



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL

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

RESULTADOS GLOBALES

Observatorio Académico de la Universidad Politécnica de
Madrid

Abril de 2014

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
FICHA TÉCNICA	2
ESTRUCTURA DE LA MUESTRA	3
PERFIL DE LA MUESTRA	4
ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA	7
ÁMBITO 1: ACCESO Y PROMOCIÓN	8
ÁMBITO 2: EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO	11
ÁMBITO 3: FORMACIÓN	15
ÁMBITO 4: RECURSOS MATERIALES	18
ÁMBITO 5: SERVICIOS	21
ÁMBITO 6: INFORMACIÓN	24
ÁMBITO 7: PUESTO DE TRABAJO	27
ÁMBITO 8: VALORACIÓN GLOBAL	31
MEDIAS GLOBALES DE CADA UNO DE LOS ÁMBITOS	34
ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS	36
CONCLUSIONES	39
ANEXO 1: CUESTIONARIO	42
ANEXO 2: ANALISIS FACTORIAL EXPLORATORIO DE COMPONENTES PRINCIPALES	45

INTRODUCCIÓN

El Observatorio Académico, en colaboración con el Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad, 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 mejora el clima y entorno labora 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 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 aplicada, que este año se ha realizado por medio de Politécnica Virtual de forma censal, prescindiendo así de la contratación de empresas externas.

FICHA TÉCNICA

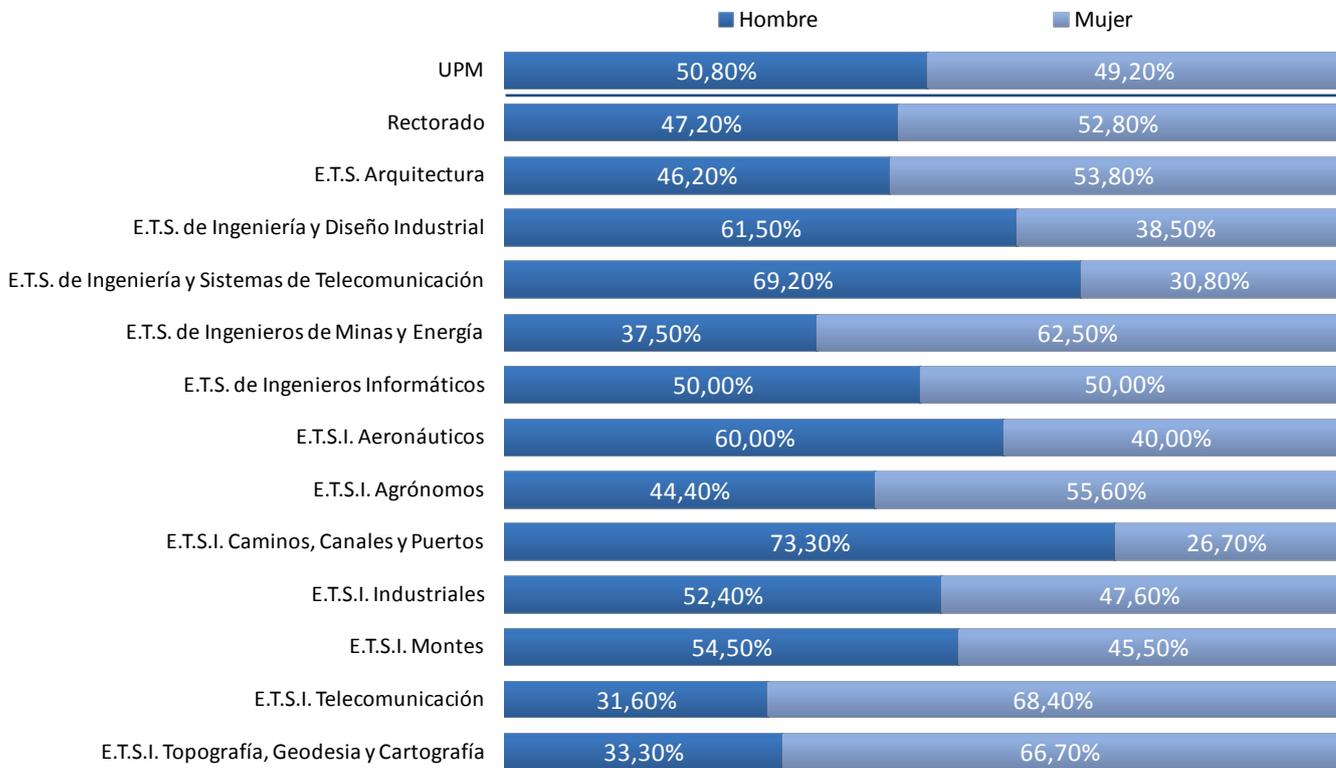
Metodología:	Encuesta online mediante un formulario de 39 preguntas con escala 0-10 a la que tenía acceso el PAS de la UPM, por medio de Politécnica Virtual.
Universo:	PAS de la UPM: 2.069 trabajadores.
Muestreo:	Encuesta censal a todos los empleados registrados a 30 de octubre de 2013.
Muestra:	326 PAS, un 15,76% del universo observado.
Error muestral:	\pm 4,98% para un nivel de confianza del 95 % en el caso más desfavorable de varianza ($p=q$).
Encuestación:	Del 30 de octubre de 2013 al 31 de enero de 2014.
Realización:	Observatorio Académico de la Universidad Politécnica de Madrid, con la colaboración del Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad.
Cuestionario:	Anexo 1.
Otra información:	Información adicional aportada desde la Plataforma de Inteligencia Institucional de la UPM (Data Warehouse).
Informes elaborados:	Informe general de la Universidad Politécnica de Madrid y separatas para cada titulación de la UPM.
Muestras obtenidas:	En la siguiente tabla se presenta las muestras obtenidas y ponderadas respecto a la proporcionalidad real de las variables empleadas para la elaboración de resultados del presente informe.

ESTRUCTURA DE LA MUESTRA

Centro	Universo	Muestra real	Muestra ponderada UPM	Porcentaje de encuestas sobre el Universo
Rectorado	499	89	77	17,84%
E.T.S. Arquitectura	99	13	15	13,13%
E.T.S. de Edificación	47	7	7	14,89%
E.T.S. de Ingeniería Civil	45	4	7	8,89%
E.T.S. de Ingeniería de Sistemas Informáticos	53	5	8	9,43%
E.T.S. de Ingeniería y Diseño Industrial	71	13	11	18,31%
E.T.S. de Ingeniería y Sistemas de Telecomunicación	59	13	9	22,03%
E.T.S. de Ingenieros de Minas y Energía	95	16	15	16,84%
E.T.S. de Ingenieros Informáticos	86	16	13	18,60%
E.T.S.I. Aeronáuticos	94	20	15	21,28%
E.T.S.I. Agrónomos	144	18	22	12,50%
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	102	15	16	14,71%
E.T.S.I. Industriales	148	21	23	14,19%
E.T.S.I. Montes	81	11	13	13,58%
E.T.S.I. Navales	55	6	8	10,91%
E.T.S.I. Telecomunicación	115	19	18	16,52%
E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía	38	3	6	7,89%
E.U.I.T. Aeronáutica	55	9	9	16,36%
E.U.I.T. Agrícola	66	5	10	7,58%
E.U.I.T. Forestal	45	8	7	17,78%
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF)	49	6	8	12,24%
Centro de Biotecnología y Genómica de Plantas	2	--	--	--
Instituto de Ciencias de la Educación	12	--	--	--
Instituto Universitario de Investigación del Automóvil	9	1	1	11,11%
Sin Centro asignado	--	8	8	--
Total	2.069	326	326	15,76%

Tabla 1: Estructura de la muestra – UPM.

PERFIL DE LA MUESTRA



Base H: 161 M: 151

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

Nota metodológica: En la generación de porcentajes de esta figura, se incluyen solo a los Centros cuyo número de encuestas sea superior a 10.

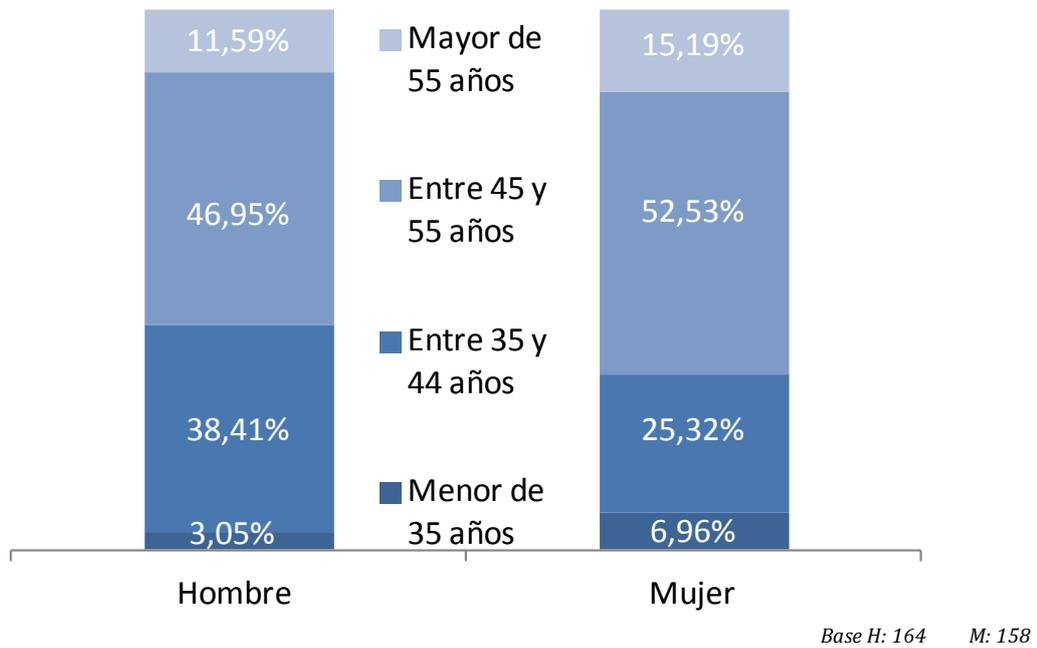


Figura 2: Rangos de edad de la muestra – UPM.

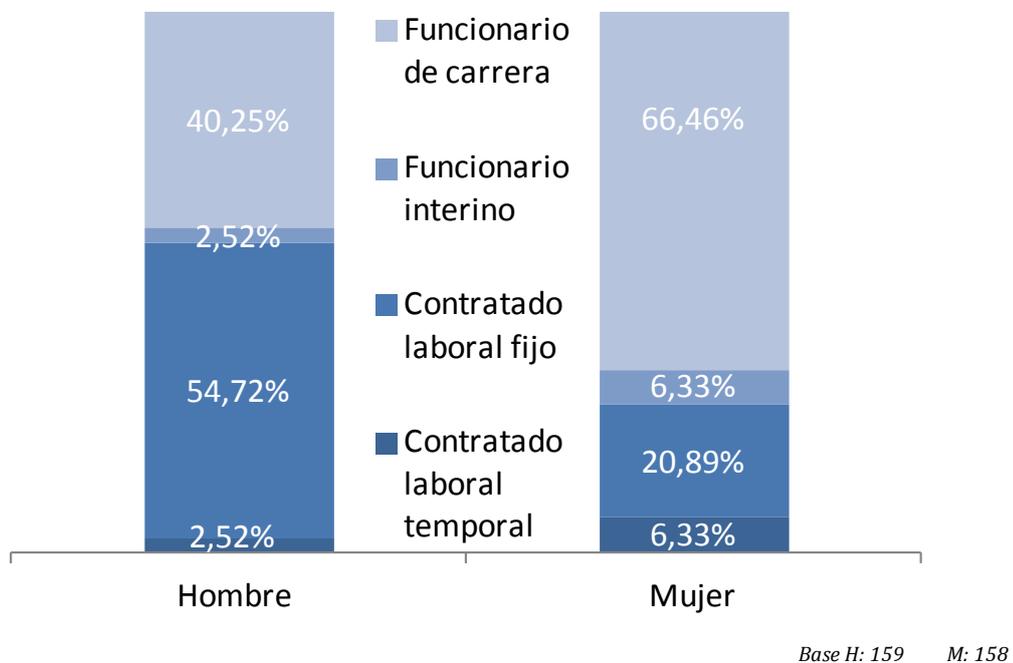


Figura 3: Categoría laboral de la muestra – UPM.

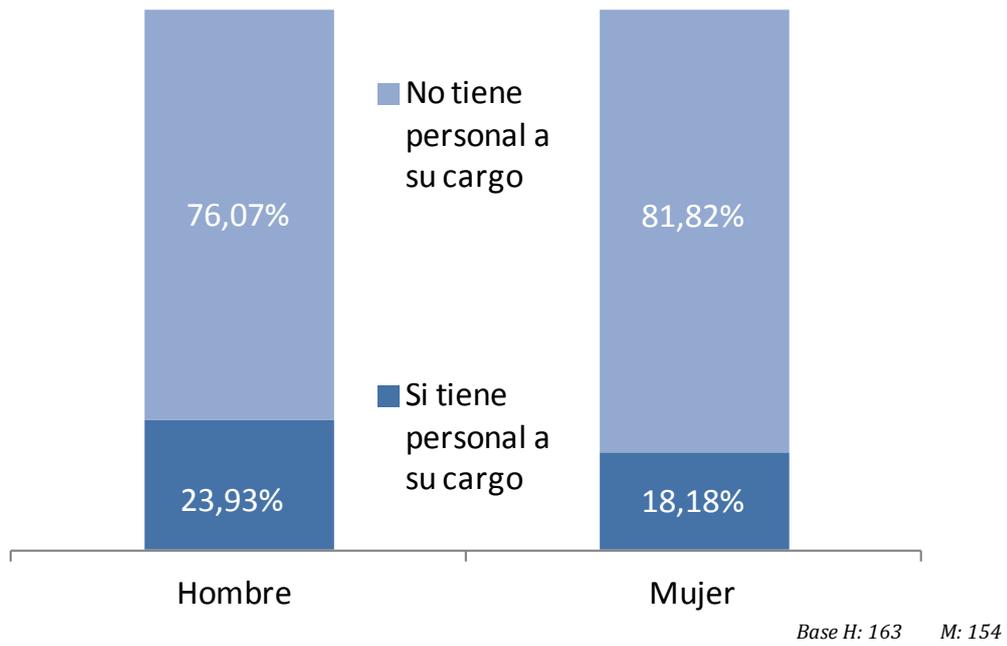


Figura 4: Personal a su cargo de la muestra – UPM.

