



CAMPUS  
DE EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

---

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

---

**E.T.S. de Ingeniería y Sistemas de Telecomunicación**

**Informe de resultados**

---

Observatorio Académico  
Universidad Politécnica de Madrid  
Febrero de 2018

---

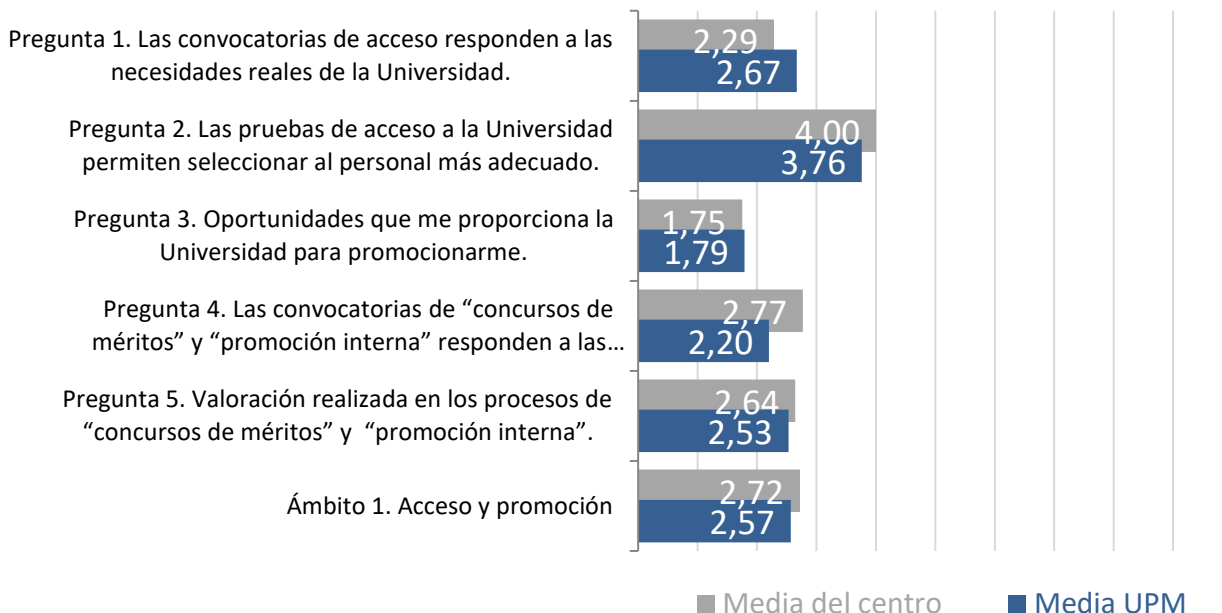
Advertencia: Si el número de respuestas obtenidas es inferior al de las respuestas necesarias para poder inferir resultados (con error muestral de  $\pm 10,00\%$  para un nivel de confianza del 95 % en el caso más desfavorable de varianza  $p=q$ ), el error muestral invalida los resultados particulares de la encuesta para este centro. En este caso, los valores deben tenerse en cuenta únicamente a título informativo y nunca como representativos del centro en su conjunto.

Número total de PAS del centro:	56
Número de respuestas necesarias para poder inferir resultados:	36
Número de respuestas obtenidas :	16

## Ámbito 1. Acceso y promoción

Valoración mediante una escala 0 -10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (muy insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (muy satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas. Existe una opción Ns/Nc para respuestas que no desean o no pueden valorar el recurso o servicio.

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”.



