión 6: Formación
- Dimensión 7: Motivación y Reconocimiento
- Dimensión 8: Órganos UPM
- Dimensión 9: Servicios Y Recursos Generales
- Dimensión 10: Identificación con la UPM

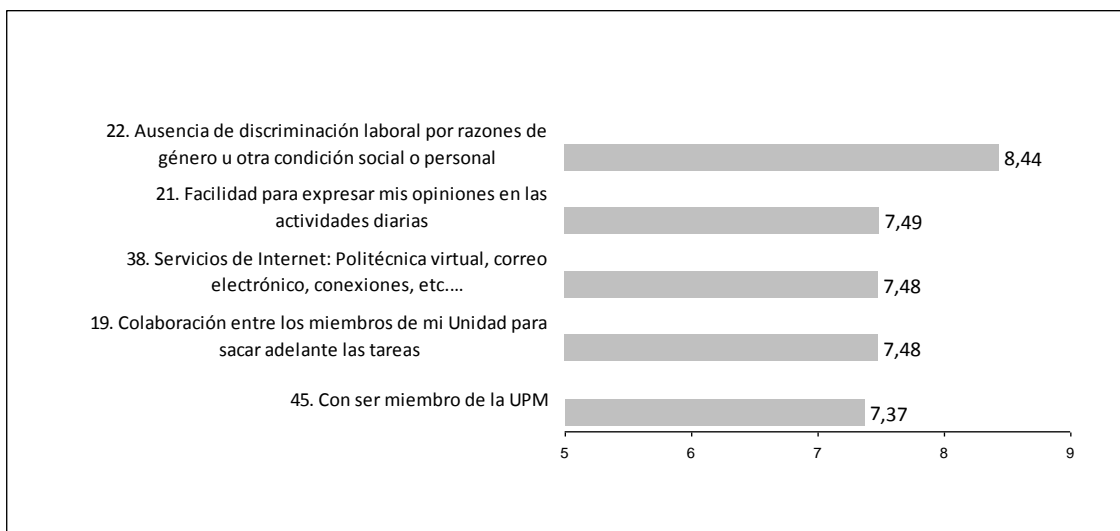
En la siguiente figura se muestran estas diez dimensiones, junto con su estructura a partir de la cual se establecieron los indicadores.



En consecuencia, se han formulado 49 preguntas para averiguar el nivel de satisfacción del PAS con la UPM en relación a las diez dimensiones consideradas.

El índice de respuesta ha sido elevado: 45 preguntas han sido respondidas por más del 80% de los encuestados y sólo 4 han tenido porcentajes de respuesta entre el 45% (Oficina del defensor) y el 73% (Instalaciones deportivas, Órganos de Gobierno y la incidencia de Bolonia en la Universidad europea).

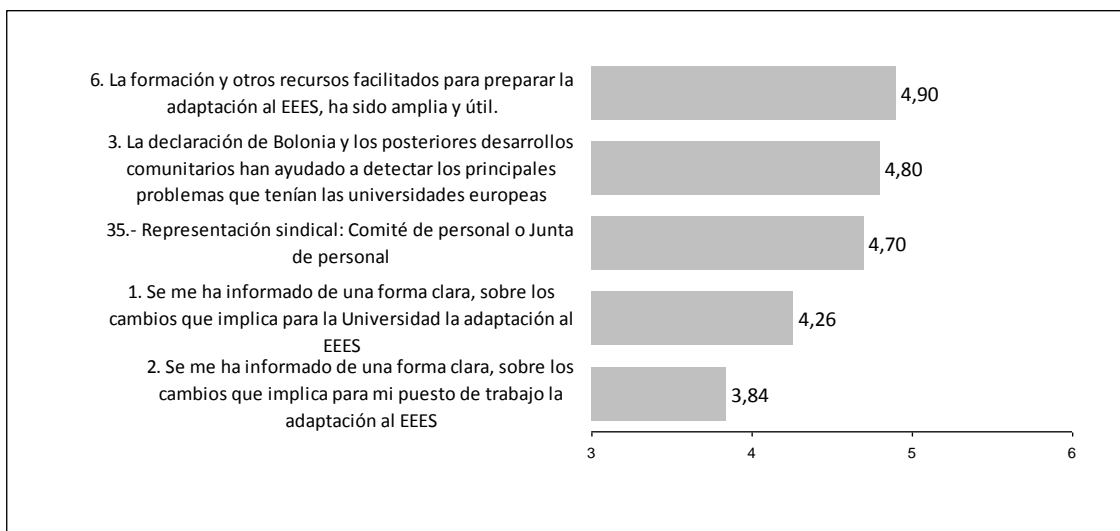
Cada uno de los ítems del cuestionario se valora con una puntuación que va de 0 (total desacuerdo ó muy insatisfecho) a 10 (total acuerdo o muy satisfecho). Los cinco ítems con medias de valoración más altas han sido:



(Base T: 1264)

Figura 1.7. Cinco ítems mejor valorados – UPM

Y los cinco menos valorados han sido:

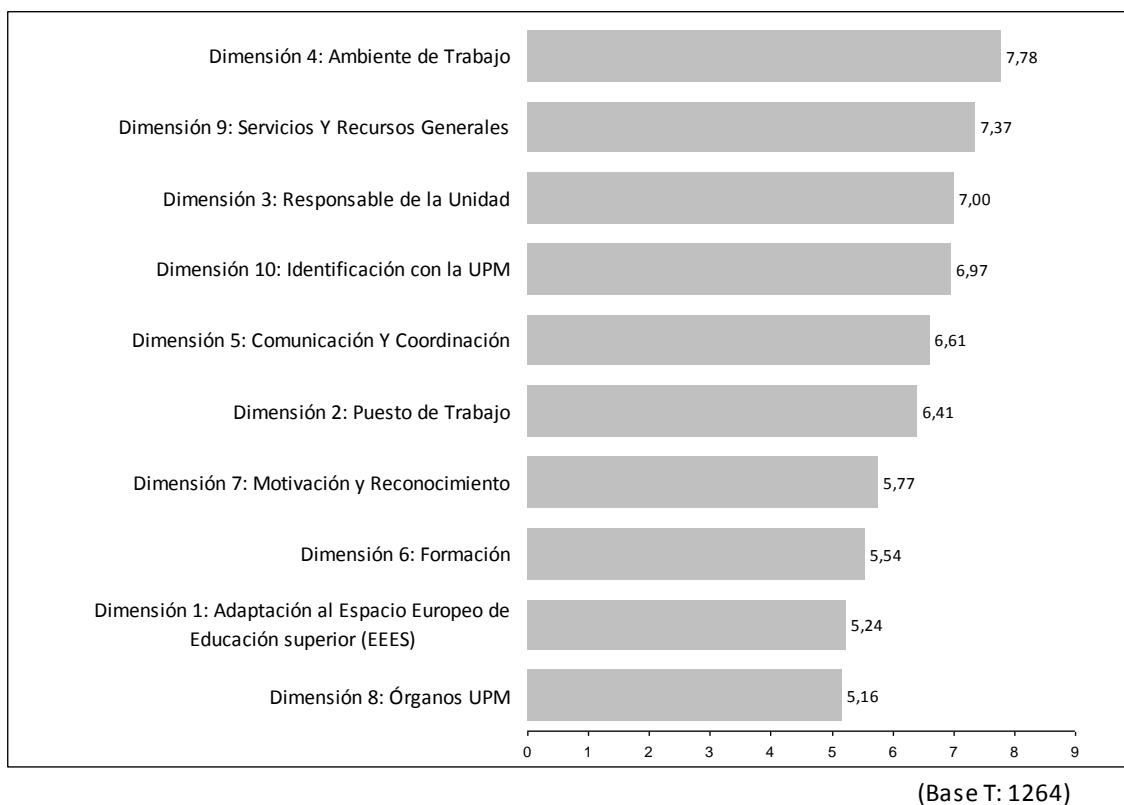


(Base T: 1264)

Figura 1.8. Cinco ítems peor valorados – UPM

Los resultados de satisfacción obtenidos para las 10 dimensiones consideradas han sido los siguientes:

VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES



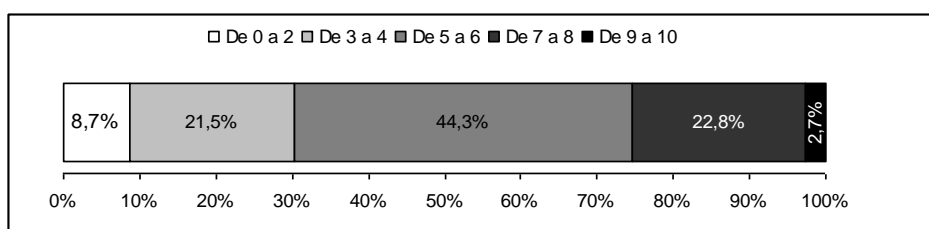
DIMENSIÓN 1: ADAPTACIÓN AL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR (EEES)