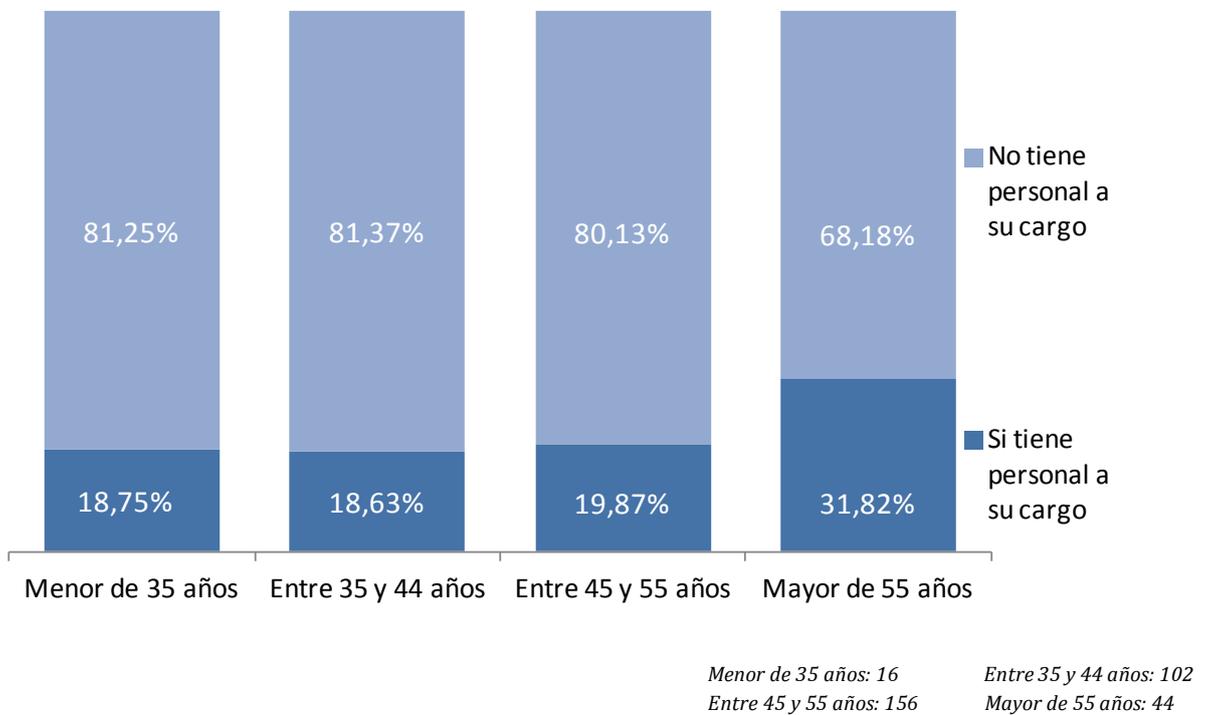


Figura 5: Personal a cargo por rangos de edad. Muestra – UPM.

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:



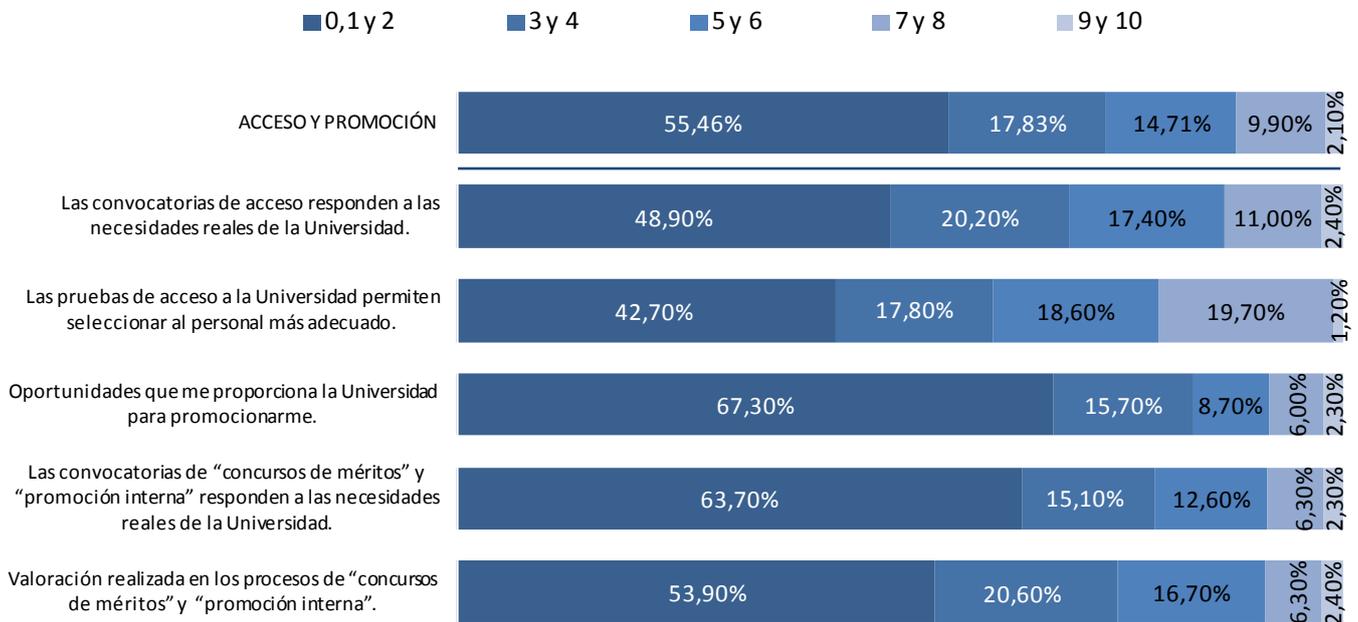
Los ítems que conforman el cuestionario empleado para el análisis de la Satisfacción del Personal de Administración y Servicios, *ha sido corroborado en sus diferentes ámbitos* mediante la aplicación de un análisis factorial exploratorio, que se muestra en el Anexo 2.

ÁMBITO 1: ACCESO Y PROMOCIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	302	2,97	2,68
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	300	3,52	2,76
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	315	2,05	2,43
4. Las convocatorias de “concursos de méritos” y “promoción interna” responden a las necesidades reales de la Universidad.	288	2,33	2,51
5. Valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna”.	272	2,65	2,58
ACCESO Y PROMOCIÓN	324	2,79	2,22

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

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



Base: 324

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



Figura 7: Acceso y promoción. Medias por categoría laboral – UPM.

Nota metodológica: La categoría laboral “funcionarios” incluye a los encuestados que manifestaron ser funcionarios de carrera o interinos. La categoría laboral “laborales” incluye a los empleados que manifestaron ser laborales fijos o temporales. No se incluyen en el cálculo de medias 8 respuestas que no manifestaron ninguna categoría laboral.

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

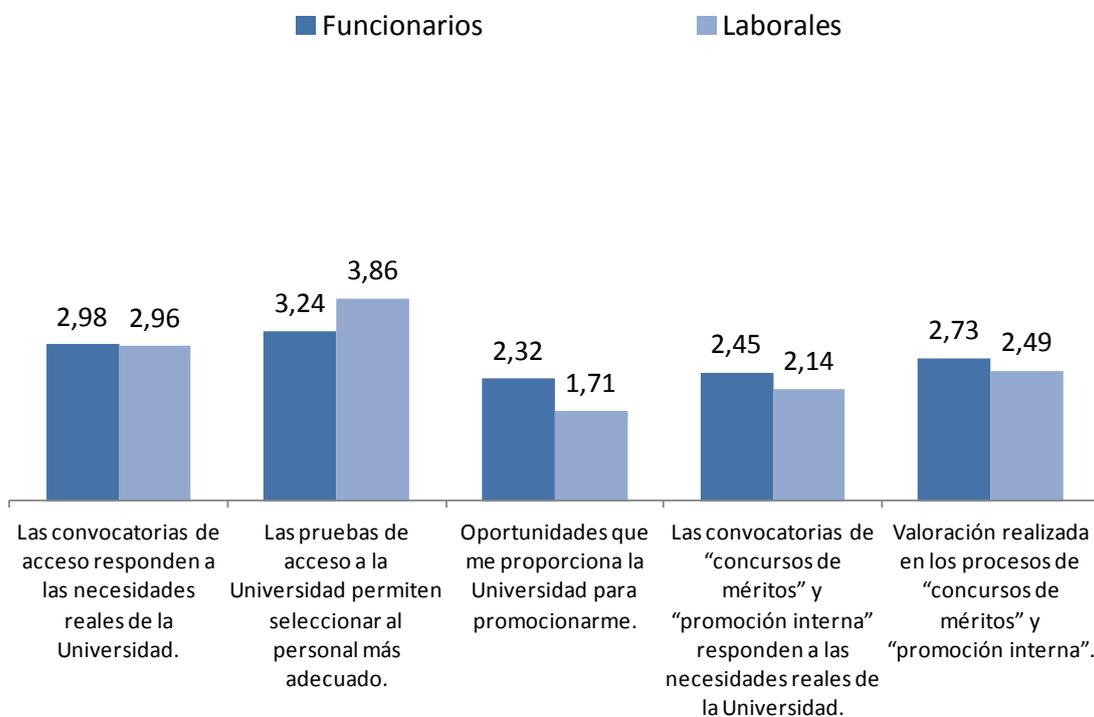


Figura 8: Acceso y promoción. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

■ Menores de 45 años ■ Mayores o con 45 años



Figura 9: Acceso y promoción. Medias por rangos de edad – UPM.

■ Menores de 45 años ■ Mayores o con 45 años

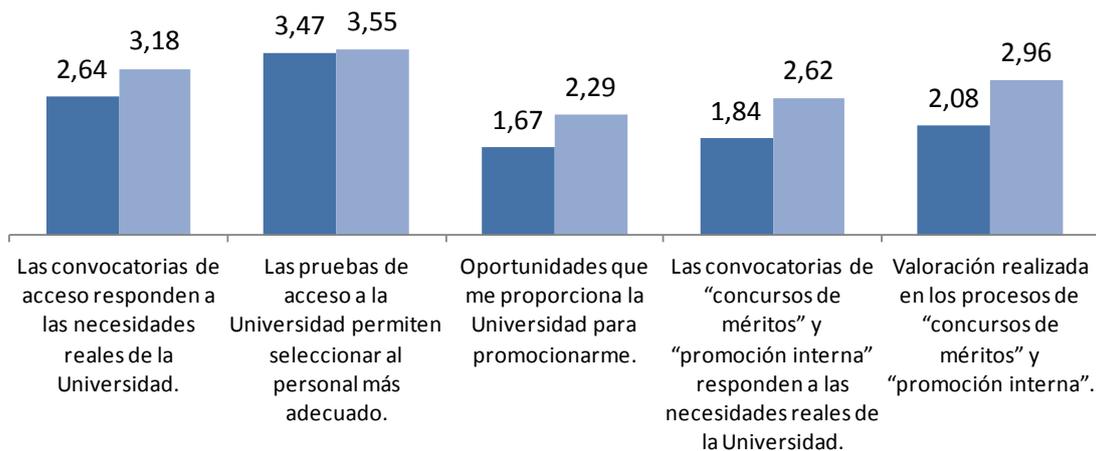
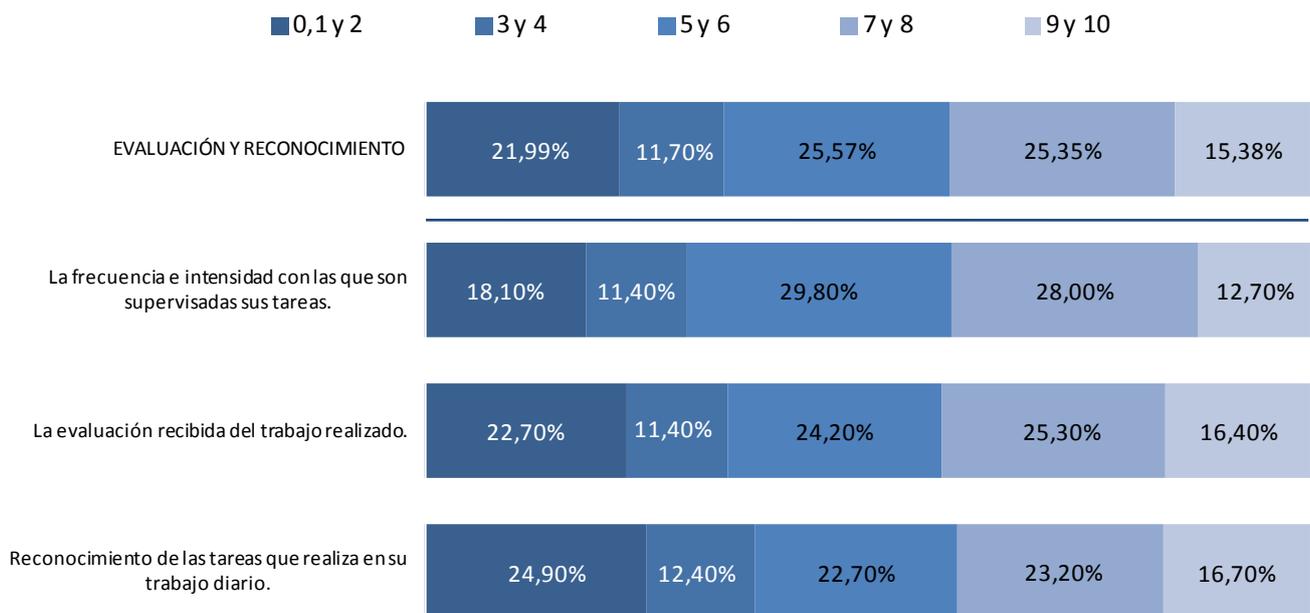


Figura 10: Acceso y promoción. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Rangos de edad – UPM.

ÁMBITO 2: EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO

	N válido	Media	Desviación Típica
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	304	5,42	2,80
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	302	5,31	3,03
8. Reconocimiento de las tareas que realiza en su trabajo diario.	316	5,17	3,14
EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO	318	5,30	2,82

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



Base: 318

Figura 11: Satisfacción. Evaluación y reconocimiento. Porcentajes – UPM.

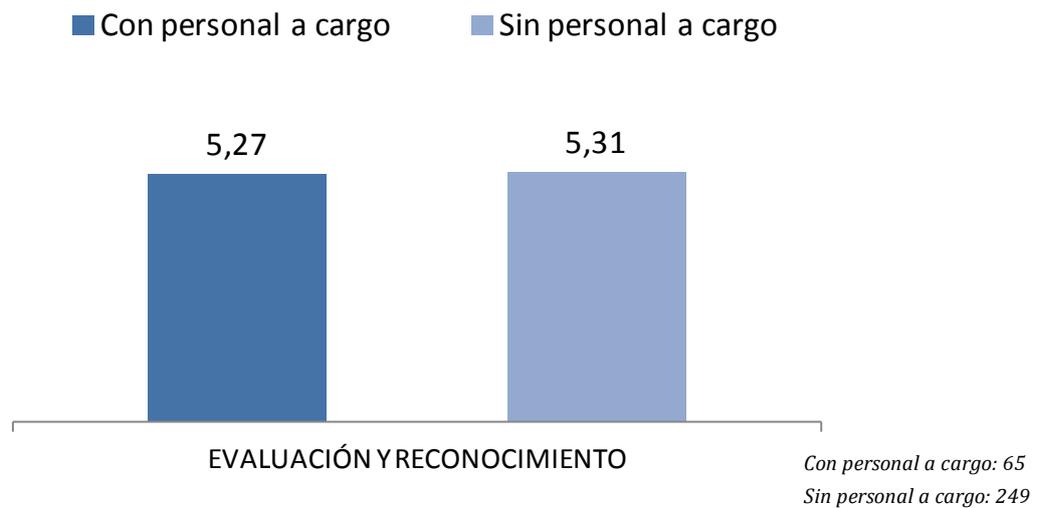


Figura 12: Evaluación y reconocimiento. Medias por personal a cargo – UPM.