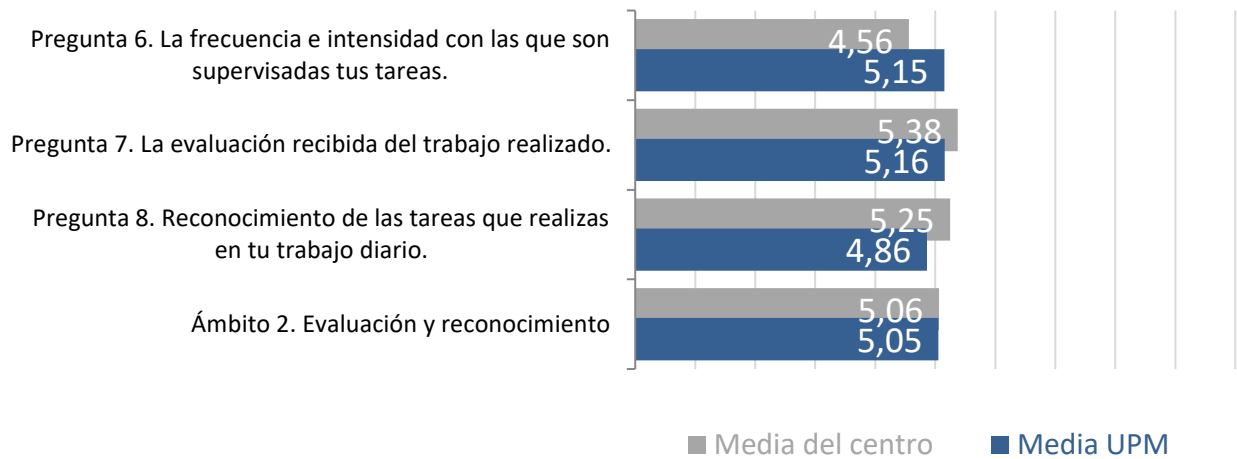
## Ámbito 2. Evaluación y reconocimiento

Valoración mediante una escala 0 -10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (muy insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (muy satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas. Existe una opción Ns/Nc para respuestas que no desean o no pueden valorar el recurso o servicio.

6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas tus tareas.

7. La evaluación recibida del trabajo realizado.

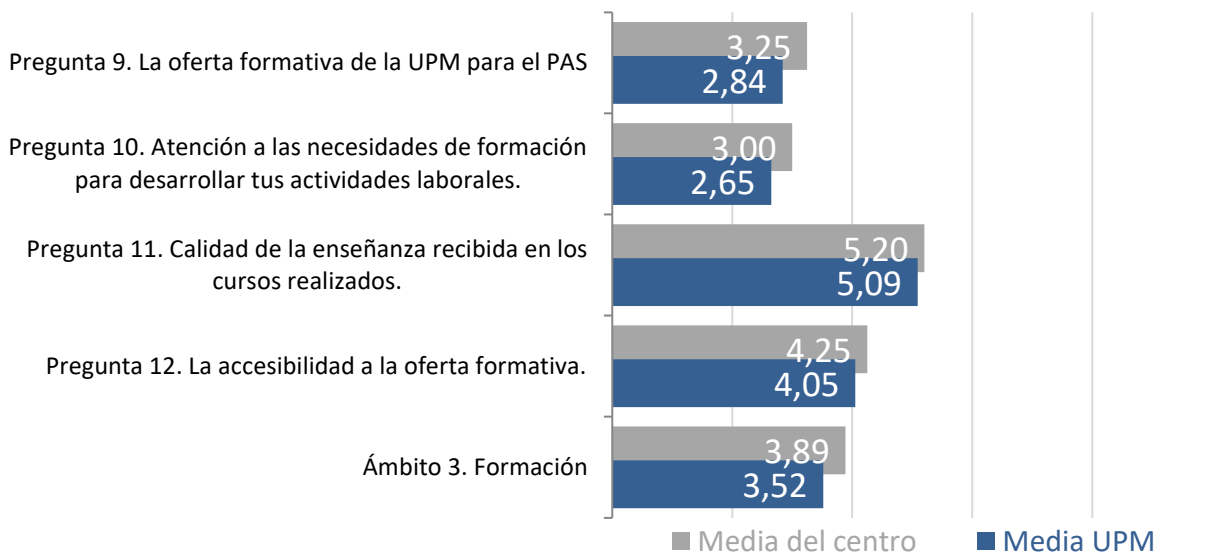
8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.



### Ámbito 3. Formación

Valoración mediante una escala 0 -10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (muy insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (muy satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas. Existe una opción Ns/Nc para respuestas que no desean o no pueden valorar el recurso o servicio.

- 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.



## Ámbito 4. Recursos materiales

Valoración mediante una escala 0 -10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (muy insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (muy satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas. Existe una opción Ns/Nc para respuestas que no desean o no pueden valorar el recurso o servicio.