La adecuación de las Universidades al denominado Espacio Europeo de Educación Superior está suponiendo un importante esfuerzo en todos los ámbitos de la UPM. Para averiguar la percepción que tiene el PAS sobre el grado de adaptación al EEES en la UPM se han utilizado los siguientes 7 ítems:

	N Válido	Media	Desv. Típ.
1.- Se me ha informado de una forma clara, sobre los cambios que implica para la Universidad la adaptación al EEES	1.130	4,26	2,66
2.- Se me ha informado de una forma clara, sobre los cambios que implica para mi puesto de trabajo la adaptación al EEES	1.141	3,84	2,76
3.- La declaración de Bolonia y los posteriores desarrollos comunitarios han ayudado a detectar los principales problemas que tenían las universidades europeas.	902	4,80	2,30
4.- He percibido cambios que me exigen mayor dedicación en mi entorno de trabajo, como consecuencia de la adaptación al EEES	1.109	5,69	2,85
5.- El esfuerzo que está haciendo la UPM en este proceso de adaptación, servirá para mejorar la calidad de los servicios prestados a los estudiantes y a la sociedad.	1.037	6,38	2,11
6.- La formación y otros recursos facilitados para preparar la adaptación al EEES, ha sido amplia y útil.	1.043	4,90	2,45
7.- Con independencia de la declaración de Bolonia, la universidad española necesitaba cambios importantes	1.103	7,36	2,17
Adaptación al EEES en la UPM	1.218	5,24	1,94

Tabla 1.1. Grado de acuerdo con la adaptación al EEES-UPM

El conjunto de cuestiones planteadas tiene un grado de valoración media (acuerdo) de 5,24 lo que la sitúa en la segunda más baja de todas las dimensiones consideradas en este informe. El 44,3% de las puntuaciones del PAS, se concentran en torno al rango de 5 a 6.



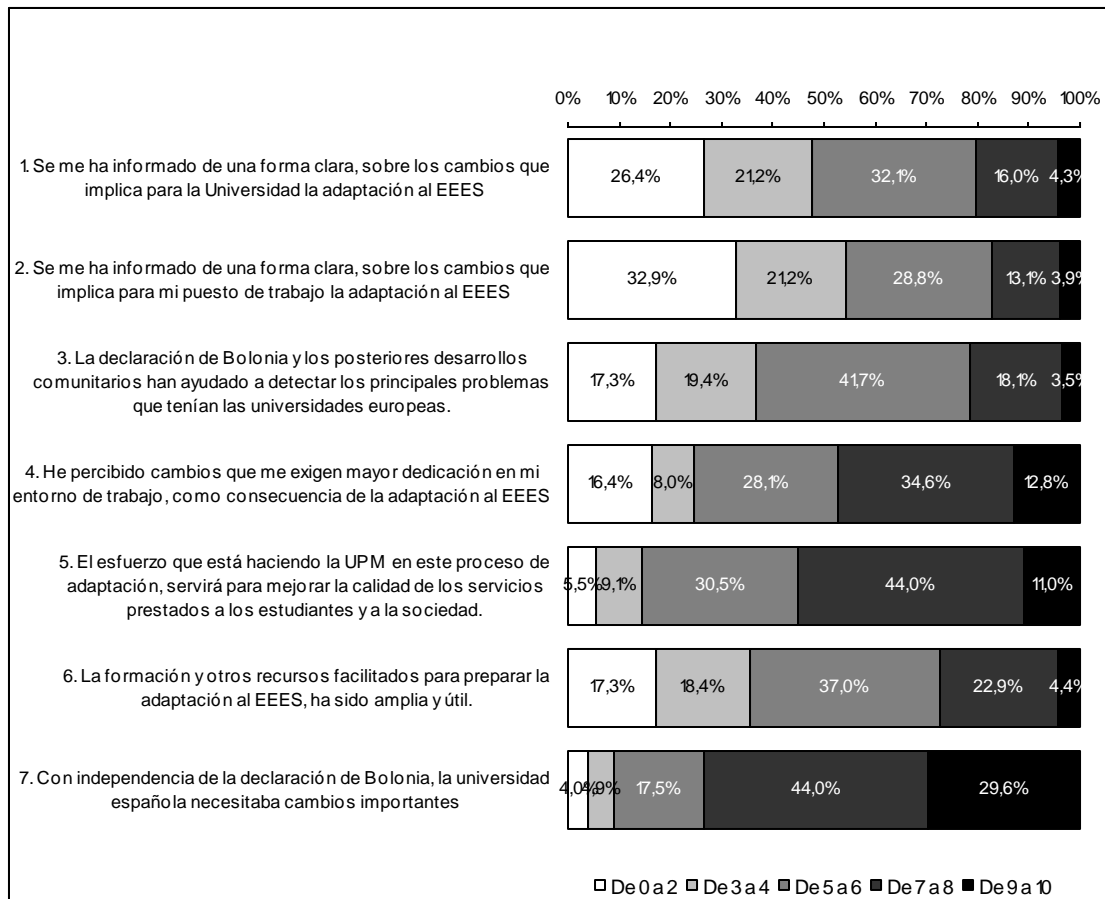
(Base T: 1264)

Figura 1.9 Valoración de la adecuación al EEES-UPM

En términos generales puede decirse que el PAS considera que la Universidad española necesitaba cambios, y que el proceso de adaptación al EEES en la UPM redundará en la mejora de la calidad de los servicios. En ambos casos el grado de acuerdo está por encima de los 6,3

puntos, y en particular la necesidad de cambios en la Universidad española con una valoración mayor o igual a 7 para el 73,6% de los encuestados.

Con lo que se muestran menos de acuerdo es con el nivel de información y formación recibida sobre los cambios que implica tanto en la Universidad como en su puesto de trabajo, ya que se obtiene una valoración media por debajo de 5, además de encontrarse entre los 5 ítems peor valorados.



(Base T: 1264)

Figura 1.10 Valoración de los ítems que forman la dimensión "Adaptación al EEES"-UPM

La percepción del PAS apunta a considerar que los cambios producidos por la adaptación al EEES se relacionan con una mayor dedicación en su entorno laboral, ya que el 47,4% lo valora entre 7 y 10.

Finalmente, no parece que se perciba que la declaración de Bolonia haya sido suficiente para detectar los problemas que tenían las universidades europeas, ya que el 36,7% de los encuestados valora entre 0 y 4.

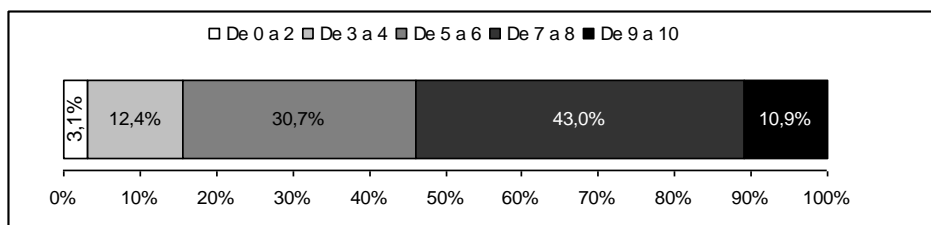
DIMENSIÓN 2: PUESTO DE TRABAJO

Esta dimensión que resulta obligatoria en cualquier estudio de clima laboral se ha establecido a partir de aspectos como la organización y los recursos, la información, el desarrollo de capacidades profesionales, las condiciones ambientales, de seguridad y la conciliación. Así, para averiguar el grado de satisfacción del PAS con el puesto de trabajo se han utilizado los siguientes 7 ítems:

	N Válido	Media	Desv. típ
8.- Organización del trabajo en mi Unidad	1.255	6,64	2,41
9.- Información y definición de mis funciones laborales	1.256	6,22	2,50
10.- En mi unidad las cargas de trabajo están proporcionalmente repartidas.	1.238	6,06	2,83
11.- Posibilidades que brinda el puesto de trabajo para desarrollar mis capacidades	1.251	6,05	2,53
12.- Recursos y medios que ponen a mi disposición para mejorar mis actividades laborales	1.259	6,17	2,34
13.- Seguridad, comodidad y condiciones ambientales en mí puesto de trabajo.	1.262	6,38	2,31
14.- Considero que existe una adecuada conciliación entre mi vida laboral, familiar y personal	1.257	7,32	2,02
Puesto de trabajo	1.262	6,41	1,85

Tabla 1.2. Satisfacción con el puesto de trabajo-UPM

En conjunto, el puesto de trabajo tiene una valoración media de 6,41 y todos los ámbitos considerados están por encima del valor 6, ya que la mayoría del PAS 53,9%, valora entre 7 y 10.