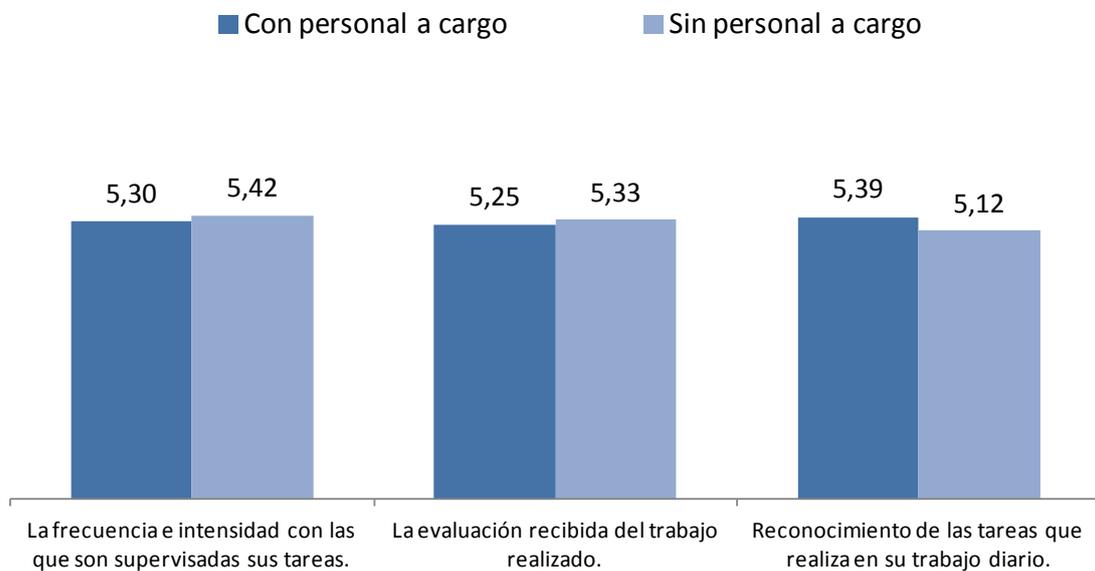


Figura 13: Evaluación y reconocimiento. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

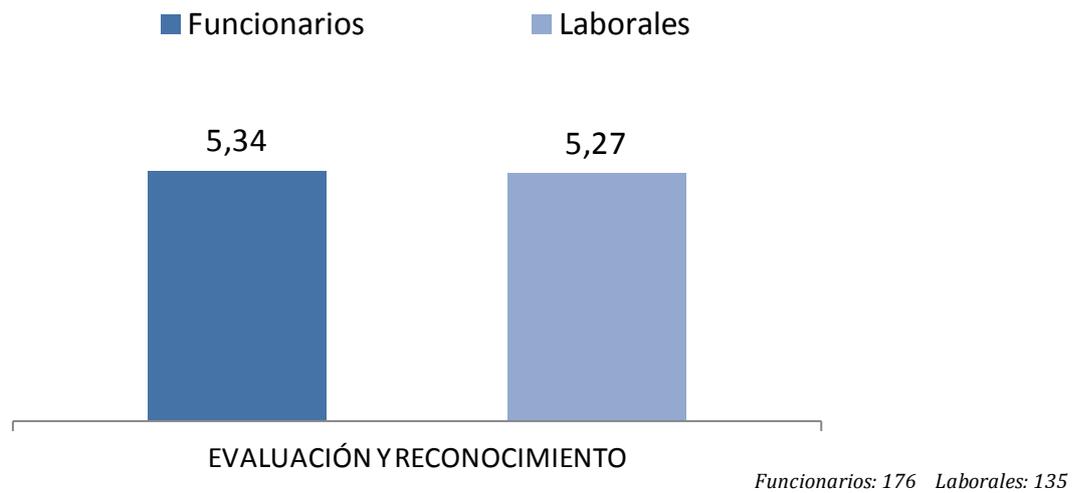


Figura 14: Evaluación y reconocimiento. Medias por categoría laboral – UPM.

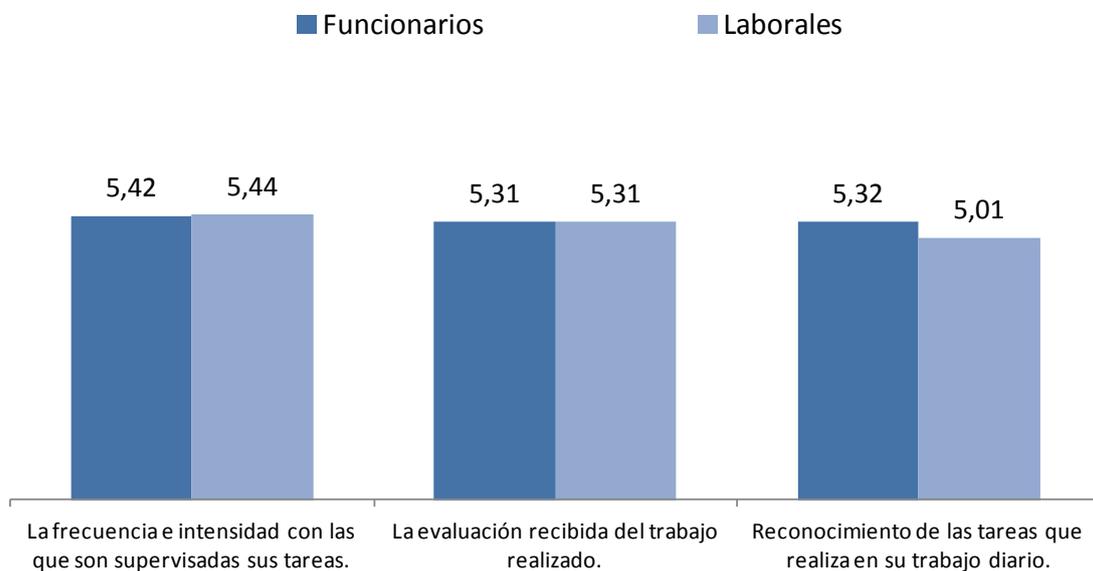


Figura 15: Evaluación y reconocimiento. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

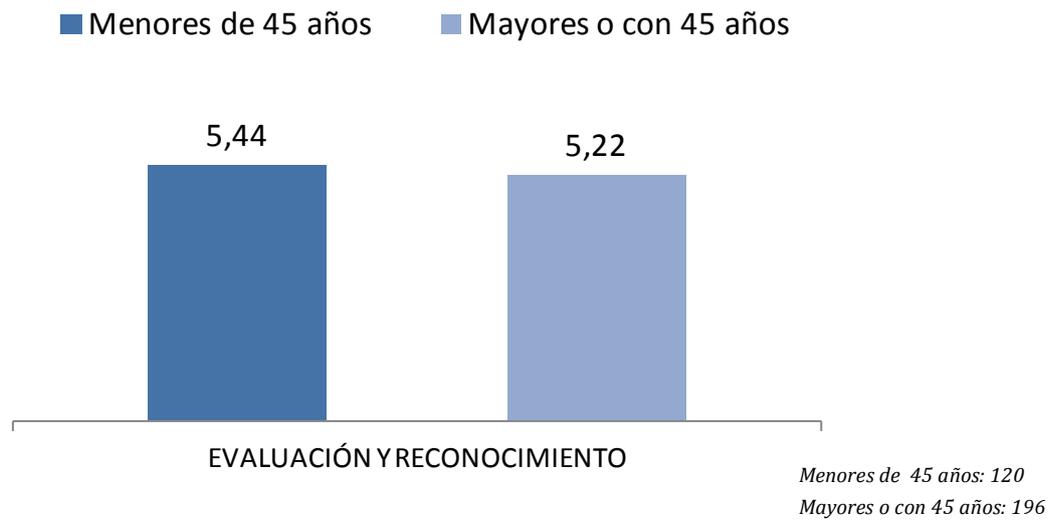


Figura 16: Evaluación y reconocimiento. Medias por rangos de edad – UPM.

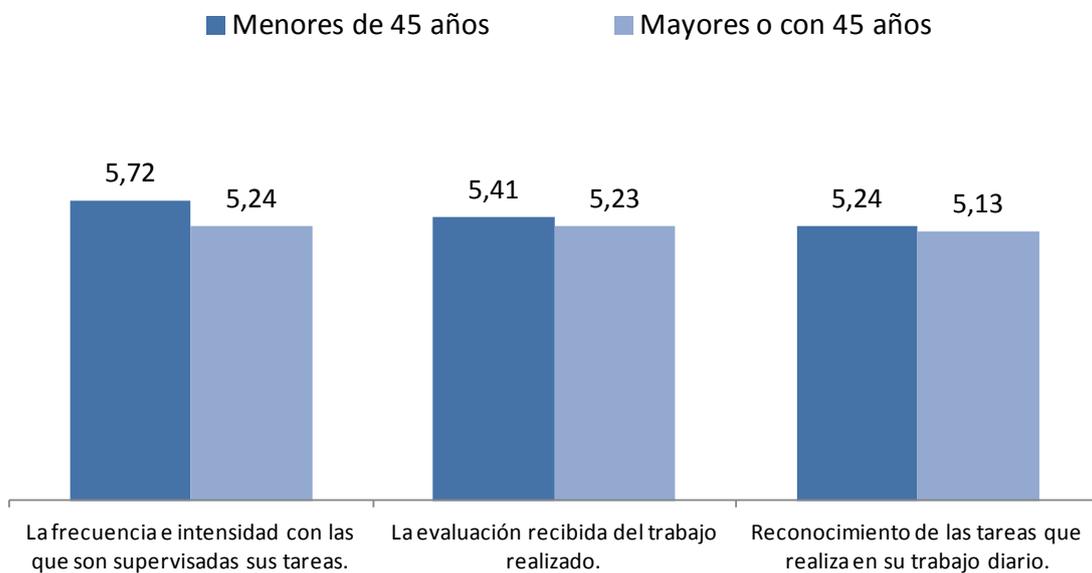
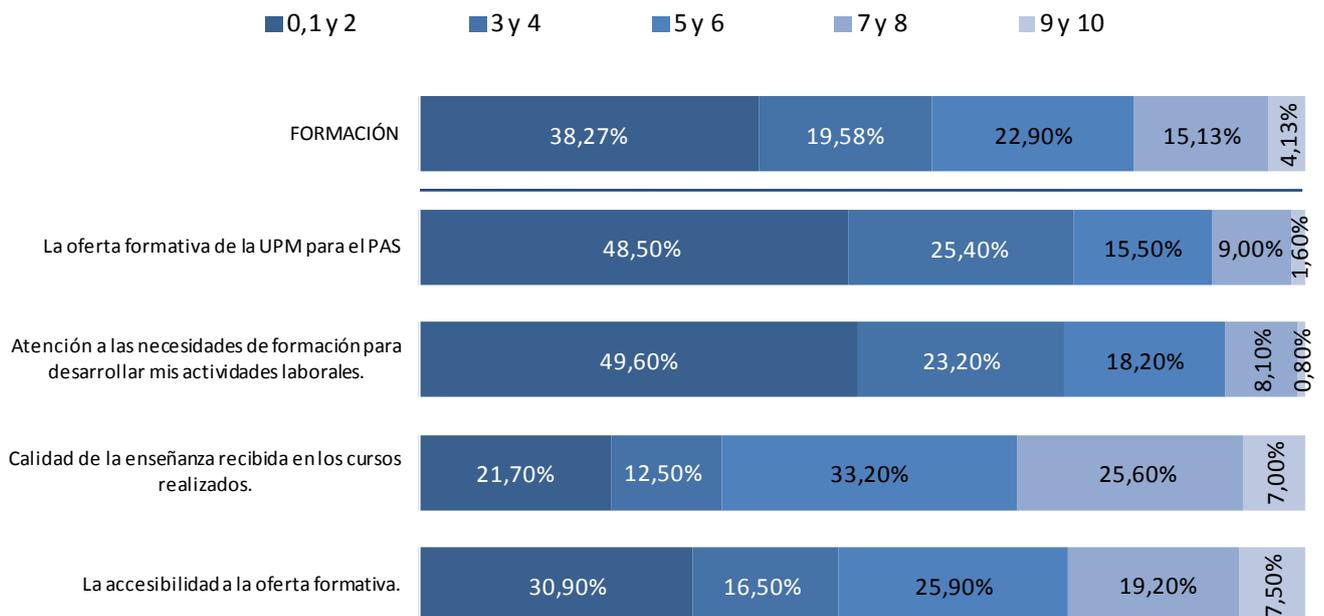


Figura 17: Evaluación y reconocimiento. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Rangos de edad – UPM.

ÁMBITO 3: FORMACIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	321	2,90	2,55
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar mis actividades laborales.	318	2,86	2,48
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	283	4,98	2,68
12. La accesibilidad a la oferta formativa.	312	4,36	2,90
FORMACIÓN	322	3,69	2,32

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



Base: 322

Figura 18: Satisfacción. Formación. Porcentajes – UPM.

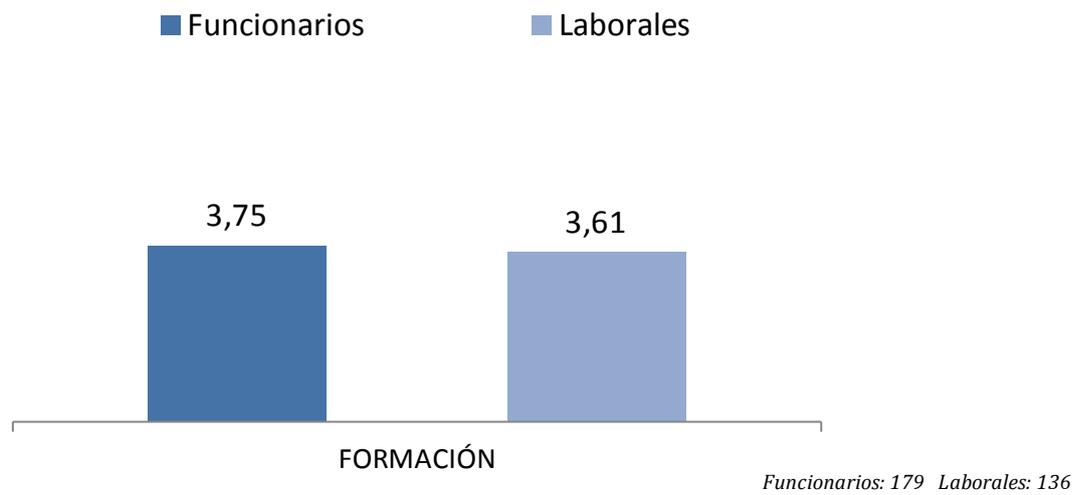


Figura 19: Formación. Medias por categoría laboral – UPM.