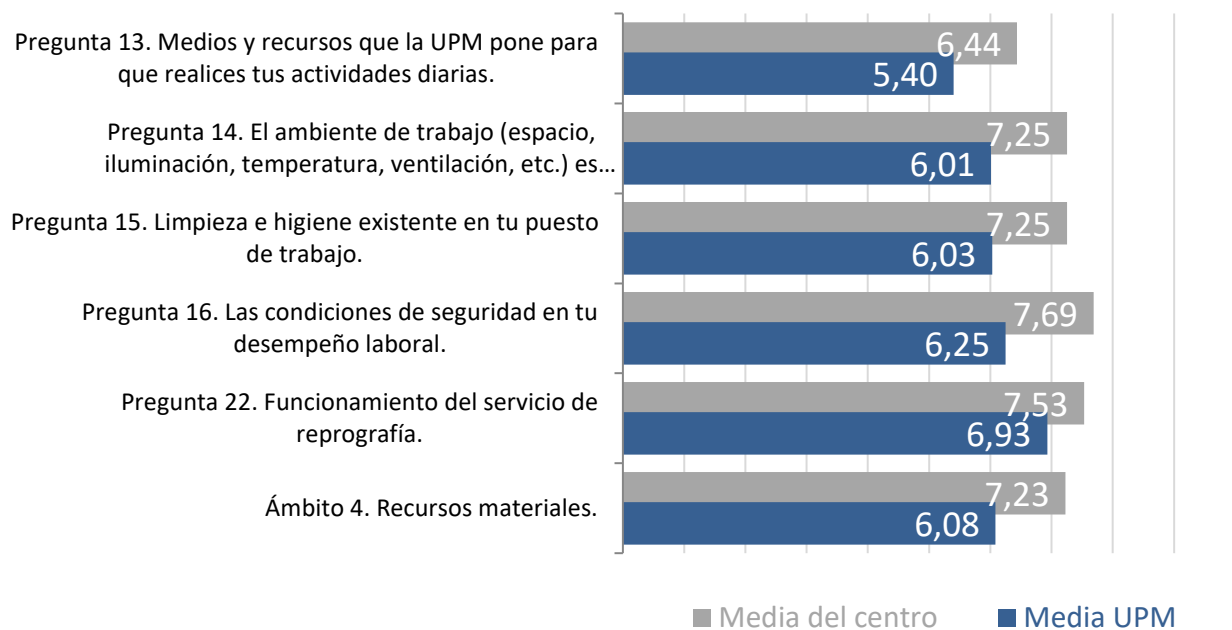
13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus actividades diarias.

14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus

15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.

16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.

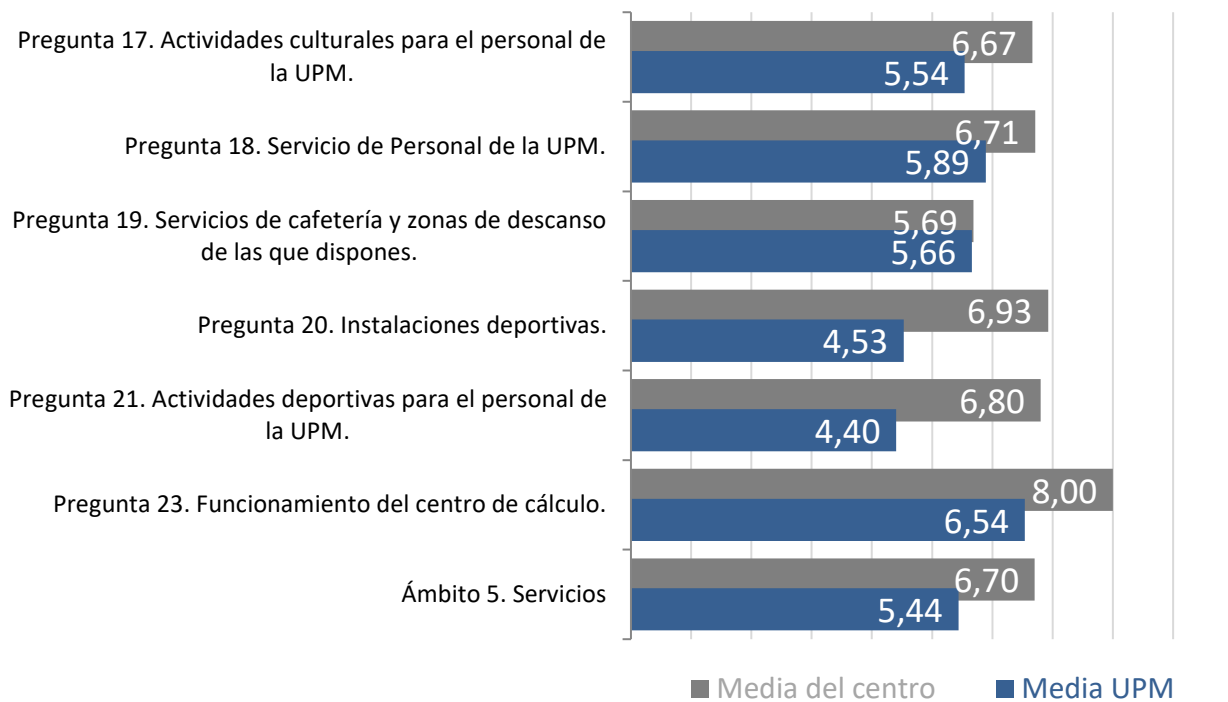
22. Funcionamiento del servicio de reprografía.