(Base T: 1264)

Figura 1.11 Valoración del puesto de trabajo-UPM

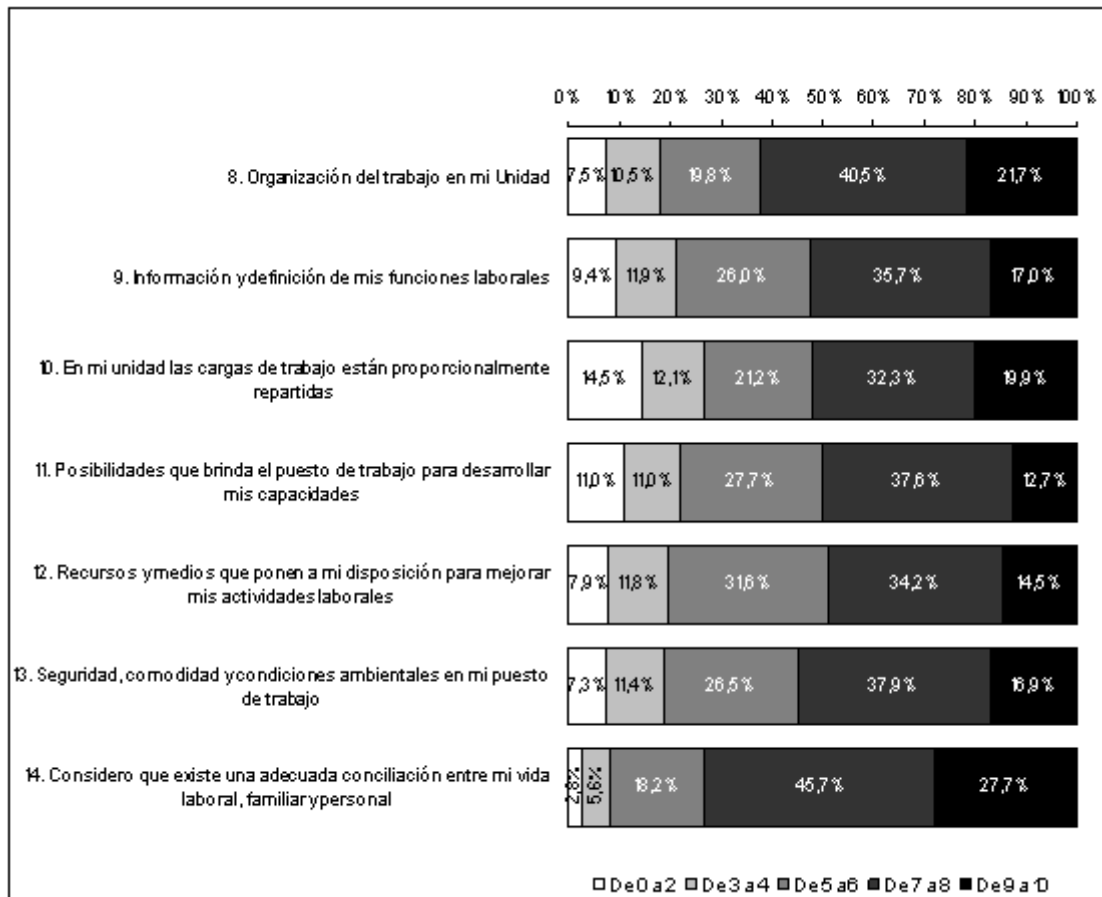
Los encuestados consideran en general que su trabajo se realiza de forma organizada, con recursos e información suficientes y en unas condiciones ambientales, de seguridad y conciliación adecuadas, ya que la mayoría, más del 50%, los valora de 7 a 10.

El aspecto mejor valorado, 7,32, es la conciliación entre la vida laboral y personal, donde sólo el 8,4% de las valoraciones está por debajo del 5. Esta situación es muy relevante, si lo comparamos con las valoraciones habituales en las organizaciones que tienen una dimensión de personal similar al de la UPM, ya que suelen ser más bajas.

Para el aspecto antes citado, se procedió a realizar un análisis de comparación de medias para las categorías laborales, encontrándose mediante un análisis de ANOVA, diferencias estadísticamente significativas a favor de los funcionarios de carrera si son comparados por ejemplo, con los funcionarios interinos o con los contratados labores.

De igual manera, pero comparando al PAS que ejercen sus funciones en el turno de mañana o tarde, se encuentran diferencias estadísticamente significativas a favor de los primeros con 0,63 puntos más de media, en relación a los segundos (análisis realizado mediante la prueba T- Student para diferencia de medias)

Los aspectos con menor valoración, pero por encima del 6, son las posibilidades de desarrollo profesional/capacidades y la distribución de las cargas de trabajo, ya que hay más de un 20% de encuestados que las valora entre 0 y 4.



(Base T: 1264)

Figura 1.12 Valoración de los ítems que forman la dimensión "Puesto de trabajo"-UPM

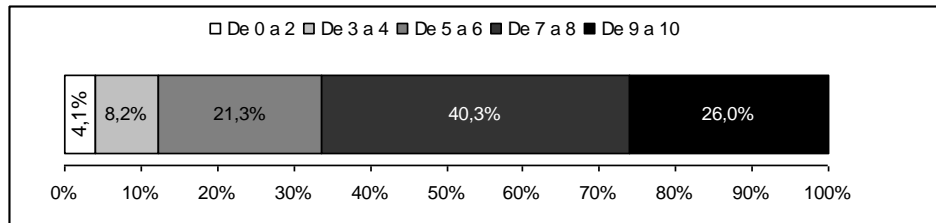
DIMENSIÓN 3: RESPONSABLE DE LA UNIDAD

La tercera dimensión que conforma la presente encuesta tiene que ver con la valoración que tiene hacia su responsable el encuestado con aspectos como la cualificación, la capacidad de decisión y de delegación, además de las evaluaciones que dicho responsable realiza. Y para medir este grado de satisfacción se han utilizado los siguientes 4 ítems:

	N Válido	Media	Desv. típ
15.- El dominio técnico y conocimiento de sus funciones	1.217	7,37	2,11
16.- Forma de afrontar y solucionar los problemas	1.226	6,99	2,33
17.- Delegación y coordinación de las actividades laborales.	1.227	6,73	2,40
18.- Evaluación recibida sobre el desempeño que tengo en mi puesto de trabajo	1.088	6,53	2,54
Responsable de la unidad	1.237	7,00	2,11

Tabla 1.3. Satisfacción con el Responsable de la unidad-UPM

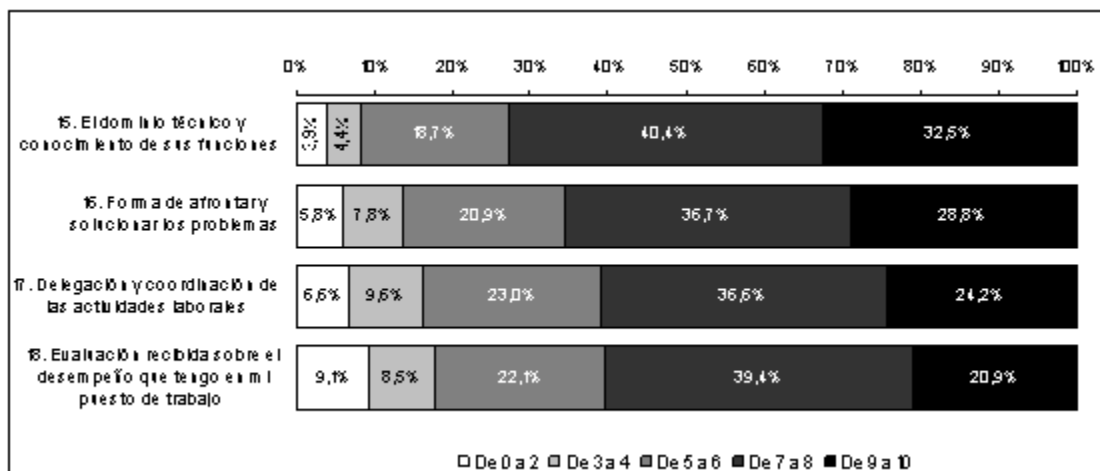
Esta dimensión resulta la segunda mejor valorada de las diez que se han establecido. La valoración media del responsable de la unidad es de 7, y los cuatro aspectos considerados están por encima del 6,5, ya que el 66,3% de los encuestados valora de 7 a 10.



(Base T: 1264)

Figura 1.13 Valoración al Responsable de la unidad-UPM

La mejor valoración corresponde a la cualificación profesional del responsable, 7,37; con un tercio de los encuestados 32,5% que lo valoran entre 9 y 10. Así mismo la menor valoración media en esta dimensión, pero no por ello baja (6,53) es para la evaluación recibida sobre el desempeño que el PAS tiene en su puesto de trabajo.