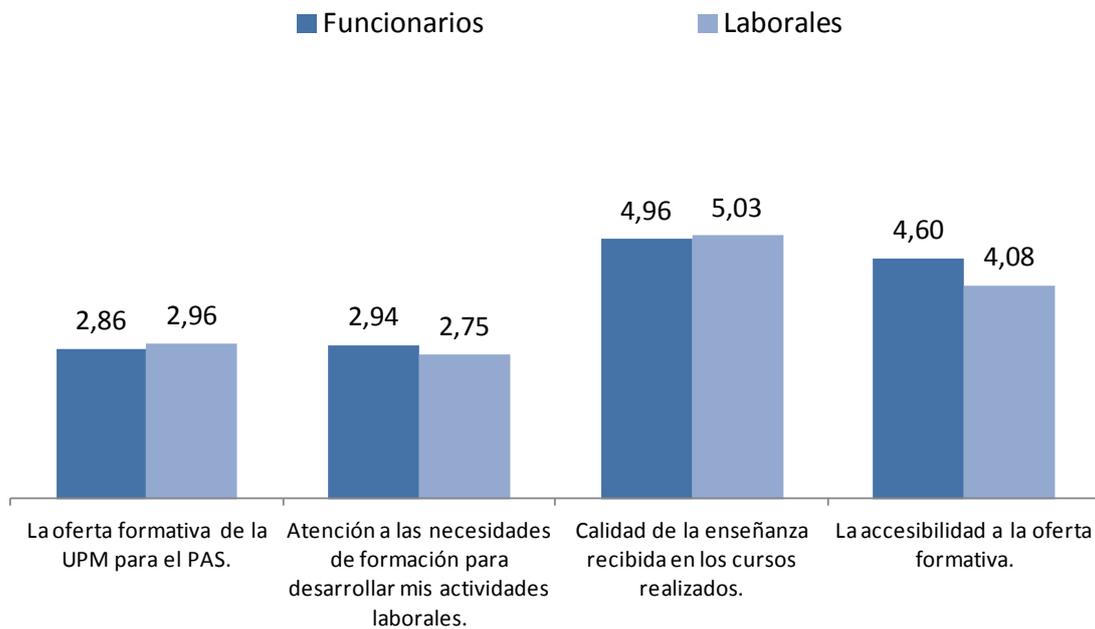


Figura 20: Formación. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

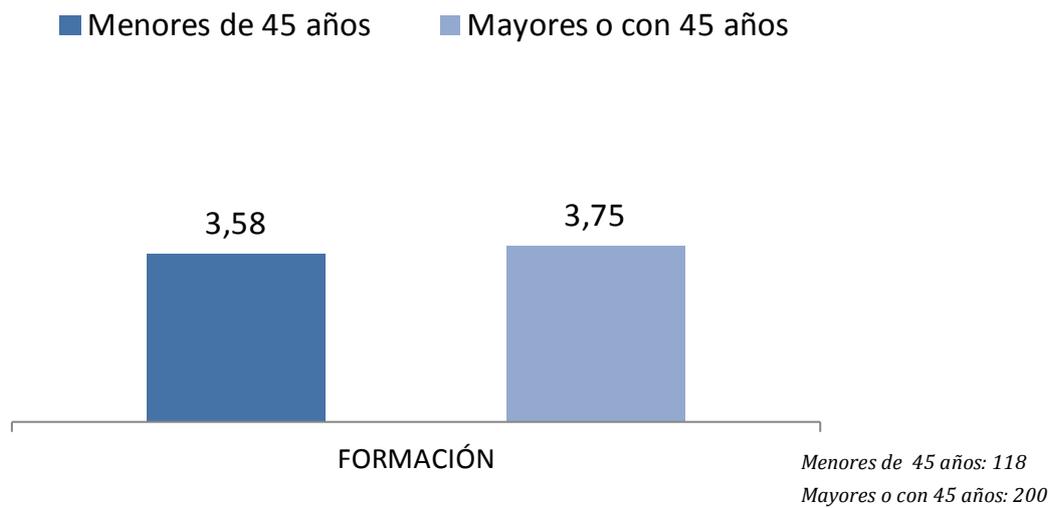


Figura 21: Formación. Medias por rangos de edad – UPM.

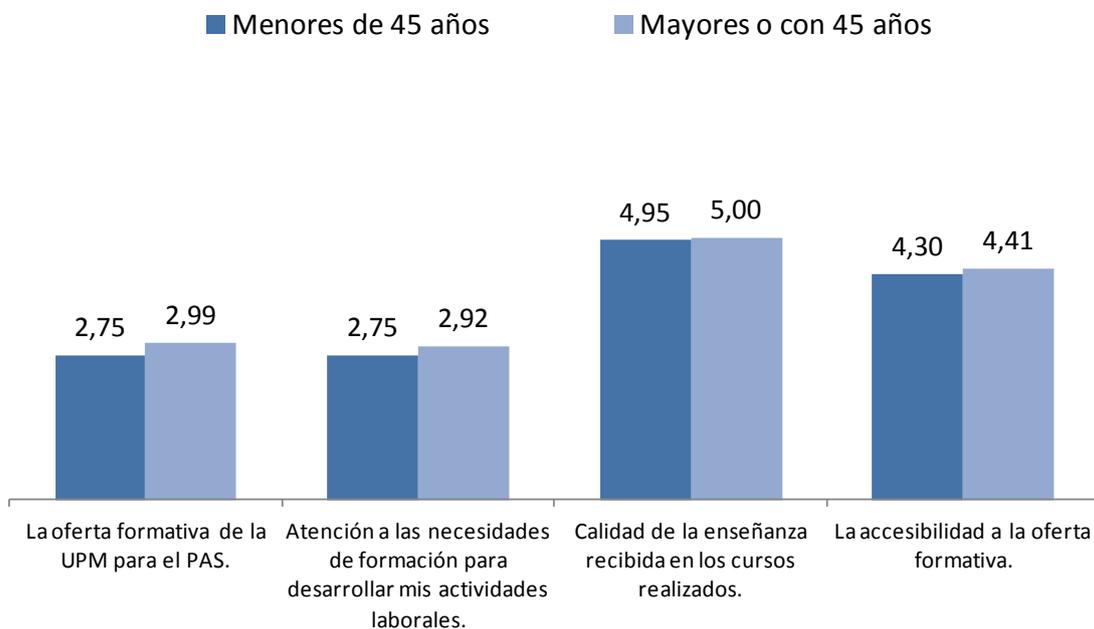
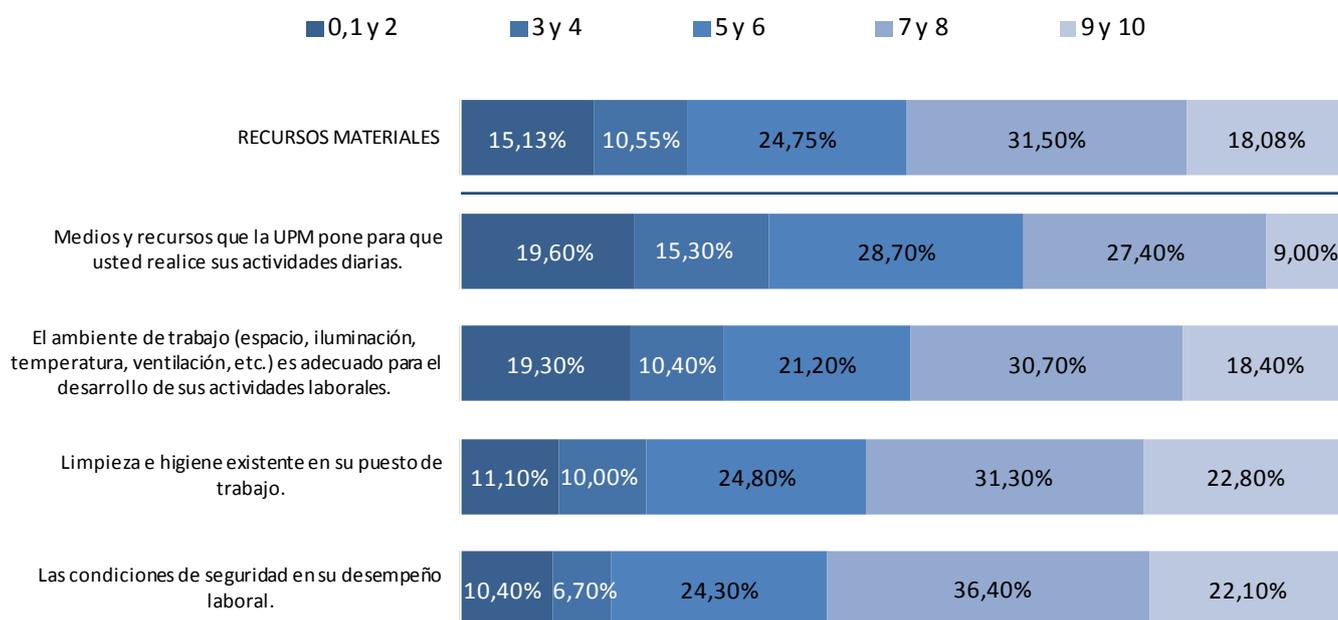


Figura 22: Formación. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Rangos de edad – UPM.

ÁMBITO 4: RECURSOS MATERIALES

	N válido	Media	Desviación Típica
13. Medios y recursos que la UPM pone para que usted realice sus actividades diarias.	321	5,22	2,65
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de sus actividades laborales.	322	5,75	2,90
15. Limpieza e higiene existente en su puesto de trabajo.	324	6,31	2,60
16. Las condiciones de seguridad en su desempeño laboral.	323	6,47	5,50
RECURSOS MATERIALES	324	5,94	2,19

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



Base: 324

Figura 23: Satisfacción. Recursos materiales. Porcentajes – UPM.

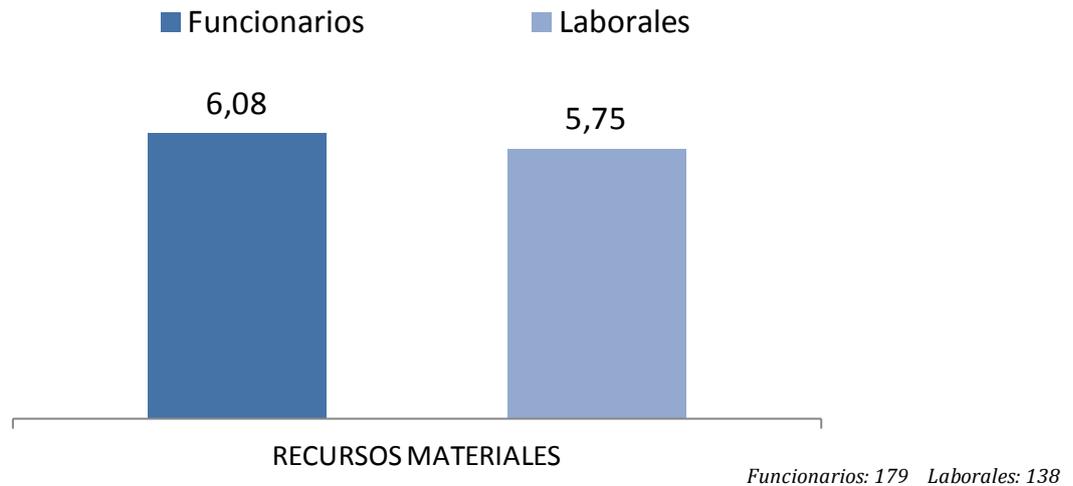


Figura 24: Recursos materiales. Medias por categoría laboral – UPM.

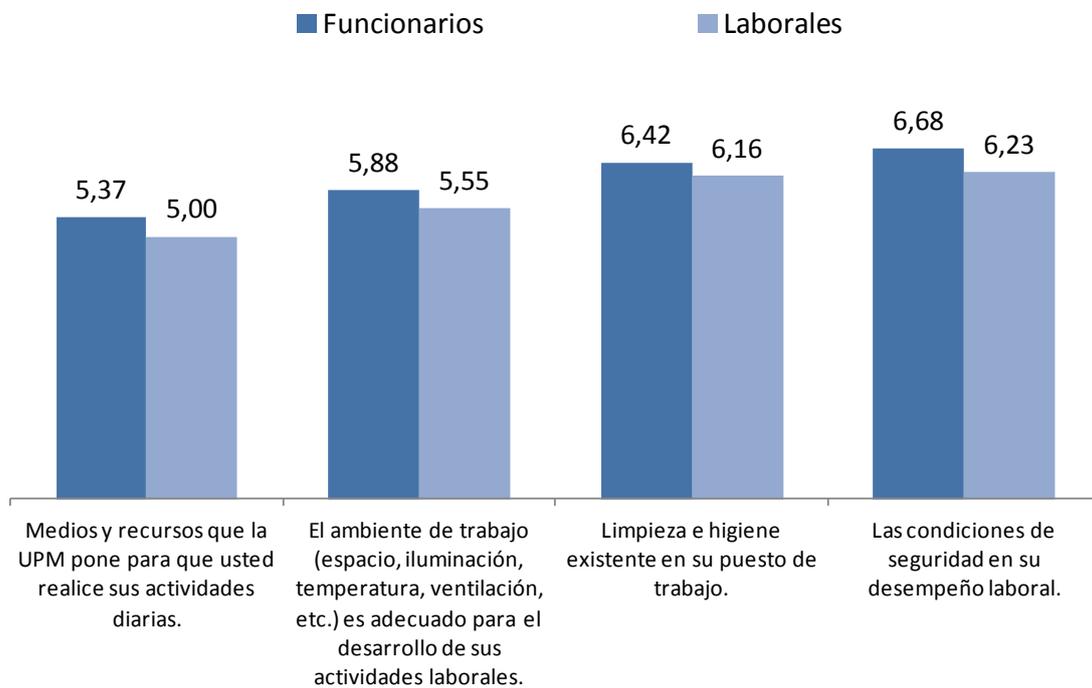


Figura 25: Recursos materiales. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

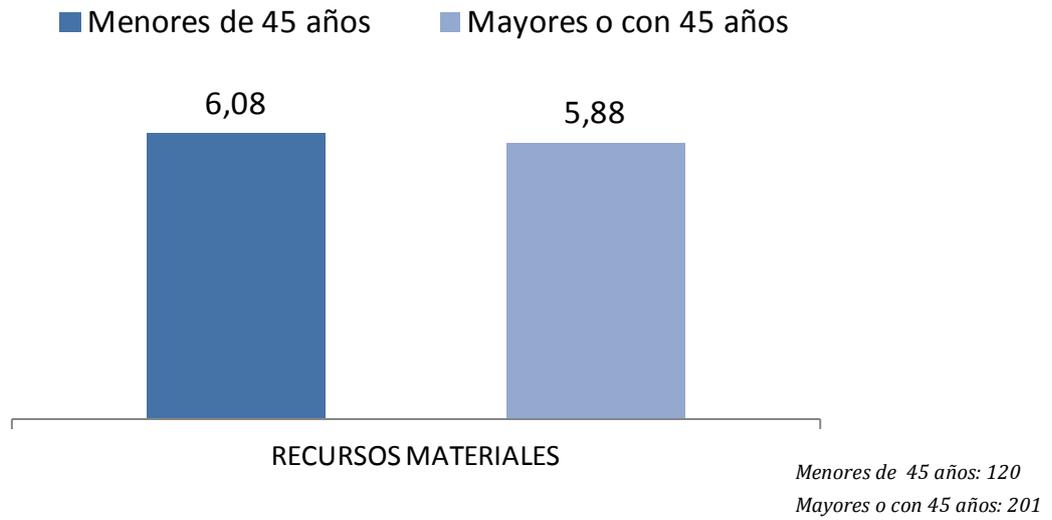


Figura 26: Recursos materiales. Medias por rangos de edad – UPM.