## Ámbito 5. Servicios

Valoración mediante una escala 0 -10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (muy insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (muy satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas. Existe una opción Ns/Nc para respuestas que no desean o no pueden valorar el recurso o servicio.

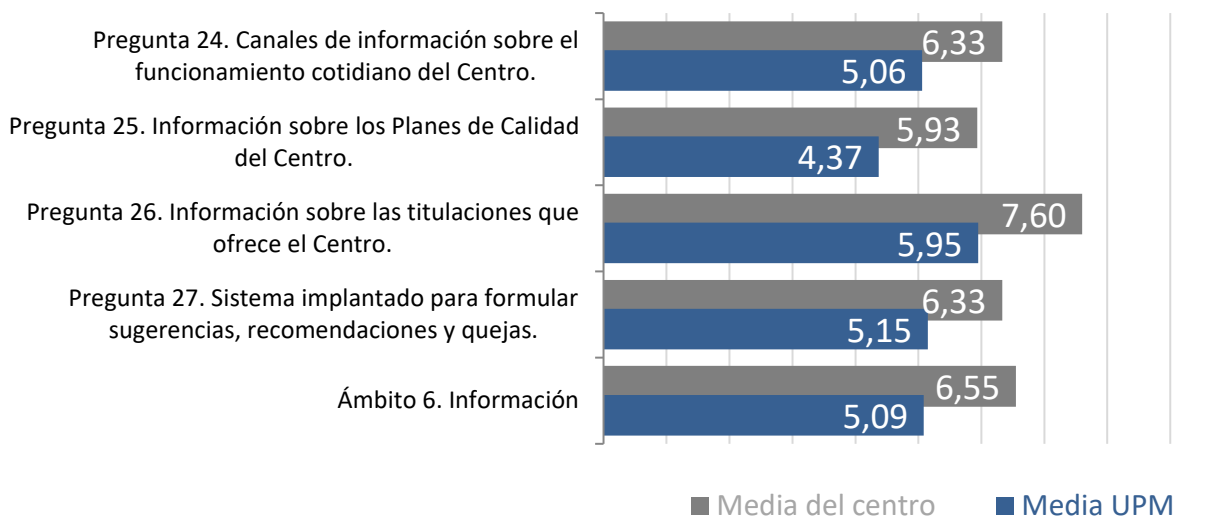
- 17. Actividades culturales para el personal de la UPM.
- 18. Servicio de Personal de la UPM.
- 19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.
- 20. Instalaciones deportivas.
- 21. Actividades deportivas para el personal de la UPM.
- 23. Funcionamiento del centro de cálculo.



## Ámbito 6. Información

Valoración mediante una escala 0 -10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (muy insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (muy satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas. Existe una opción Ns/Nc para respuestas que no desean o no pueden valorar el recurso o servicio.