(Base T: 1264)

Figura 1.14 Valoración de los ítems que forman la dimensión "Responsable de la unidad"-UPM

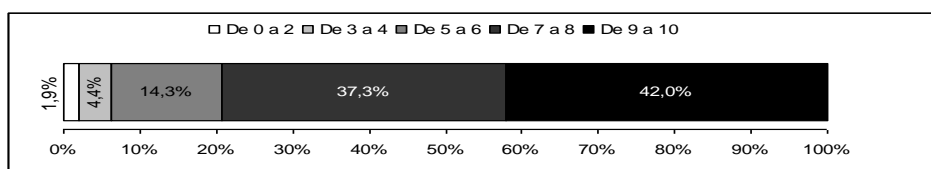
DIMENSIÓN 4: AMBIENTE DE TRABAJO

Para medir el grado de satisfacción con el ambiente de trabajo, también se han utilizado 4 ítems:

	N Válido	Media	Desv. típ
19.- Colaboración entre los miembros de mi Unidad para sacar adelante las tareas	1.246	7,48	2,29
20.- Sentirse copartícipe con los éxitos y fracasos de mi Unidad	1.248	7,20	2,35
21.- Facilidad para expresar mis opiniones en las actividades diarias	1.260	7,49	2,19
22.- Ausencia de discriminación laboral por razones de género u otra condición social o personal	1.245	8,44	2,20
Ambiente de trabajo	1.263	7,78	1,89

Tabla 1.4 Satisfacción con el Ambiente de trabajo-UPM

El ambiente de trabajo es la dimensión que obtiene la valoración media más alta, 7,78. Más del 79% del PAS ha dado una valoración entre 7 y 10. Todos los ítems están por encima de 7.

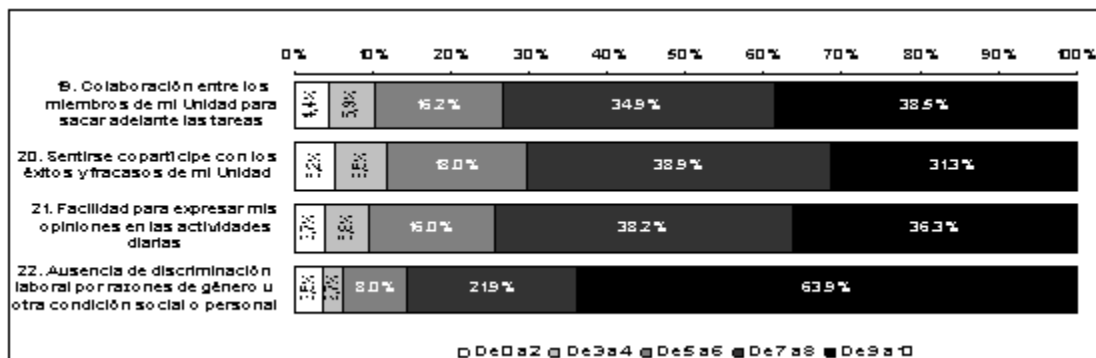


(Base T: 1264)

Figura 1.15 Valoración del Ambiente de trabajo-UPM

Al comparar las medias entre los grupos de PAS que tienen o no personal a su cargo, para el global de esta dimensión, se obtienen diferencias estadísticamente significativas a favor del PAS que menciona tener dicho personal a cargo. (0,59 puntos de media sobre el PAS que no tiene personal a su cargo)

La ausencia de discriminación laboral es el aspecto mejor valorado en esta dimensión y en toda la encuesta, 8,44, ya que casi dos tercios de los encuestados la valoran entre 9 y 10. El nivel de satisfacción es también alto en los demás aspectos: colaboración y posibilidad de opinar (entre los cinco ítems más valorados en la encuesta) y participación en éxitos y fracasos con medias por encima del 7, ya que son valorados por más del 70% del PAS entre 7 y 10.



(Base T: 1264)

Figura 1.16 Valoración de los ítems que forman la dimensión "Ambiente de trabajo"-UPM

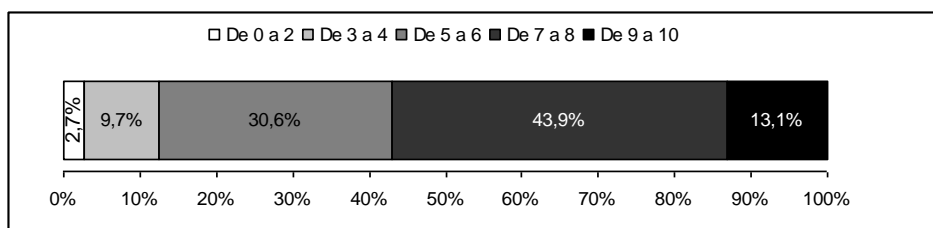
DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

La satisfacción con la comunicación y coordinación dentro y entre las unidades de la UPM se ha medido a través de los 5 ítems siguientes:

	N Válido	Media	Desv. típ
23.- Comunicación interna dentro de mi Unidad	1.250	7,17	2,28
24.- Fluidez en la gestión con otras Unidades de la Universidad	1.205	6,18	2,05
25.- Comunicación entre los usuarios y el personal de mi Unidad	1.234	7,36	1,9
26.- Participación del personal de mi unidad a la hora de tomar decisiones	1.218	6,53	2,5
27.- Grado de conocimiento sobre los proyectos institucionales y actividades significativas de la UPM	1.210	5,64	2,26
Comunicación y coordinación	1.260	6,61	1,82

Tabla 1.5 Satisfacción con la Comunicación y coordinación-UPM

En conjunto, la comunicación y coordinación tiene una valoración media de 6,61, ya que la mayoría del PAS, 57%, valora entre 7 y 10. Sin embargo, hay diferencias importantes en el nivel de satisfacción con los distintos aspectos que se han considerado en ésta dimensión.



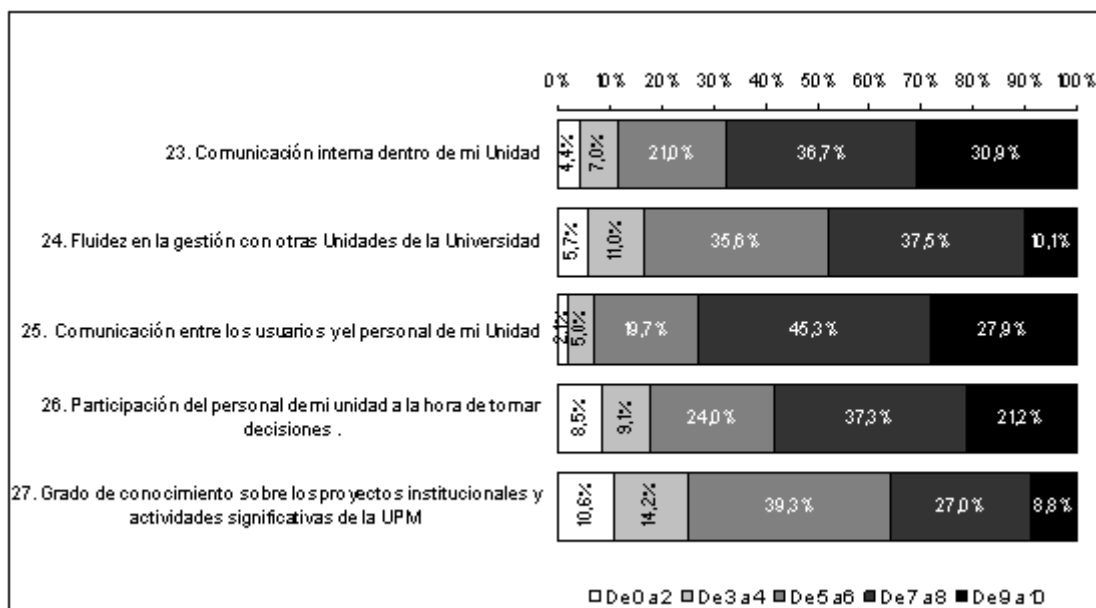
(Base T: 1264)

Figura 1.17 Valoración de la Comunicación y coordinación-UPM

En general, podemos decir que hay dos aspectos de la comunicación, la comunicación interna y la comunicación con los usuarios, que funcionan satisfactoriamente, al ser valoradas por encima del 7 (7,17 y 7,36), por más de dos tercios de los encuestados: 67,6% y 73,2% respectivamente.

En un segundo nivel de satisfacción estaría el aspecto de la coordinación con otras unidades y la participación en la toma de decisiones, ambas con un valor superior a 6 y con más del 47% del PAS con valoraciones entre 7 y 10.

Finalmente, el aspecto con menor grado de satisfacción en esta dimensión es el conocimiento de los proyectos institucionales de la UPM, con valor de 5,64 y con sólo un 35,8 % del PAS que lo valora en el rango de 7 a 10.