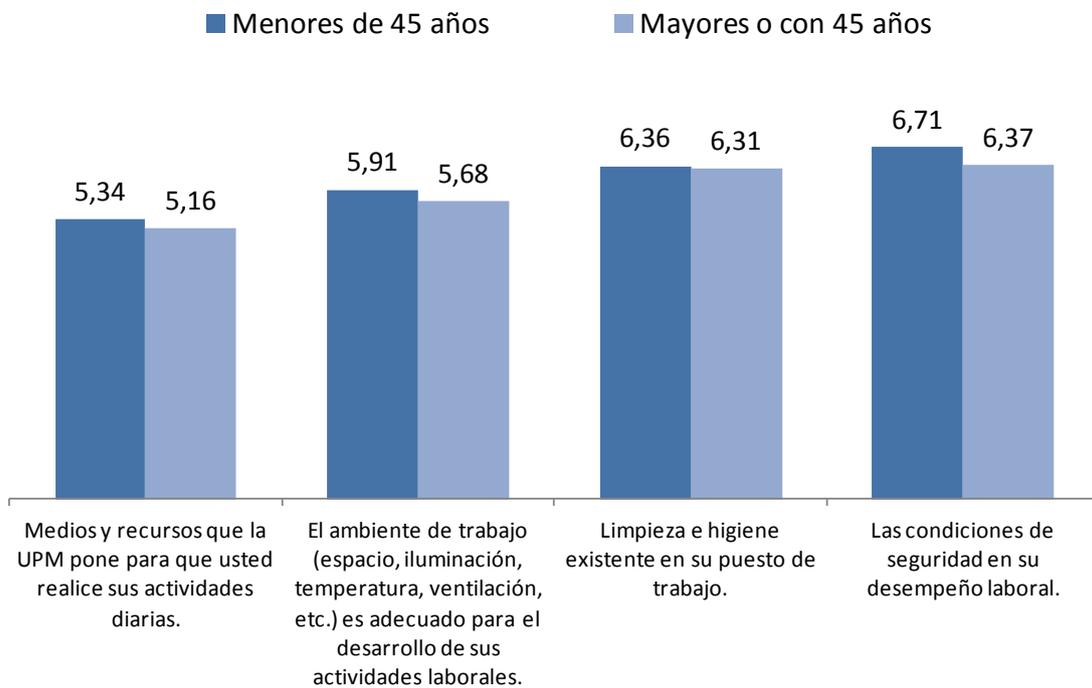


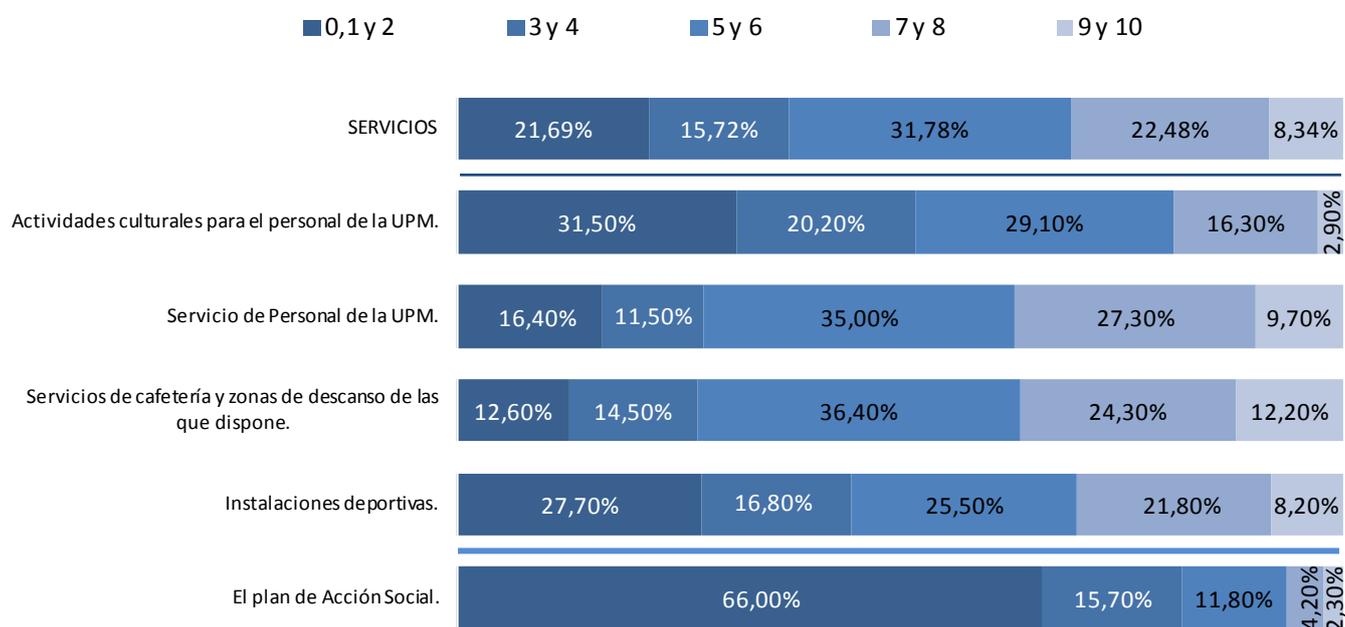
Figura 27: Recursos materiales. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Rangos de edad – UPM.

ÁMBITO 5: SERVICIOS

	N válido	Media	Desviación Típica
17. El plan de Acción Social.	305	2,01	2,41
18. Actividades culturales para el personal de la UPM.	295	4,06	2,67
19. Servicio de Personal de la UPM	281	5,37	2,59
20. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispone.	317	5,56	2,37
21. Instalaciones deportivas.	246	4,56	2,93
SERVICIOS	320	4,94	2,04

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

Nota metodológica: El análisis factorial exploratorio demuestra que la valoración al "Plan de acción social", no debe de ser incluida dentro de esta dimensión. Por esta razón la valoración al mismo es tomada de forma individual y no integrada dentro del ámbito en el cálculo de medias.



Base: 320

Figura 28: Satisfacción. Servicios. Porcentajes – UPM.

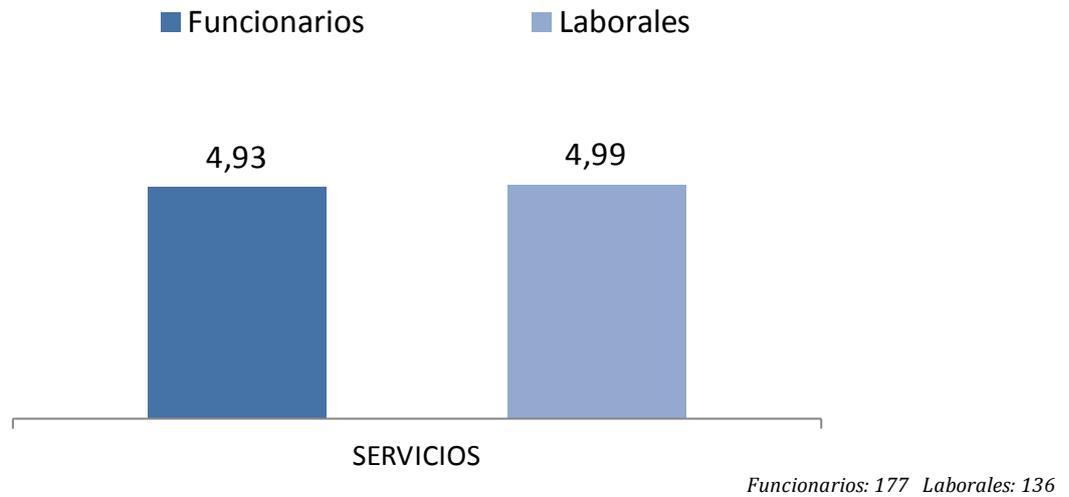


Figura 29: Servicios. Medias por categoría laboral – UPM.

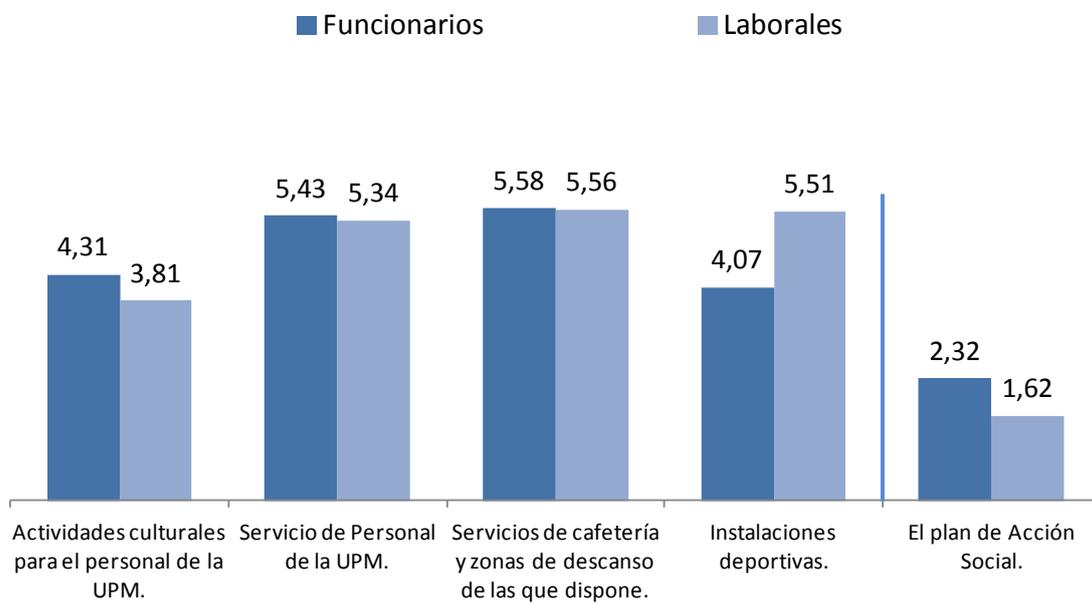


Figura 30: Servicios. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

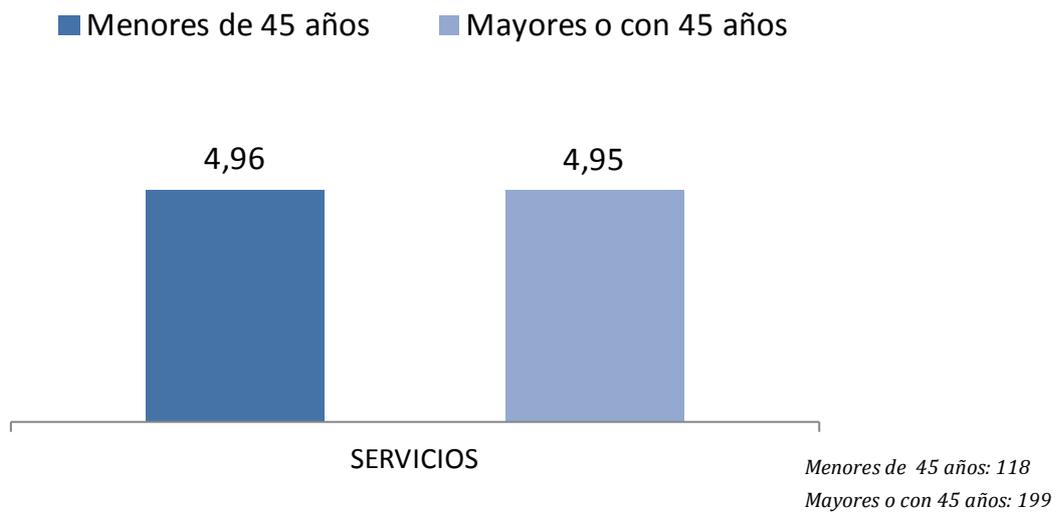


Figura 31: Servicios. Medias por rangos de edad – UPM.

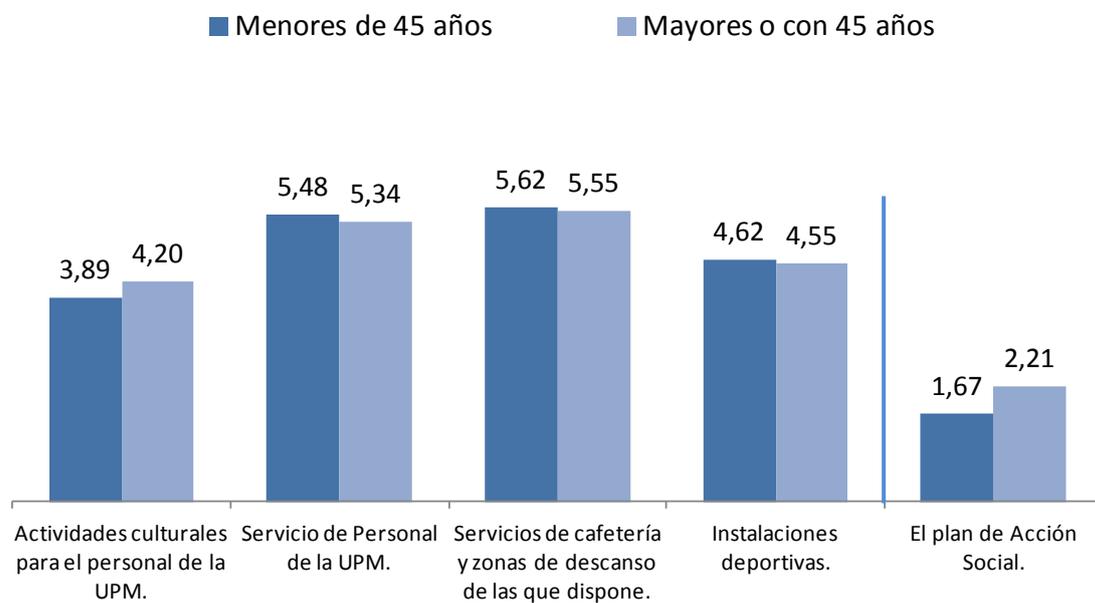
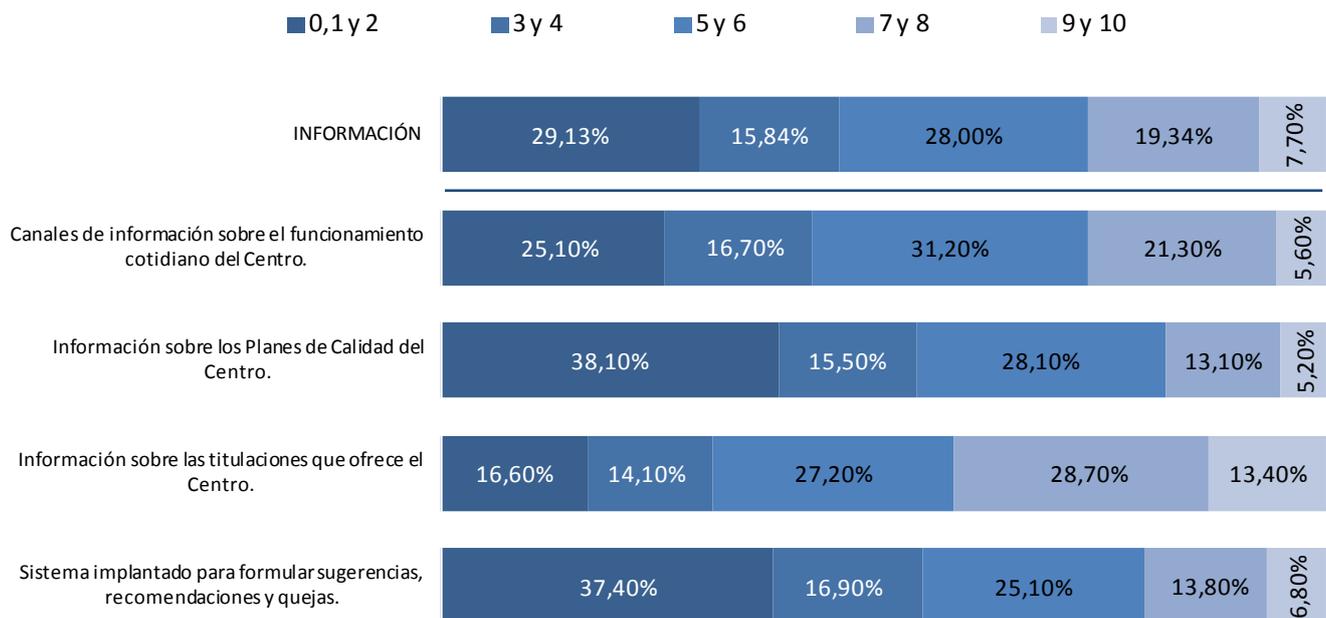


Figura 32: Servicios. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Rangos de edad – UPM.