- 24. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro.
- 25. Información sobre los Planes de Calidad del Centro.
- 26. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro.
- 27. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.



## Ámbito 7. Puesto de trabajo

Valoración mediante una escala 0 -10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (muy insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (muy satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas. Existe una opción Ns/Nc para respuestas que no desean o no pueden valorar el recurso o servicio.

- 28. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.
- 29. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.
- 30. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.
- 31. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.
- 32. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.
- 33. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.
- 34. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.

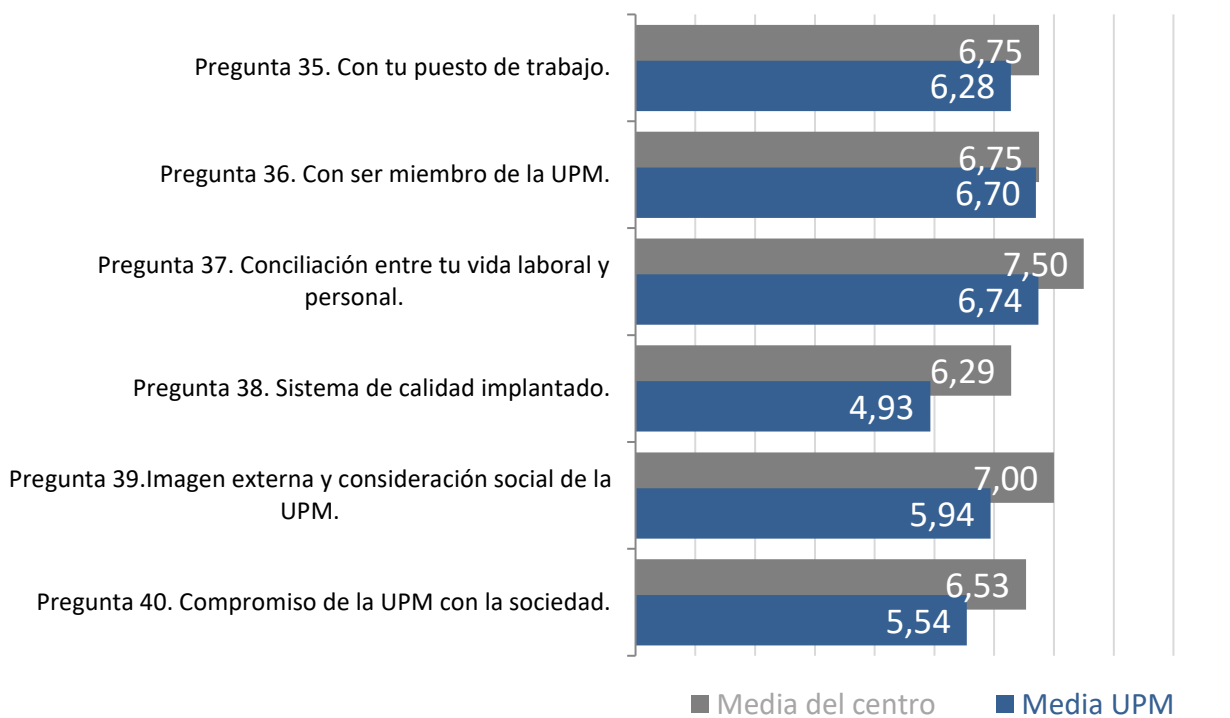




## Valoración global

Valoración mediante una escala 0 -10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (muy insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (muy satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas. Existe una opción Ns/Nc para elementos de los que no se desea o no se puede declarar el grado de satisfacción global.

- 35. Con tu puesto de trabajo.
- 36. Con ser miembro de la UPM.
- 37. Conciliación entre tu vida laboral y personal.
- 38. Sistema de calidad implantado.
- 39. Imagen externa y consideración social de la UPM.
- 40. Compromiso de la UPM con la sociedad.