(Base T: 1264)

Figura 1.18 Valoración de los ítems que forma de la dimensión "Comunicación y coordinación"-UPM

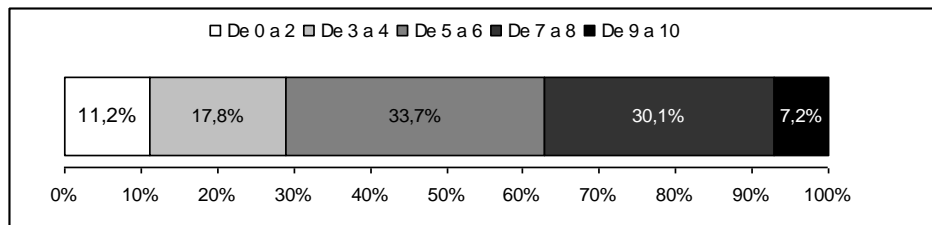
DIMENSIÓN 6: FORMACIÓN

La formación se ha establecido a partir de tres ámbitos de valoración: formación específica, general y necesidades formativas. Así, para determinar el grado de satisfacción con la formación se han utilizado los siguientes 3 ítems:

	N Válido	Media	Desv. típ
28.- Plan de formación del PAS	1.231	5,96	2,27
29.- Atención a las necesidades de formación para mi puesto de trabajo	1.241	5,50	2,43
30.- Formación recibida al margen del Plan de Formación del PAS	1.154	5,04	2,86
Formación	1.254	5,54	2,25

Tabla 1.6 Satisfacción con la Formación-UPM

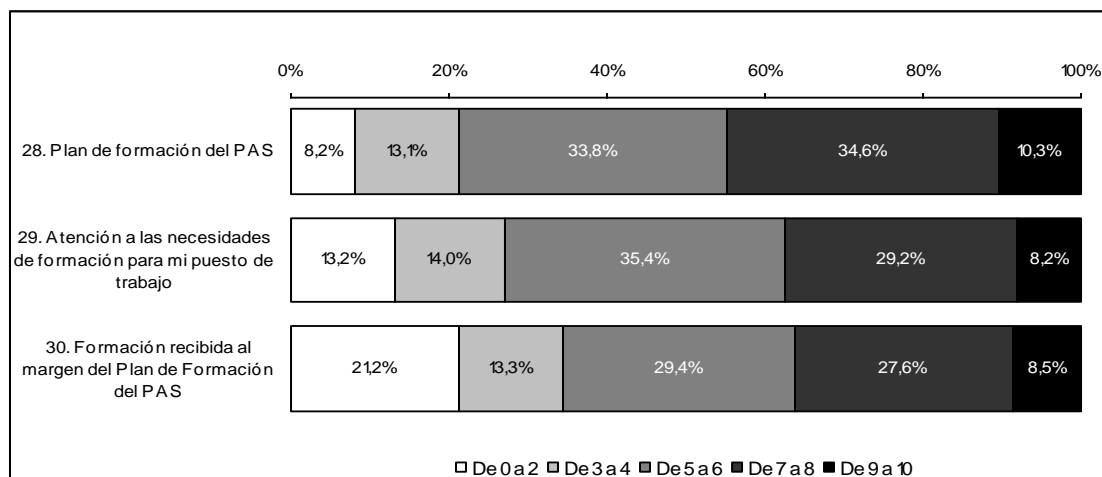
Esta dimensión resulta ser la tercera peor valorada con una media de 5,54, ya que sólo el 37,3% de los encuestados valora de 7 a 10, aunque todos los aspectos medidos presentan valoraciones por encima del 5.



(Base T: 1264)

Figura 1.19 Valoración de la Formación-UPM

La mejor valoración corresponde al plan de formación del PAS, con un nivel de satisfacción de 5,96 y donde sólo el 21,3% valora de 0 a 4. En sentido contrario, la formación complementaria es valorada por un tercio del PAS por debajo del 5. Finalmente para la atención de necesidades formativas el 27,2% los encuestados lo valoran con puntuaciones menores a 5 puntos.



(Base T: 1264)

Figura 1.20 Valoración de los ítems que forman la dimensión "Formación"-UPM

Dentro de esta dimensión se encuentran diferencias estadísticamente significativas al analizar el plan de formación de PAS y las necesidades complementarias (p.28 y p.29), a favor de los funcionarios de carrera comparados con las demás categorías laborales, además de encontrar dichas diferencias también entre los turnos de trabajo de mañana y tarde, a favor de los primeros.

Estos resultados refuerzan los encontrados en el análisis de la conciliación de la vida laboral y familiar, ya que como se observó en su correspondiente apartado, los resultados ahí encontrados apuntan en la misma dirección de los valorados en el párrafo anterior.

Mencionar además que todos los análisis estadísticos de este estudio, se han realizado con las pruebas que mejor se adecuan a las características de las variables, con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significación del 0,05.

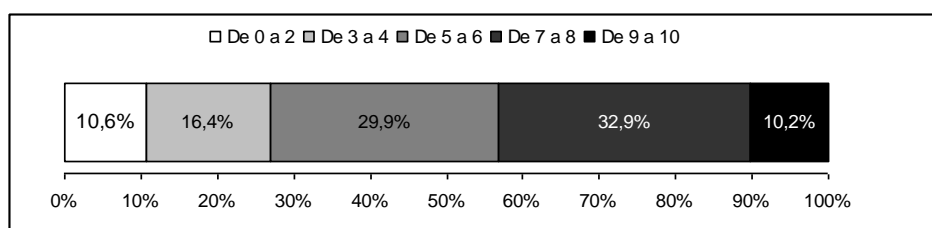
DIMENSIÓN 7: MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

Para averiguar el grado de satisfacción con la motivación y reconocimiento se han utilizado los siguientes 3 ítems:

	N Válido	Media	Desv. típ
31.- Motivación recibida para realizar mi trabajo	1.254	5,97	2,55
32.- Oportunidades que me proporciona la Universidad para desarrollar mi carrera profesional	1.228	5,30	2,63
33.- Reconocimiento de las tareas que realizo	1.239	6,02	2,52
Motivación y reconocimiento	1.260	5,77	2,35

Tabla 1.7 Satisfacción con la Motivación y reconocimiento-UPM

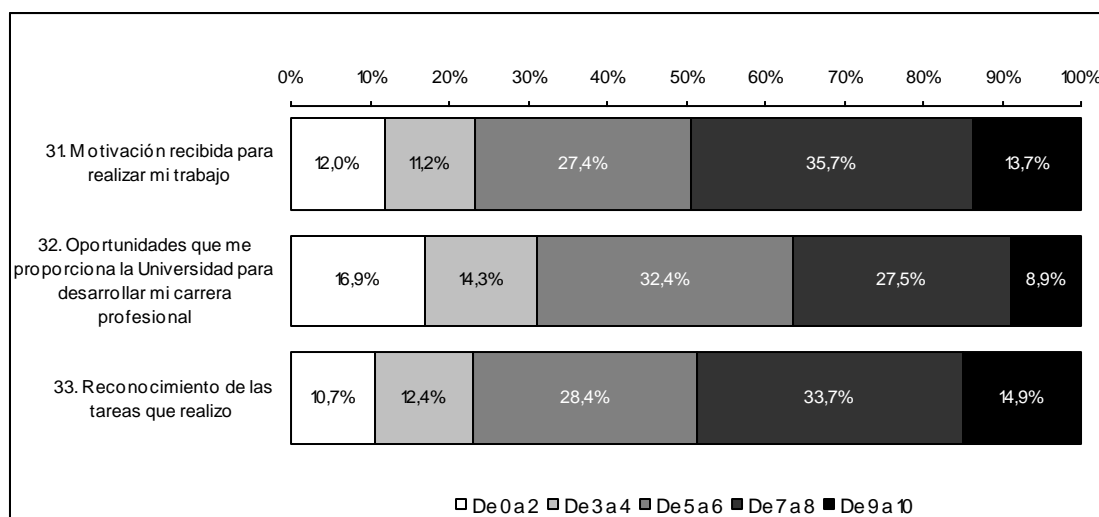
El PAS tiene un nivel de satisfacción moderado con esta dimensión, 5,77 de valor medio y con un 43,1% de los encuestados que lo valoran de 7 a 10.



(Base T: 1264)

Figura 1.21 Valoración de la Motivación y reconocimiento-UPM

Tanto la motivación recibida como el reconocimiento de las tareas realizadas son valoradas en torno al 6, ya que sólo un 23% de los encuestados la valora por debajo de 5. Con una puntuación de 5,30; son percibidas las oportunidades de desarrollo profesional, donde aumenta el porcentaje del PAS que valora de 0 a 4, hasta el 31,3%.