ÁMBITO 6: INFORMACIÓN

	N válido	Media	Desviación Típica
22. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro	309	4,62	2,65
23. Información sobre los Planes de Calidad del Centro	278	3,81	2,78
24. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro	284	5,51	2,75
25. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	274	3,82	2,94
INFORMACIÓN	318	4,46	2,46

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



Base: 318

Figura 33: Satisfacción. Información. Porcentajes – UPM.

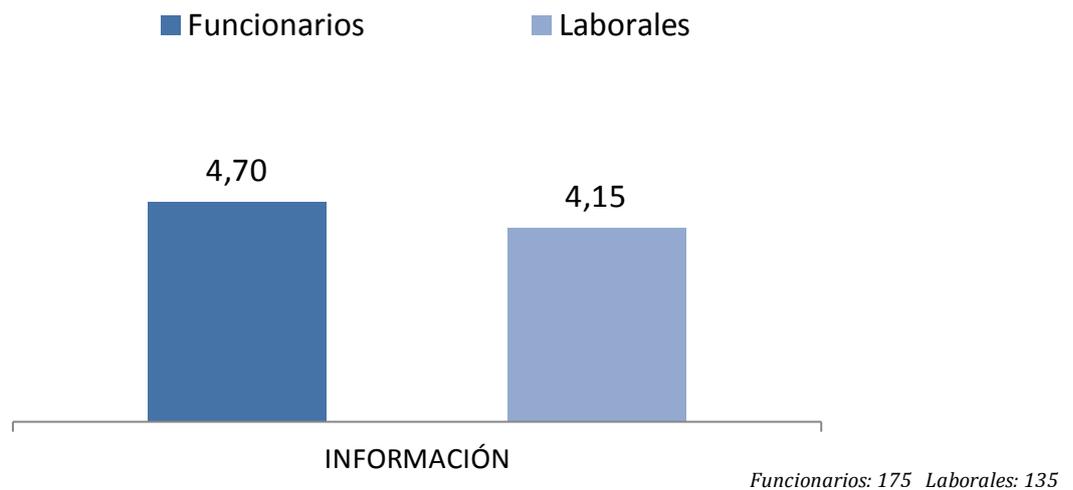


Figura 34: Información. Medias por categoría laboral – UPM.

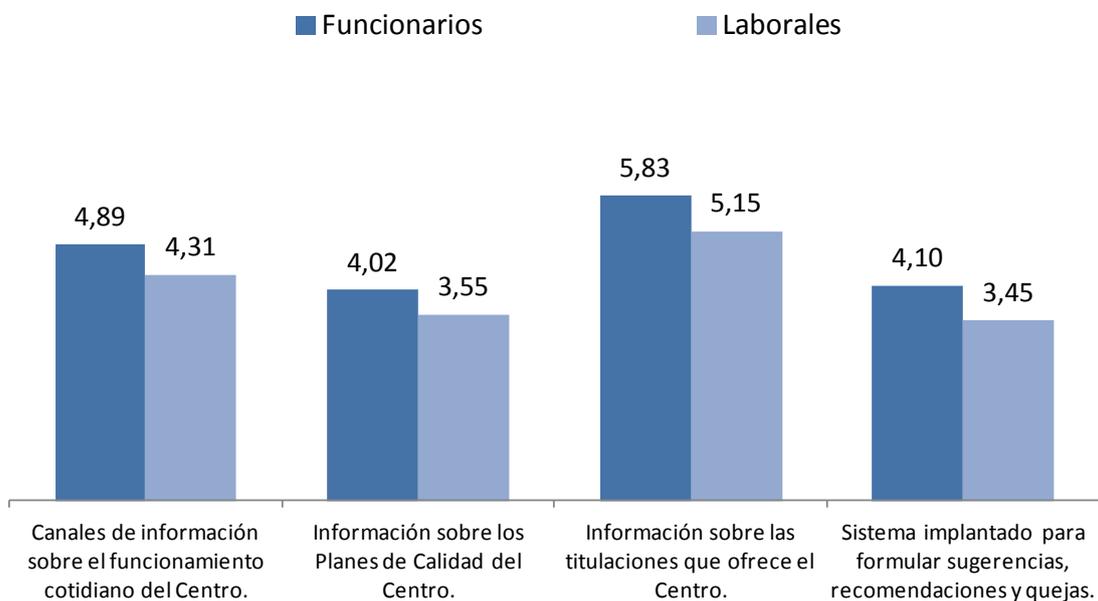


Figura 35: Información. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

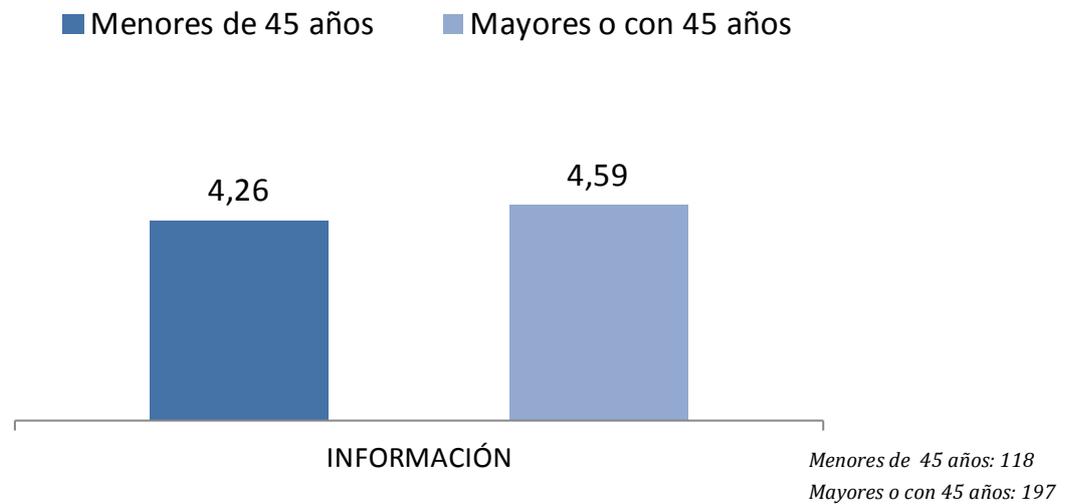


Figura 36: Información. Medias por rangos de edad – UPM.

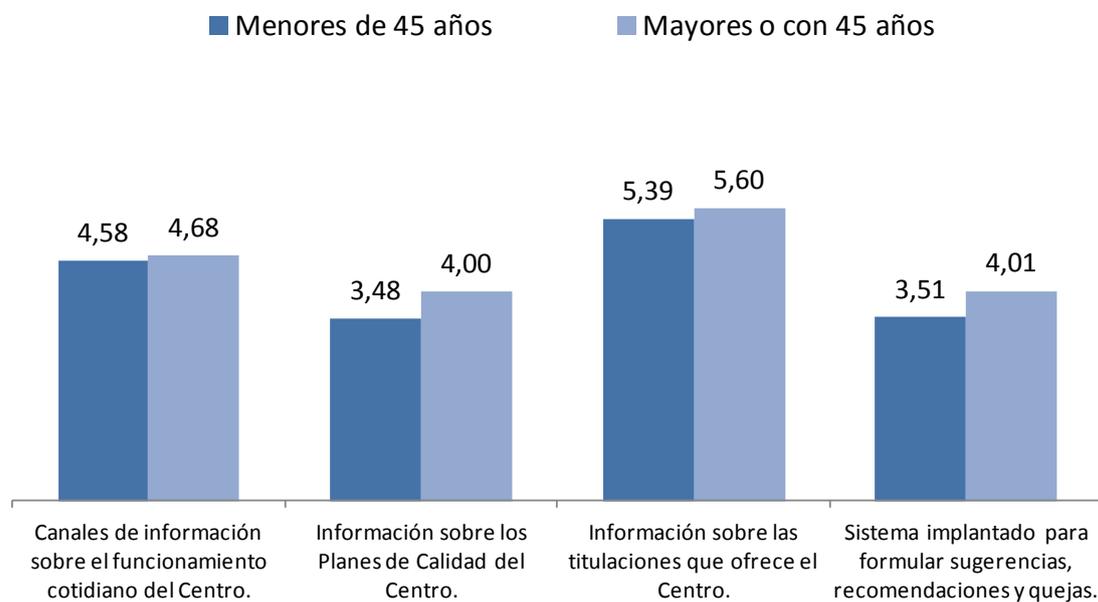
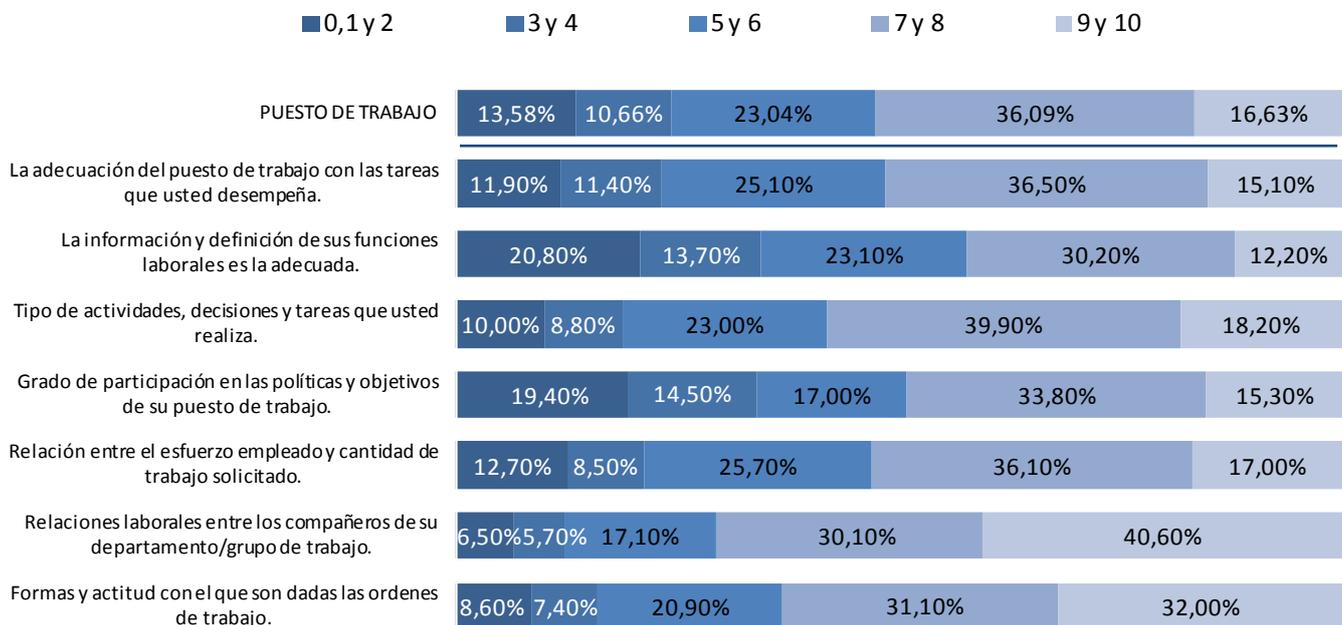


Figura 37: Información. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Rangos de edad – UPM.

ÁMBITO 7: PUESTO DE TRABAJO

	N válido	Media	Desviación Típica
26. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que usted desempeña.	323	6,08	2,58
27. La información y definición de sus funciones laborales es la adecuada.	321	5,31	2,93
28. Tipo de actividades, decisiones y tareas que usted realiza.	319	6,37	2,55
29. Grado de participación en las políticas y objetivos de su puesto de trabajo.	315	5,56	3,06
30. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	304	6,11	2,51
31. Relaciones laborales entre los compañeros de su departamento/grupo de trabajo.	321	7,29	2,50
32. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	318	6,85	2,68
EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	324	6,22	2,13

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



Base: 324

Figura 38: Satisfacción. Puesto de trabajo. Porcentajes – UPM.

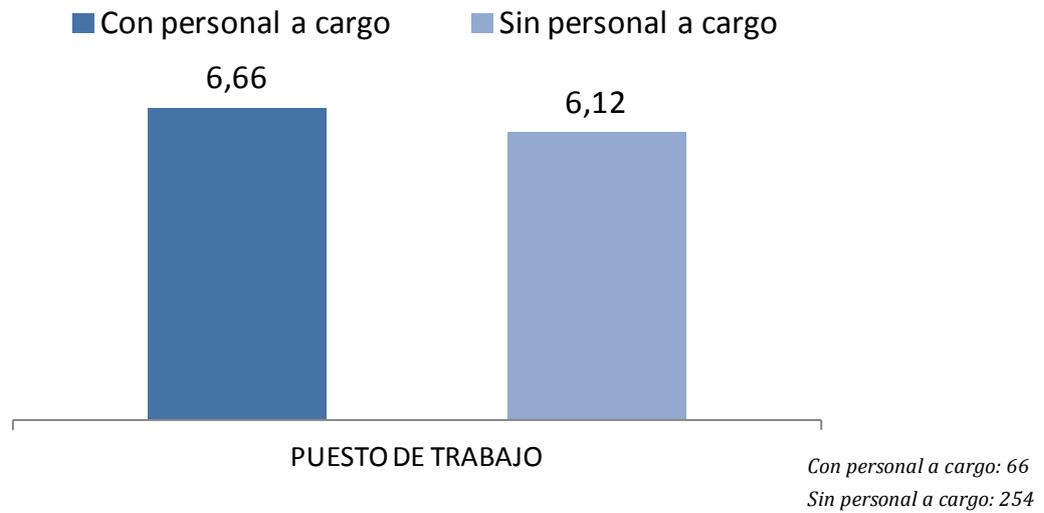


Figura 39: Puesto de trabajo. Medias por personal a cargo – UPM.