**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media del centro	Desv. típ.	Media UPM
Pregunta 1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	14	0,00	7,00	2,29	2,13	2,67
Pregunta 2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	16	1,00	9,00	4,00	2,31	3,76
Pregunta 3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	16	0,00	6,00	1,75	1,84	1,79
Pregunta 4. Las convocatorias de “concursos de méritos” y “promoción interna” responden a las necesidades reales de la Universidad.	13	0,00	6,00	2,77	1,92	2,20
Pregunta 5. Valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna”.	14	0,00	6,00	2,64	2,10	2,53
Ámbito 1. Acceso y promoción	16	0,40	6,40	2,72	1,68	2,57
Pregunta 6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas tus tareas.	16	1,00	9,00	4,56	2,56	5,15
Pregunta 7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	16	1,00	10,00	5,38	3,52	5,16
Pregunta 8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.	16	1,00	10,00	5,25	3,07	4,86
Ámbito 2. Evaluación y reconocimiento	16	1,00	8,67	5,06	2,48	5,05
Pregunta 9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	16	1,00	7,00	3,25	1,88	2,84
Pregunta 10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.	16	1,00	6,00	3,00	1,79	2,65
Pregunta 11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	15	1,00	10,00	5,20	2,40	5,09
Pregunta 12. La accesibilidad a la oferta formativa.	16	1,00	10,00	4,25	2,67	4,05
Ámbito 3. Formación	16	1,00	6,75	3,89	1,75	3,52
Pregunta 13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus actividades diarias.	16	4,00	10,00	6,44	1,71	5,40
Pregunta 14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.	16	4,00	10,00	7,25	1,61	6,01
Pregunta 15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.	16	3,00	10,00	7,25	2,02	6,03
Pregunta 16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.	16	4,00	10,00	7,69	1,62	6,25
Pregunta 22. Funcionamiento del servicio de reprografía.	15	5,00	10,00	7,53	1,60	6,93
Ámbito 4. Recursos materiales.	16	5,20	9,40	7,23	1,31	6,08
Pregunta 17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	15	3,00	9,00	6,67	1,76	5,54
Pregunta 18. Servicio de Personal de la UPM.	14	5,00	9,00	6,71	1,27	5,89
Pregunta 19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.	16	1,00	9,00	5,69	2,44	5,66
Pregunta 20. Instalaciones deportivas.	14	4,00	9,00	6,93	1,49	4,53
Pregunta 21. Actividades deportivas para el personal de la UPM.	15	1,00	9,00	6,80	2,24	4,40
Pregunta 23. Funcionamiento del centro de cálculo.	16	6,00	10,00	8,00	1,46	6,54
Ámbito 5. Servicios	16	3,67	9,17	6,70	1,45	5,44
Pregunta 24. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro.	15	1,00	10,00	6,33	1,88	5,06
Pregunta 25. Información sobre los Planes de Calidad del Centro.	15	1,00	10,00	5,93	2,40	4,37
Pregunta 26. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro.	15	5,00	10,00	7,60	1,59	5,95
Pregunta 27. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	15	1,00	9,00	6,33	2,26	5,15
Ámbito 6. Información	15	4,00	9,75	6,55	1,41	5,09
Pregunta 28. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	15	1,00	10,00	6,00	2,51	5,83

Pregunta 29. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	15	1,00	9,00	5,53	2,47	4,99
Pregunta 30. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	15	3,00	10,00	7,47	1,85	6,24
Pregunta 31. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	15	0,00	9,00	6,33	2,47	5,19
Pregunta 32. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	15	1,00	10,00	6,73	2,25	5,92
Pregunta 33. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	15	0,00	10,00	7,67	2,41	7,14
Pregunta 34. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	15	3,00	10,00	7,53	1,96	6,86
Ámbito 7. Puesto de trabajo	15	3,71	8,86	6,75	1,33	6,01
Pregunta 35. Con tu puesto de trabajo.	16	3,00	9,00	6,75	1,65	6,28
Pregunta 36. Con ser miembro de la UPM.	16	0,00	10,00	6,75	2,44	6,70
Pregunta 37. Conciliación entre tu vida laboral y personal.	16	5,00	10,00	7,50	1,51	6,74
Pregunta 38. Sistema de calidad implantado.	14	4,00	9,00	6,29	1,64	4,93
Pregunta 39. Imagen externa y consideración social de la UPM.	14	4,00	10,00	7,00	1,71	5,94
Pregunta 40. Compromiso de la UPM con la sociedad.	15	2,00	10,00	6,53	2,07	5,54