(Base T: 1264)

Figura 1.22 Valoración de los ítems que forman la dimensión "Motivación y reconocimiento"

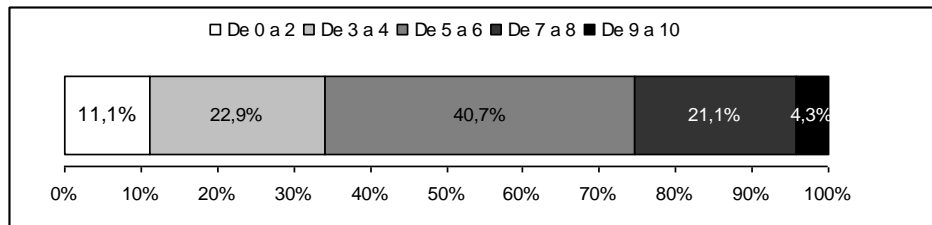
DIMENSIÓN 8: ÓRGANOS DE LA UPM

El nivel de satisfacción con los órganos de la UPM se ha establecido a partir de la utilización de los siguientes 4 ítems:

	N Válido	Media	Dev. típ
34.- Funcionamiento de los órganos de Gobierno	919	5,71	2
35.- Representación sindical: Comité de personal o Junta de personal	1.120	4,70	2,56
36.- Servicios de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UPM	574	5,05	2,54
37.- Procedimiento para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas o para recoger la opinión del PAS	1.014	5,06	2,42
Órganos UPM	1.193	5,16	2,09

Tabla 1.8 Satisfacción con los Órganos de la UPM-UPM

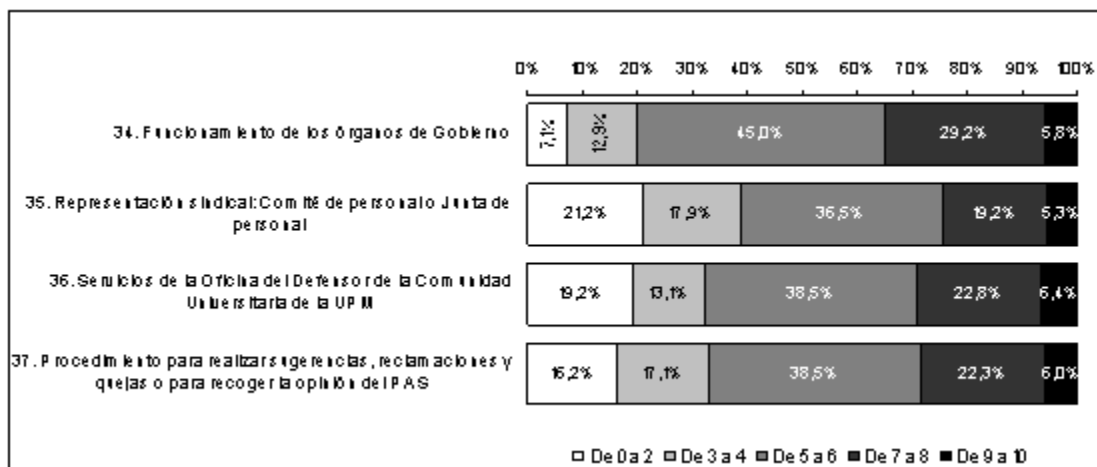
El conjunto de órganos de la UPM tiene una valoración media de 5,16, lo que la sitúa en la más baja de todas las dimensiones consideradas. Una parte importante del PAS, 40,7% realiza valoraciones entre 5 y 6.



(Base T: 1264)

Figura 1.23 Valoración de los Órganos de la UPM-UPM

En esta dimensión, el mayor nivel de satisfacción del PAS corresponde al funcionamiento de los órganos de gobierno 5,71 y con más de un tercio de los encuestados que han valorado entre 7 y 10. Por encima de 5, también están valorados la oficina del defensor y el procedimiento de sugerencias-quejas-reclamaciones con algo más del 28% del PAS valorando de 7 a 10. Sin embargo, el PAS no parece estar satisfecho con la representación sindical, 4,70, y un 39% lo valora de 0 a 4. Es el tercer ítem peor valorado en la encuesta.



(Base T: 1264)

Figura 1.24 Valoración de los ítems que forman la dimensión Órganos de la UPM-UPM

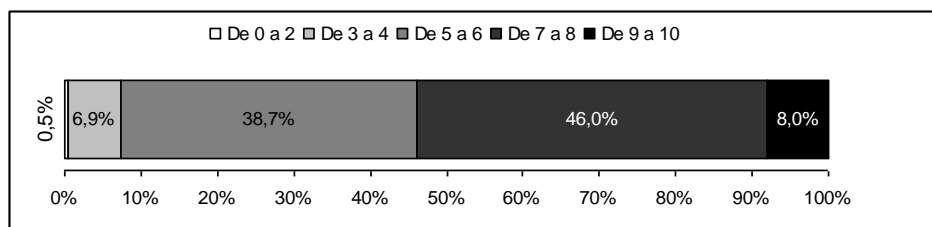
DIMENSIÓN 9: SERVICIOS Y RECURSOS GENERALES

Esta dimensión agrupa los ámbitos de servicios, instalaciones y actividades, y para averiguar el grado de satisfacción del PAS se han utilizado los siguientes 6 ítems:

	N Válido	Media	Desv. típ
38.- Servicios de Internet: Politécnica virtual, correo electrónico, conexiones, etc.	1.253	7,48	1,69
39.- Cafetería y servicio de comedor	1.211	5,92	2,15
40.- Instalaciones deportivas	913	5,30	2,55
41.- Prestaciones sociales recibidas ("Acción Social")	1.212	6,60	2,06
42.- Actividades culturales para el personal de la UPM	1.188	6,72	1,94
43.- Servicio de gestión administrativa del PAS de la UPM	1.156	6,70	1,59
Servicios y recursos generales	1.262	6,58	1,45

Tabla 1.9 Satisfacción con los Servicios y recursos generales-UPM

En conjunto, esta dimensión tiene una valoración media de 6,58. Algo más de la mitad del PAS 54%, valora los servicios y recursos generales con puntuaciones entre 7 y 10.



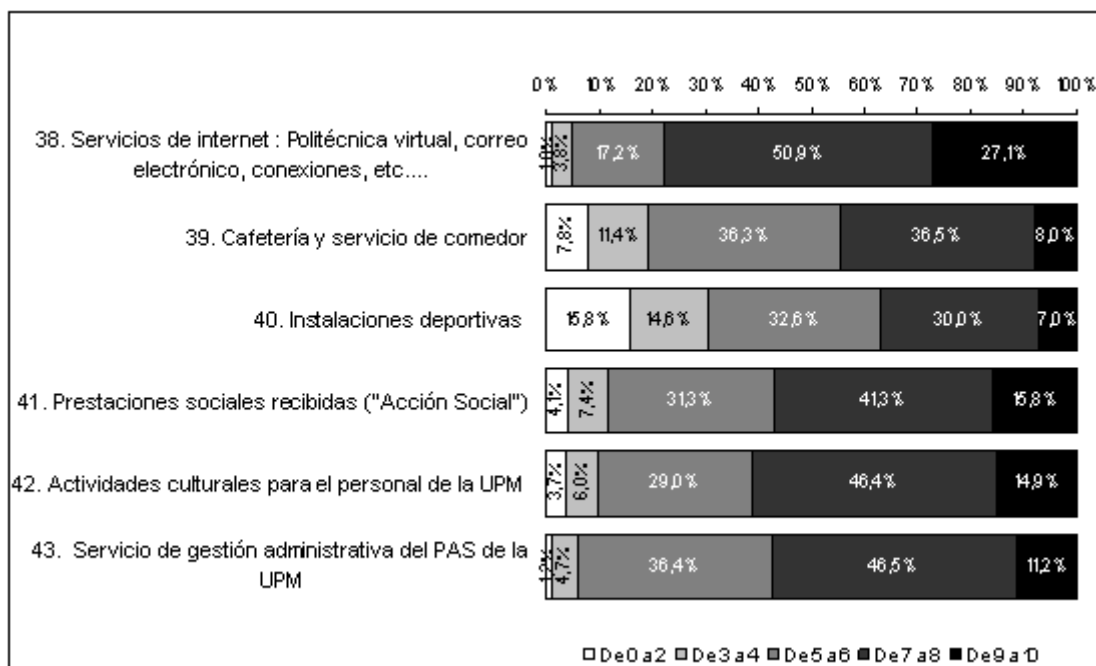
(Base T: 1264)

Figura 1.25 Valoración de los Servicios y recursos generales-UPM

El PAS está muy satisfecho con el funcionamiento de los servicios de Internet (Politécnica virtual, correo electrónico, etc.), que además es el tercer ítem mejor valorado en la encuesta con 7,48. El 78% de los encuestados lo valora entre 7 y 10.

Con un nivel de satisfacción de 6,60 puntos se perciben las prestaciones sociales, las actividades culturales y el servicio administrativo, que más del 57% de los encuestados valora de 7 a 10.

En el caso de la cafetería, el comedor y las instalaciones deportivas el nivel de satisfacción de los encuestados es menor de 6, ya que la proporción de encuestados que valora entre 7 y 10 ya no es mayoritaria: 44,5% y 37% para el caso de las instalaciones deportivas.