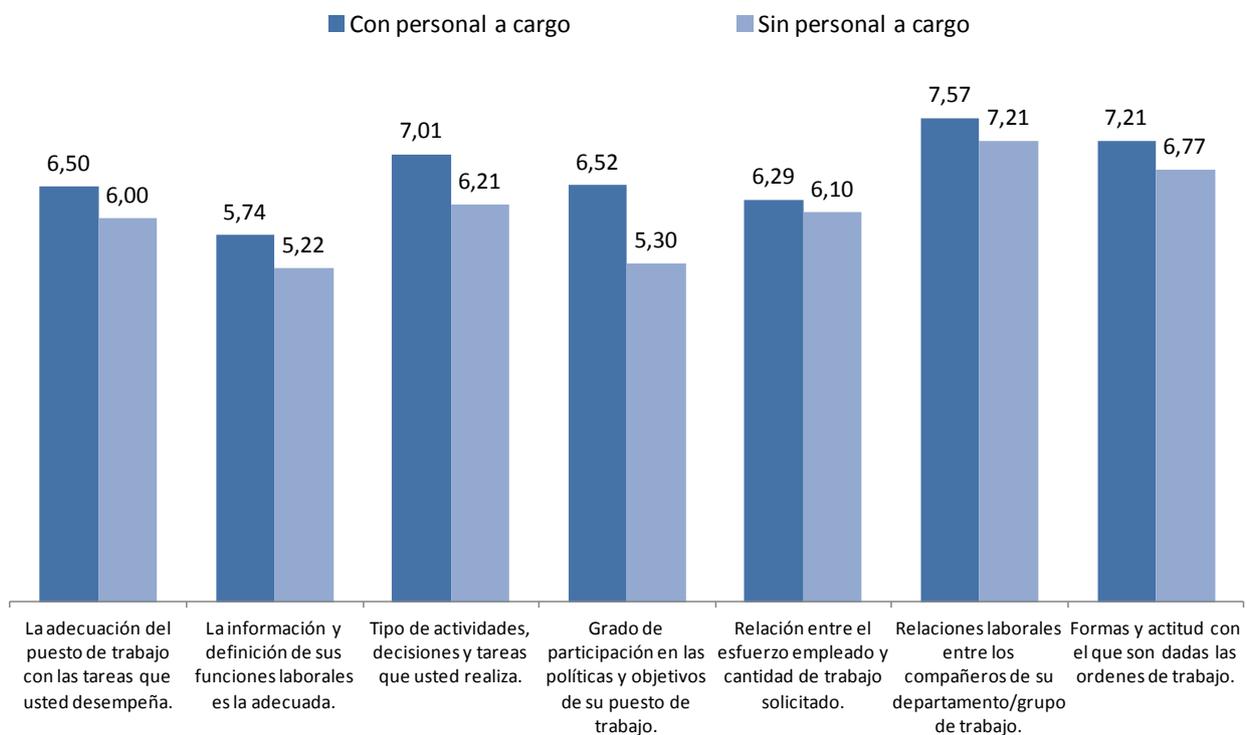


Figura 40: Puesto de trabajo. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

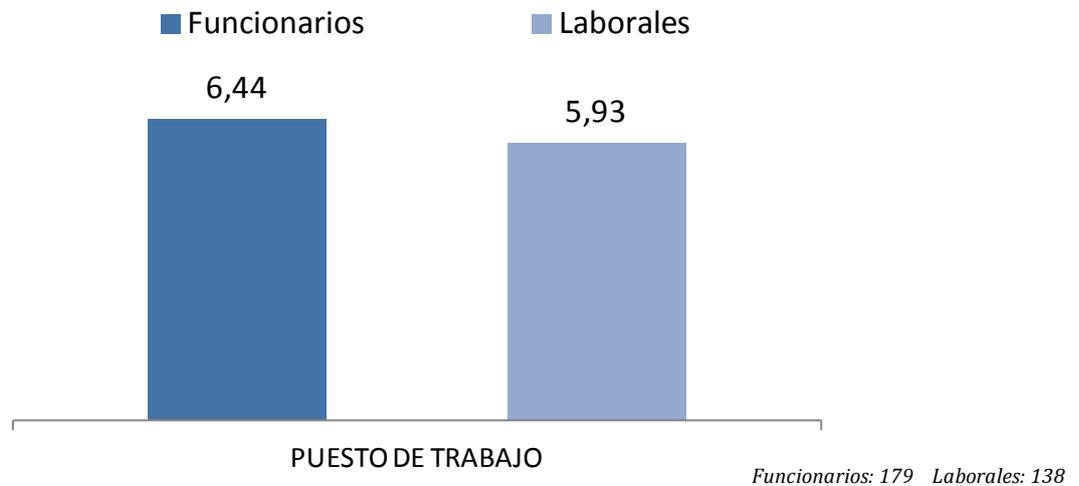


Figura 41: Puesto de trabajo. Medias por categoría laboral – UPM.

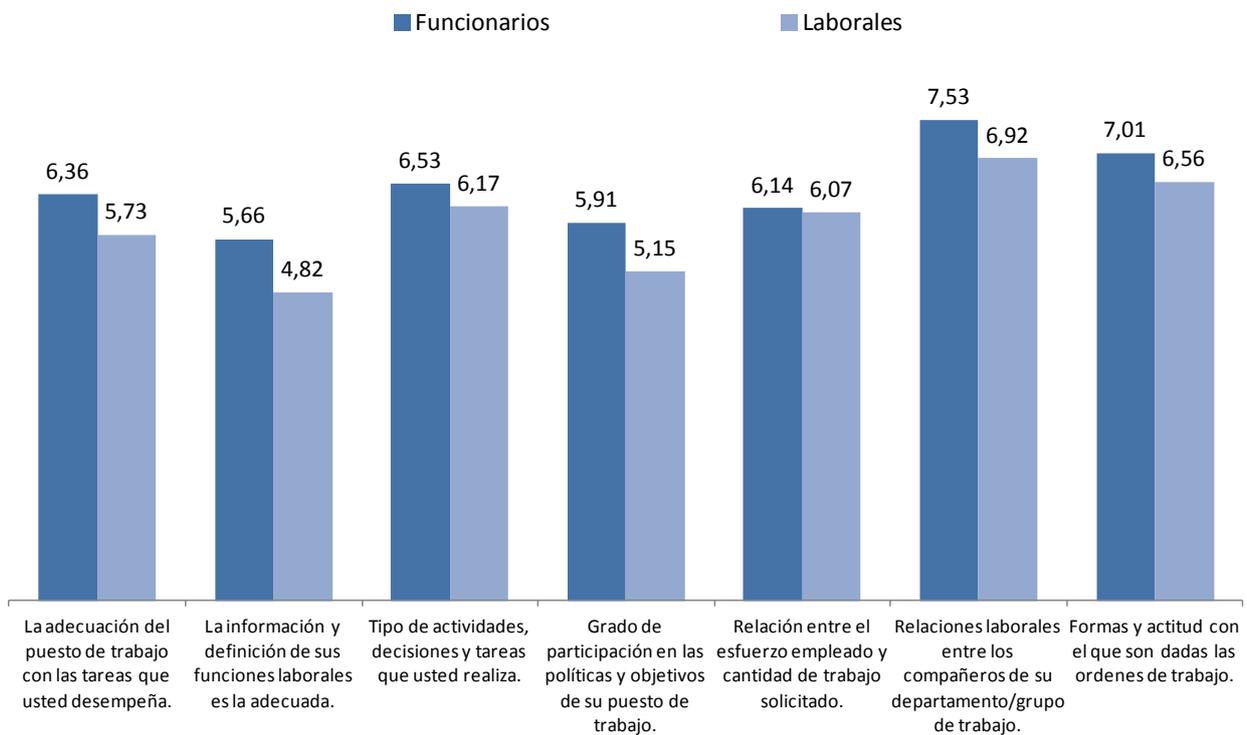


Figura 42: Puesto de trabajo. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

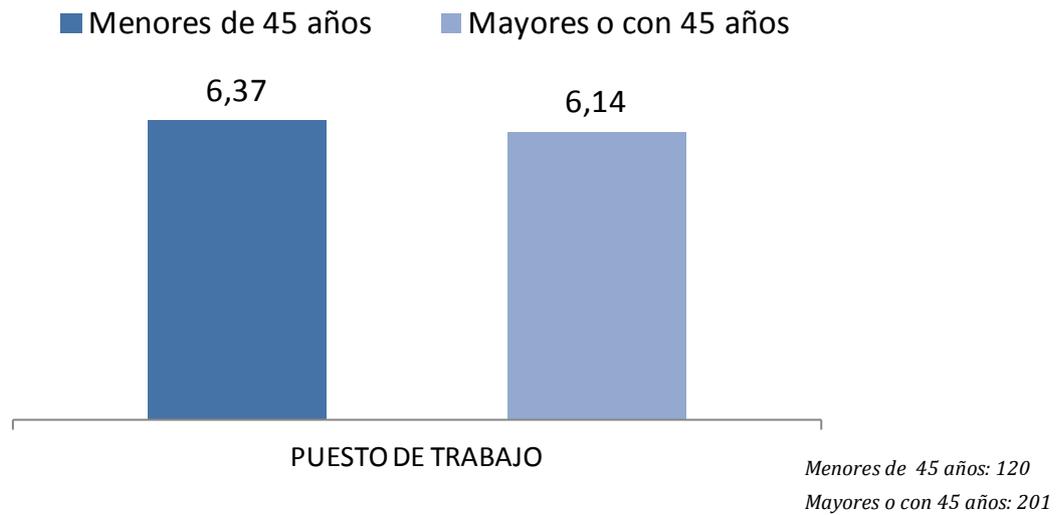


Figura 43: Puesto de trabajo. Medias por rangos de edad – UPM.

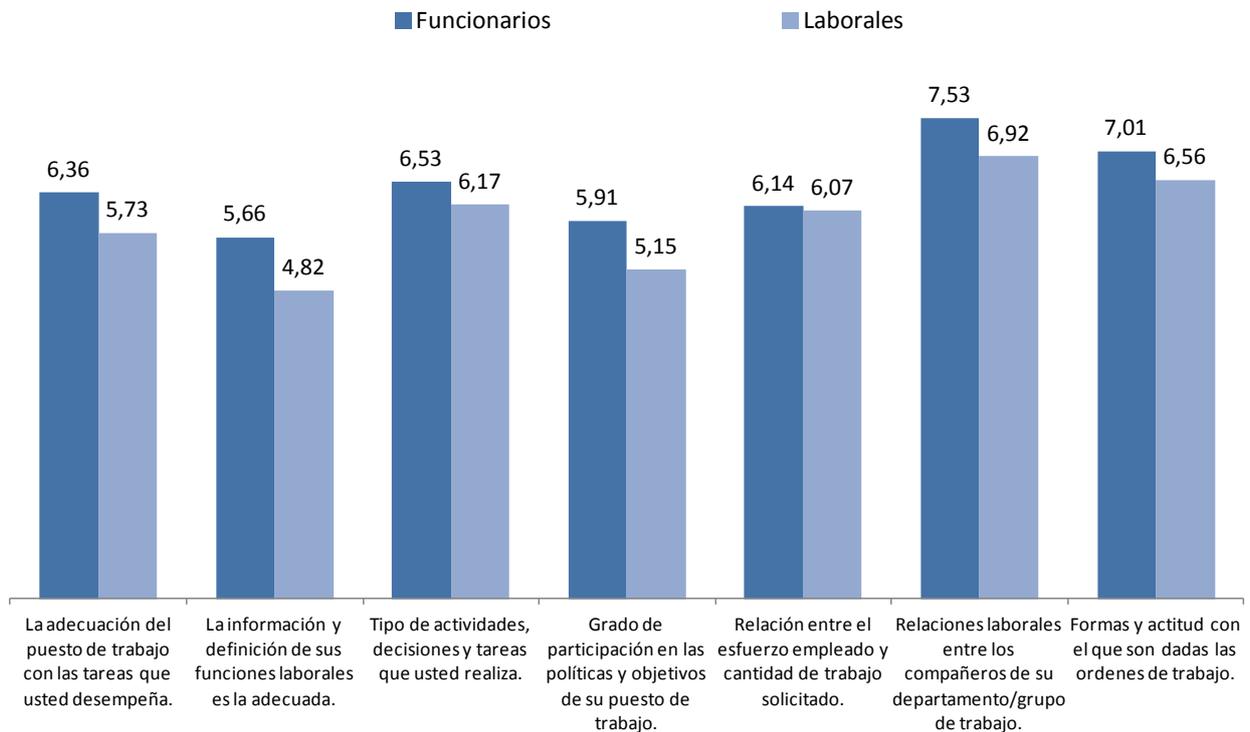
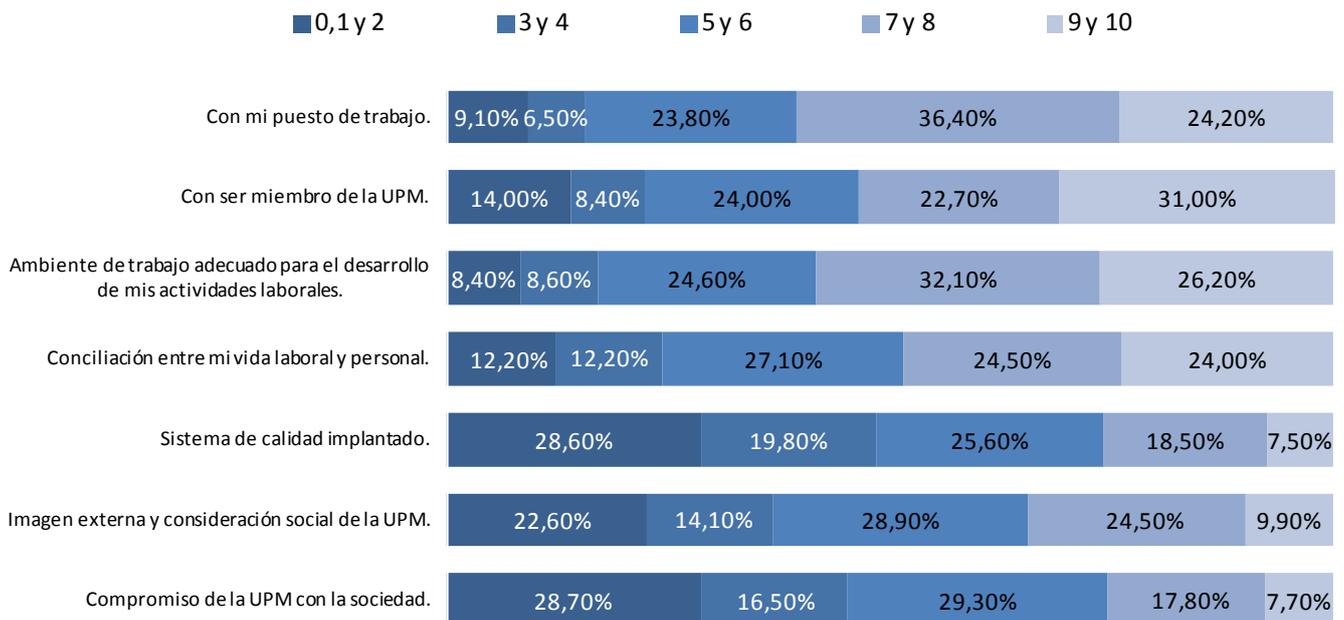


Figura 44: Puesto de trabajo. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Rangos de edad – UPM.

ÁMBITO 8: VALORACIÓN GLOBAL

	N válido	Media	Desviación Típica
33. Con mi puesto de trabajo	323	6,70	2,49
34. Con ser miembro de la UPM	320	6,30	2,99
35. Ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de mis actividades laborales	321	6,63	2,54
36. Conciliación entre mi vida laboral y personal.	323	6,10	2,74
37. Sistema de calidad implantado	247	4,37	2,87
38. Imagen externa y consideración social de la UPM	297	5,03	2,83
39. Compromiso de la UPM con la sociedad	268	4,47	2,82

Tabla 9: Valoración global. Medias globales – UPM.



Base: 324

Figura 45: Valoración global. Porcentajes – UPM.

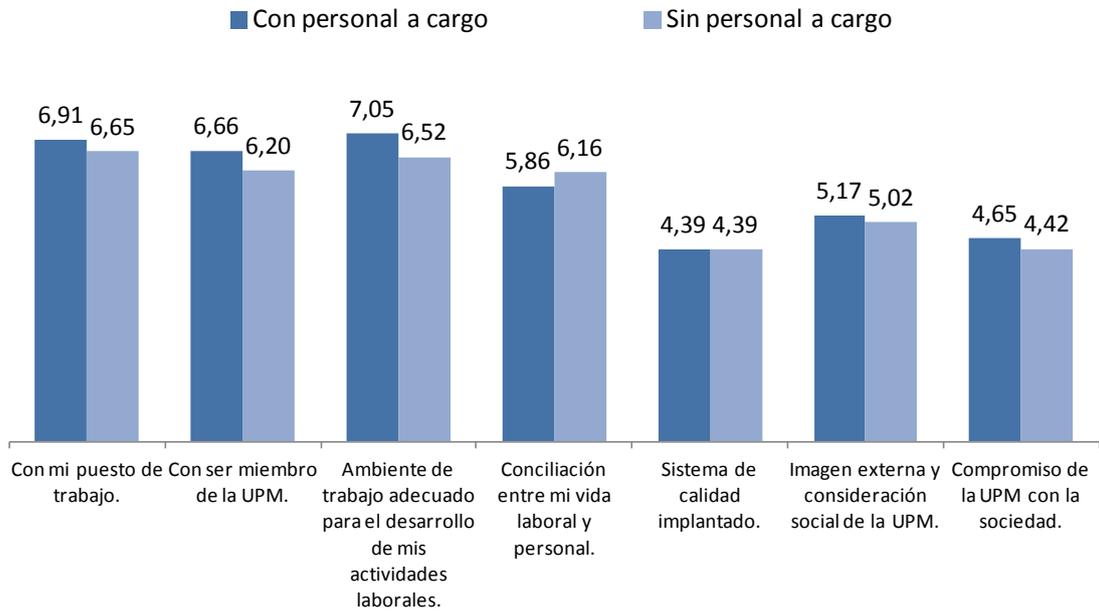


Figura 46: Valoración global. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Personal a cargo – UPM.