(Base T: 1264)

Figura 1.26 Valoración de los ítems que forman la dimensión "Servicios y recursos generales"-UPM

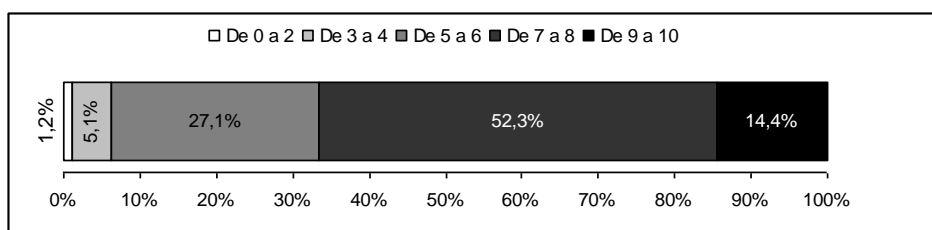
DIMENSIÓN 10: IDENTIFICACIÓN CON LA UPM

Una vez que se ha mostrado la satisfacción con aspectos concretos del entorno laboral, se ha planteado esta última dimensión para evaluar aspectos generales y de identificación con la UPM. Para ello se han utilizado los siguientes 6 ítems:

	N Válido	Media	Desv. Tip
44.- Con mi puesto de trabajo	1.244	6,82	2,04
45.- Con ser miembro de la UPM	1.246	7,37	1,81
46.- Ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de mis actividades laborales	1.258	7,25	2,03
47.- Sistema de calidad implantado	1.033	5,98	2,19
48.- Imagen externa y consideración social de la UPM	1.183	7,08	1,57
49.- Compromiso de la UPM con la sociedad	1.044	6,82	1,73
Valoración Global	1.260	6,97	1,59

Tabla 1.10. Valoración general-UPM

Esta dimensión es la tercera mejor valorada con casi un valor medio en torno al 7. El 66,7% del PAS valora entre 7 y 10 y sólo el 6,3% lo hace por debajo de 5.



(Base T: 1264)

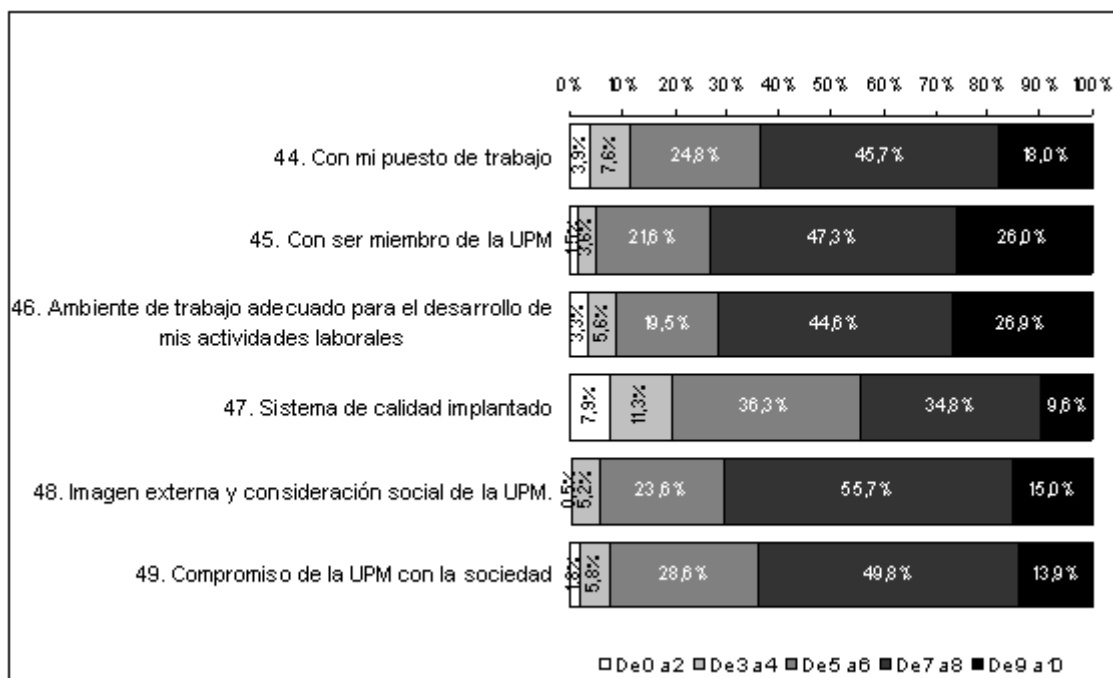
Figura 1.27 Valoración global-UPM

El PAS tiene orgullo de pertenencia a la UPM ya que su nivel de satisfacción con ser miembro de la misma alcanza el 7,37. Casi tres cuartas partes de los encuestados hacen una valoración entre 7 y 10. Además está entre los cinco ítem más valorados en la encuesta.

El nivel de satisfacción del PAS también se puede considerar elevado en cuanto al ambiente de trabajo y la imagen externa y consideración social de la UPM, ya que la valoración está por encima del 7. En ambos casos más del 70% de los encuestados valora entre 7 y 10.

En una tercera posición, con un valor medio de 6,82, estaría la valoración del puesto de trabajo y de la responsabilidad social o compromiso de la UPM con la sociedad. En ambos casos más del 63% de los encuestados valoran por encima del 6.

Finalmente, podemos decir que para el Sistema de Calidad implantado se obtiene un nivel de satisfacción moderado, ya que el PAS le otorga un valor medio de 5,98. En este caso, el porcentaje de encuestados que valora entre 7 y 10, ya no es mayoritario y se sitúa en el 44,4%.



(Base T: 1264)

Figura 1.28 Valoración de los ítems que forman la dimensión "Valoración global"-UPM

IMPORTANCIA ATRIBUIDA: PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

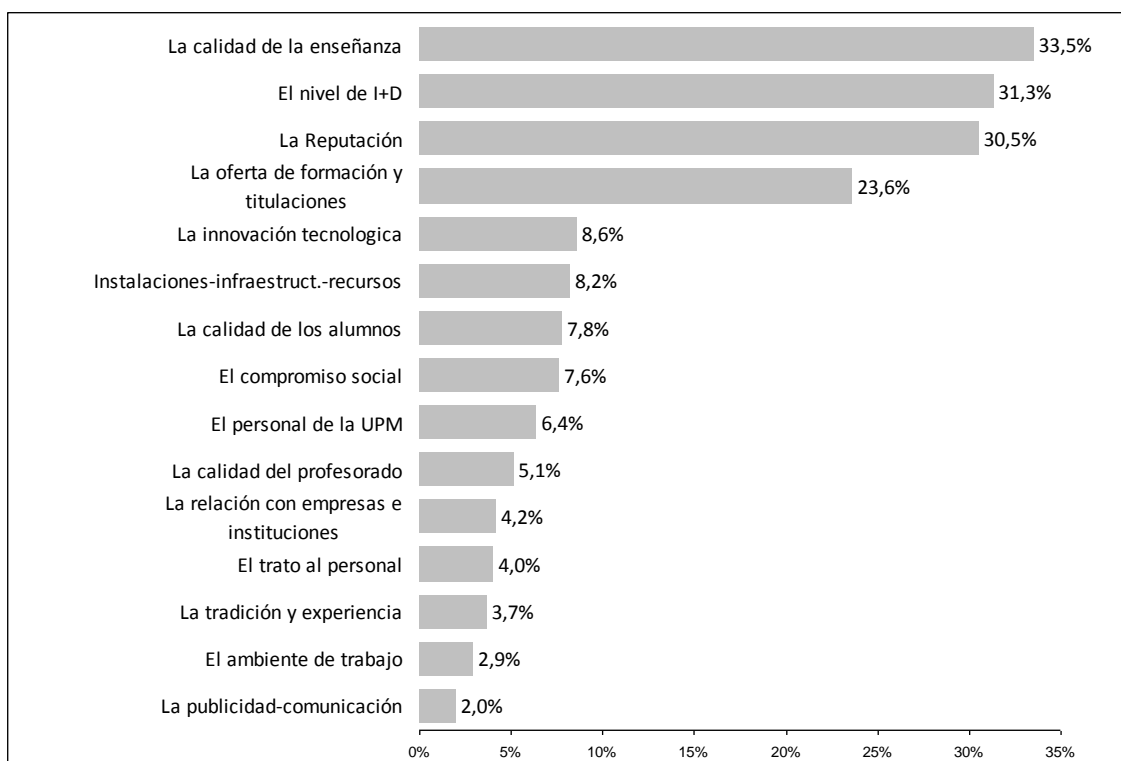
Para finalizar la encuesta se solicita a los encuestados que identifiquen de forma espontánea los principales puntos fuertes y áreas de mejora de la UPM como institución universitaria.

La percepción del PAS pasa por considerar cuatro fortalezas en la UPM muy diferenciadas del resto, ya que se sitúan entre el 23% y el 34% de los encuestados:

- La calidad de la enseñanza: el buen nivel formativo (33,5%).
- El nivel de I+D: la capacidad para la investigación y el desarrollo (31,3%).
- La Reputación: como concepto que engloba el prestigio, la imagen y el reconocimiento (30,5%).
- Y la oferta formativa y de titulaciones: oferta de ingenierías y valor de las titulaciones (23,6%).

En un segundo nivel de importancia, entre el 5% y el 9% de los encuestados estarían: La innovación tecnológica, las instalaciones, la calidad de los alumnos, el compromiso social de la UPM y la calidad del personal y del profesorado.

Por último, señalar que el aspecto con menos fuerza de los señalados por los encuestados se refiere a la comunicación y publicidad exterior que realiza la UPM (2%).



(Base T: 1264)

Figura 1.29. Lo mejor de la UPM como Institución-UPM

En cuanto a las necesidades de mejora, el personal del PAS considera hasta seis ámbitos de actuación prioritarios, ya que así lo indican más del 10% de los encuestados:

- La gestión económica y administrativa: tanto en la gestión de los recursos como en la organización de los mismos (22,4%).
- Las instalaciones e infraestructuras: modernización de edificios, instalaciones y equipamientos (18%).
- La motivación y reconocimiento del personal: motivación, promoción y valoración del personal (16,3%).
- La coordinación y organización de los centros: relación entre áreas escuelas y centros (11,3%).
- La formación del personal: programa del PAS y formación generalista (10,9%).
- La información y comunicación interna: entre áreas, escuelas y centros (10,6%).

Otras áreas de mejora con menciones por encima del 5% de los encuestados serían: la calidad de la enseñanza, la atención del alumno, la modernización de la UPM, las condiciones laborales y el nivel de I+D.

Finalmente, señalar que el 5,1% del PAS no considera necesario mejorar ningún aspecto de la UPM como institución.



(Base T: 1264)

Figura 1.30 Las áreas de mejora de la UPM como institución-UPM



UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID
Vicerrectorado de Ordenación Académica Planificación Est

ENCUESTA de SATISFACCIÓN DEL PAS Curso 2010 – 2011

Buenos días/tardes, mi nombre es _____, soy un/a entrevistador/a de ANALISIS E INVESTIGACION, Instituto de Estudios de Opinión y le llamamos en nombre de la UPM.

Como Usted ya sabe por el email que habrá recibido del Gerente de la Universidad, la UPM está llevando a cabo una encuesta que le llevará aproximadamente 10 minutos en contestar, cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicio.

Queremos recordarle que el tratamiento estadístico de las respuestas garantiza la absoluta confidencialidad de sus opiniones, de forma que la Universidad no podrá, en ningún caso y por ningún medio a su alcance, identificar individualmente a ninguna persona entrevistada ni vincularla con ninguno de los datos proporcionados por ésta.

En caso de que no pueda atendernos en este momento indíquenos cuándo le vendría bien que nos pongamos en contacto con Ud.: día_____ hora____:_____

¿Hay algún otro teléfono en el que podamos localizarle en un momento más propicio:

Teléfono: _____

¡Agradecemos sinceramente su colaboración en este estudio!

ENCUESTA de SATISFACCIÓN DEL PAS
 Curso 2010 - 2011

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL CUESTIONARIO

Apartado 1

En el siguiente apartado se le preguntará su grado de acuerdo con aspectos relativos al EEES, mediante una escala 0 - 10, siendo la puntuación de 0 la que muestra su total desacuerdo y 10, el número que indica su total acuerdo con cada una de las ideas planteadas a continuación.

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

ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

En desacuerdo De acuerdo NS/NC

ROTAR

1. Se me ha informado de una forma clara, sobre los cambios que implica para la Universidad la adaptación al EEES	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2. Se me ha informado de una forma clara, sobre los cambios que implica para mi puesto de trabajo la adaptación al EEES	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3. La declaración de Bolonia y los posteriores desarrollos comunitarios han ayudado a detectar los principales problemas que tenían las universidades europeas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4. He percibido cambios que me exigen mayor dedicación en mi entorno de trabajo, como consecuencia de la adaptación al EEES	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5. El esfuerzo que está haciendo la UPM en este proceso de adaptación, servirá para mejorar la calidad de los servicios prestados a los estudiantes y a la sociedad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6. La formación y otros recursos facilitados para preparar la adaptación al EEES, ha sido amplia y útil.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<i>NO ROTAR (siempre última de este apartado)</i>												
7. Con independencia de la declaración de Bolonia, la universidad española necesitaba cambios importantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Apartado 2

Las siguientes preguntas también admiten una escala de 0 a 10, entendiéndose el 0 como la valoración más baja (usted está muy insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (usted está muy satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas

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

PUESTO DE TRABAJO											Muy	Muy	Desconoce	
											Insatisfecho	Satisfecho		
ROTAR														
8. Organización del trabajo en mi Unidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
9. Información y definición de mis funciones laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
10. En mi unidad las cargas de trabajo están proporcionalmente repartidas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
11. Posibilidades que brinda el puesto de trabajo para desarrollar mis capacidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
12. Recursos y medios que ponen a mi disposición para mejorar mis actividades laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
13. Seguridad, comodidad y condiciones ambientales en mi puesto de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
14. Considero que existe una adecuada conciliación entre mi vida laboral, familiar y personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

RESPONSABLE DE LA UNIDAD

(En el siguiente apartado se pregunta sobre su satisfacción con el desarrollo de actividades por parte del Responsable de su Unidad, en aspectos como...)

											Muy	Muy	Desconoce	
											Insatisfecho	Satisfecho		
ROTAR														
15. El dominio técnico y conocimiento de sus funciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
16. Forma de afrontar y solucionar los problemas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
17. Delegación y coordinación de las actividades laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
18. Evaluación recibida sobre el desempeño que tengo en mi puesto de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

Ahora, vamos a valorar el ambiente de trabajo en el que desarrolla sus actividades.

AMBIENTE DE TRABAJO **Muy** **Muy** **Desconoce**
Insatisfecho **Satisfecho**

ROTAR

19. Colaboración entre los miembros de mi Unidad para sacar adelante las tareas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
20. Sentirse copartícipe con los éxitos y fracasos de mi Unidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
21. Facilidad para expresar mis opiniones en las actividades diarias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
22. Ausencia de discriminación laboral por razones de género u otra condición social o personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN **Muy** **Muy** **Desconoce**
Insatisfecho **Satisfecho**

ROTAR

23. Comunicación interna dentro de mi Unidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
24. Fluidez en la gestión con otras Unidades de la Universidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
25. Comunicación entre los usuarios y el personal de mi Unidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26. Participación del personal de mi unidad a la hora de tomar decisiones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
27. Grado de conocimiento sobre los proyectos institucionales y actividades significativas de la UPM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

A continuación, vamos a referirnos a aspectos relativos a la formación y reconocimiento.

FORMACIÓN **Muy** **Muy** **Desconoce**
Insatisfecho **Satisfecho**

ROTAR

28. Plan de formación del PAS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
29. Atención a las necesidades de formación para mi puesto de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
30. Formación recibida al margen del Plan de Formación del PAS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO

Muy **Muy**
Insatisfecho **Satisfecho** **Desconoce**

ROTAR

31.Motivación recibida para realizar mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
32.Oportunidades que me proporciona la Universidad para desarrollar mi carrera profesional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
33.Reconocimiento de las tareas que realizo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Continuamos con la valoración de los Órganos de la UPM**ORGANOS UPM RECONOCIMIENTO**

Muy **Muy**
Insatisfecho **Satisfecho** **Desconoce**

ROTAR

34.Funcionamiento de los órganos de Gobierno	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
35.Representación sindical: Comité de personal o Junta de personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
36.Servicios de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UPM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
37.Procedimiento para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas o para recoger la opinión del PAS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

SERVICIOS Y RECURSOS GENERALES RECONOCIMIENTO

Muy **Muy**
Insatisfecho **Satisfecho** **Desconoce**

ROTAR

38.Servicios de internet : Politécnica virtual, correo electrónico, conexiones, etc....	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
39.Cafetería y servicio de comedor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
40.Instalaciones deportivas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
41.Prestaciones sociales recibidas ("Acción Social")	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
42.Actividades culturales para el personal de la UPM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
43.Servicio de gestión administrativa del PAS de la UPM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Para finalizar, vamos a referirnos a aspectos relativos a su satisfacción con aspectos generales.

VALORACIÓN GLOBAL RECONOCIMIENTO

Muy Insatisfecho Muy Satisfecho Desconoce

ROTAR

44. Con mi puesto de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
45. Con ser miembro de la UPM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
46. Ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de mis actividades laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
47. Sistema de calidad implantado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
48. Imagen externa y consideración social de la UPM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
49. Compromiso de la UPM con la sociedad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

IMPORTANCIA OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

50. ¿Cuáles considera que son los dos principales puntos fuertes de la UPM como institución universitaria?

1. _____
2. _____

51. ¿Cuáles considera que son las dos principales áreas de mejora de la UPM como institución universitaria?

1. _____
2. _____

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

A5 Indique, si tiene personal a su cargo:

- Sí 1
 No 2

¡Gracias por su participación!