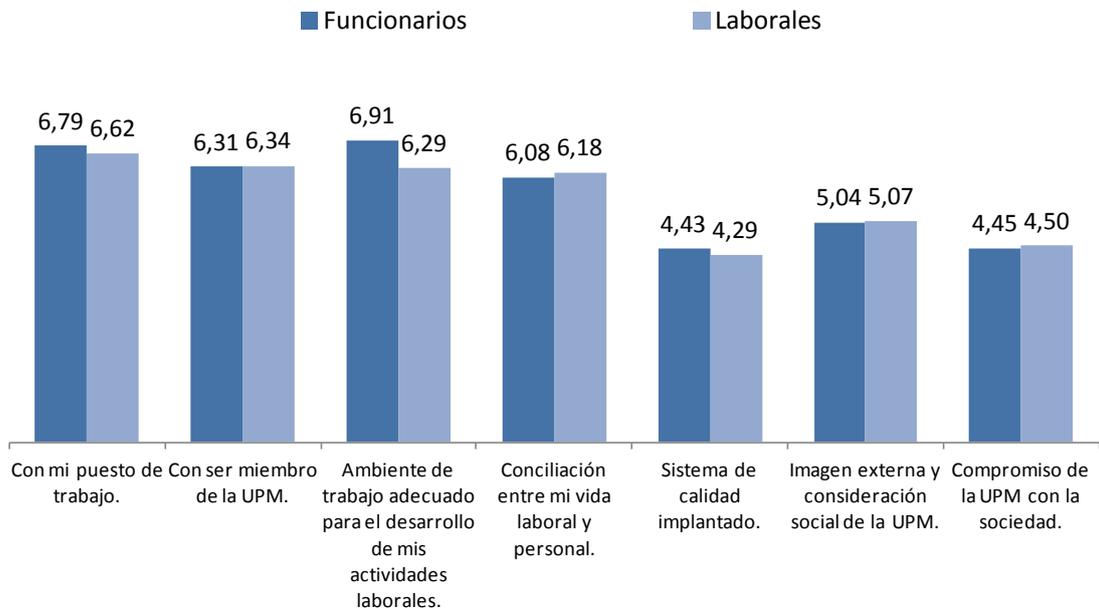


Figura 47: Valoración global. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Categoría laboral – UPM.

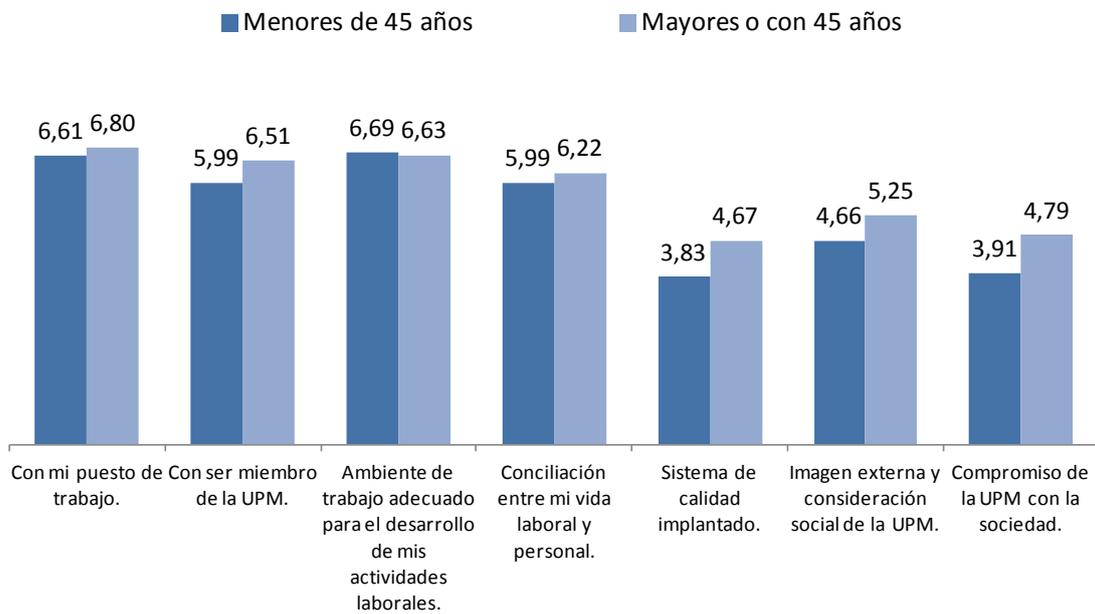


Figura 48: Valoración global. Medias de cada uno de los ítems del ámbito. Rangos de edad – UPM.

MEDIAS GLOBALES DE CADA UNO DE LOS ÁMBITOS

Categoría laboral.

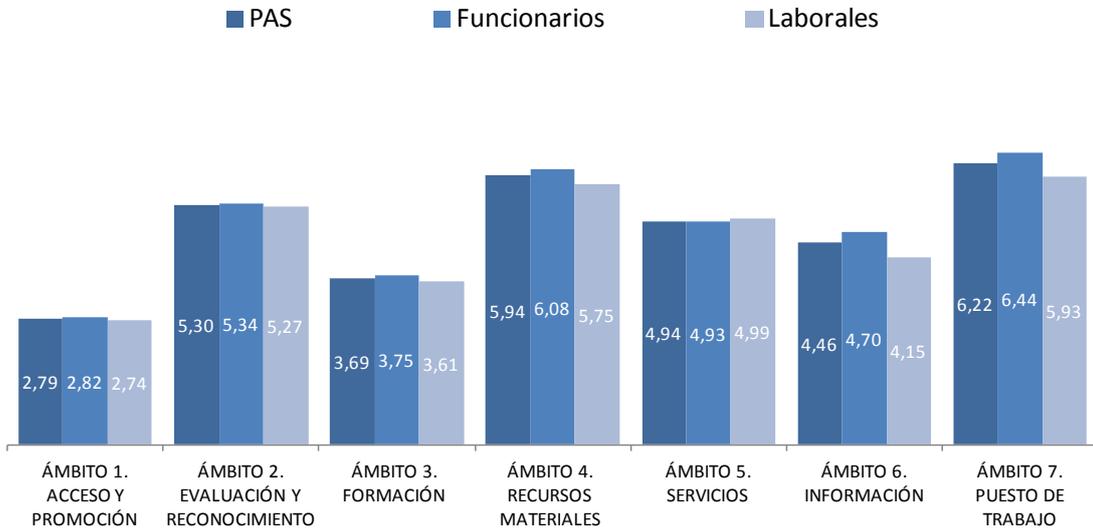


Figura 49: Medias de cada uno de los ámbitos por categoría laboral – UPM.

Personal a cargo.

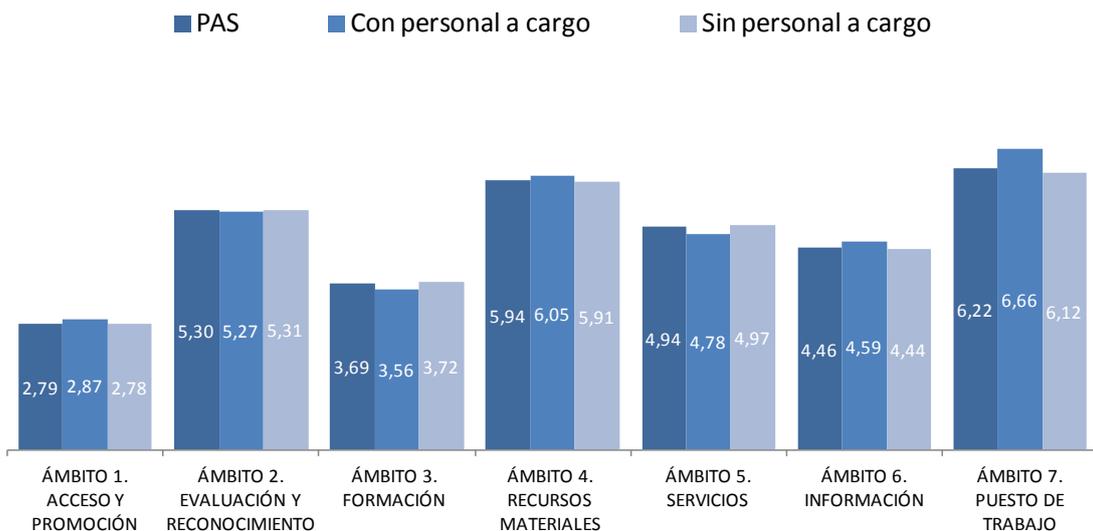


Figura 50: Medias de cada uno de los ámbitos por personal a cargo – UPM.

Rangos de edad.

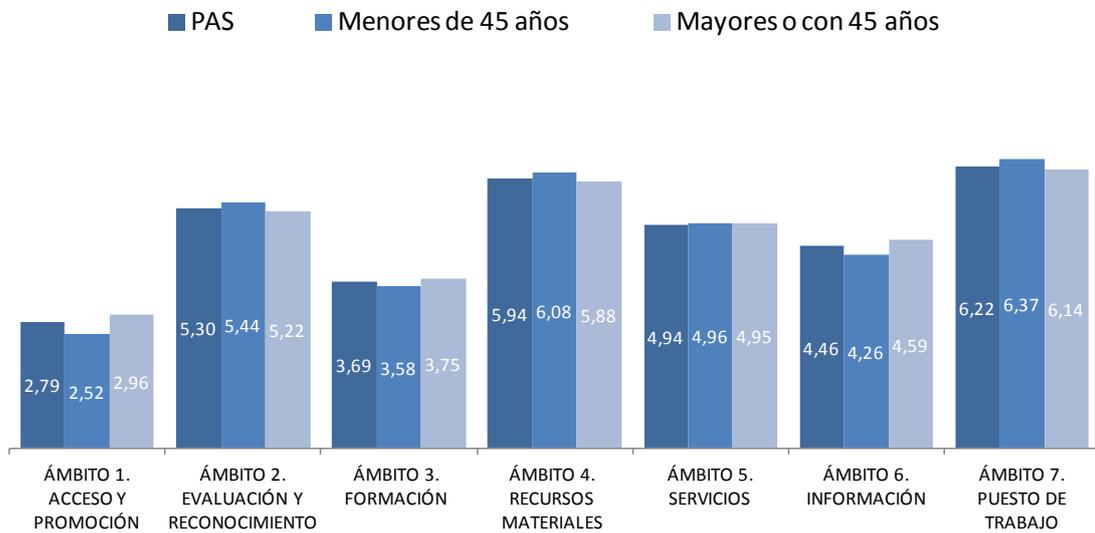


Figura 51: Medias de cada uno de los ámbitos rangos de edad – UPM.

ÍTEMES MEJOR Y PEOR VALORADOS

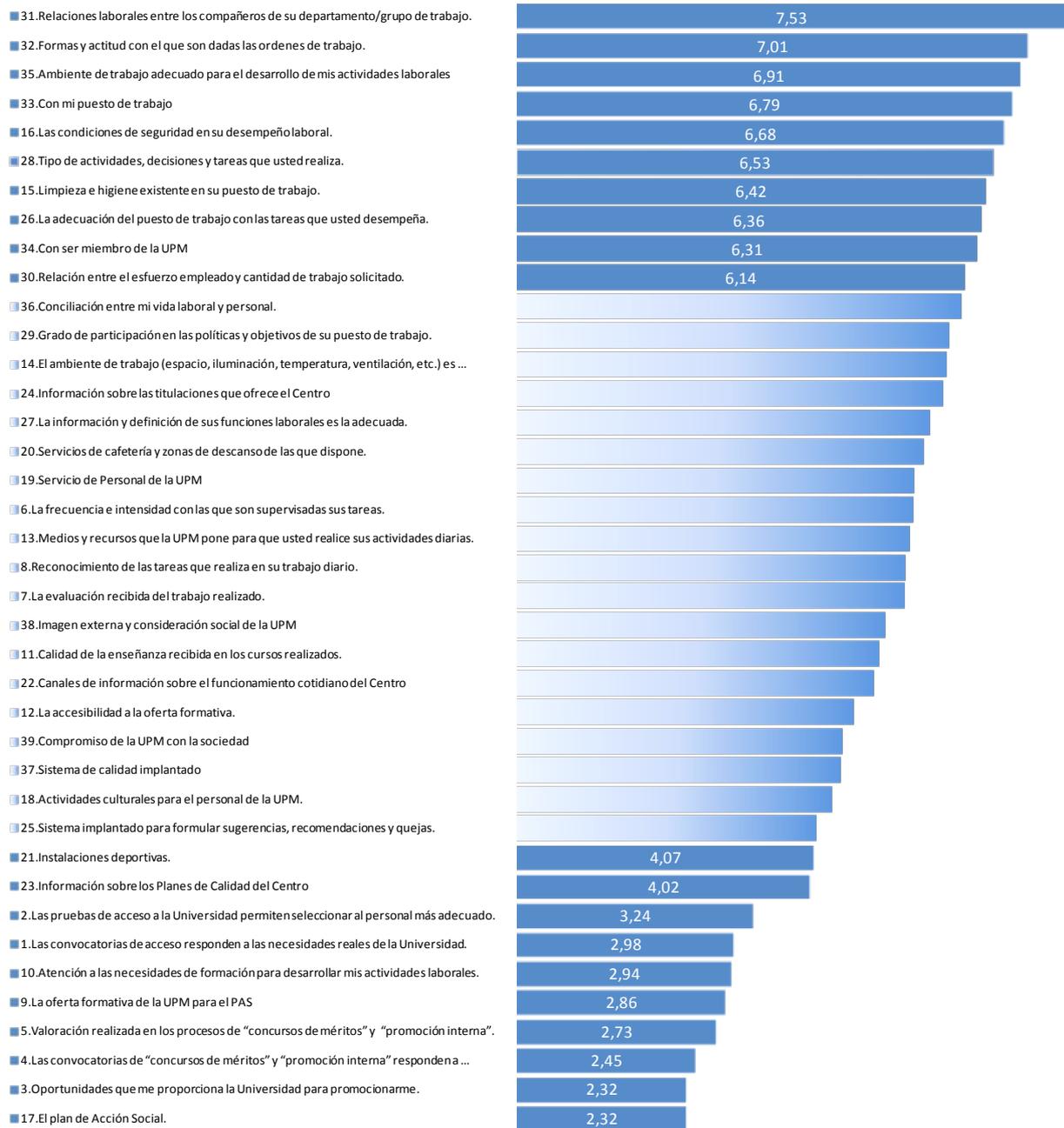
Todo el PAS que respondió a la encuesta. Global UPM.



Base: 326

Figura 52: Ítems mejor y peor valorados. Todo el PAS – UPM.

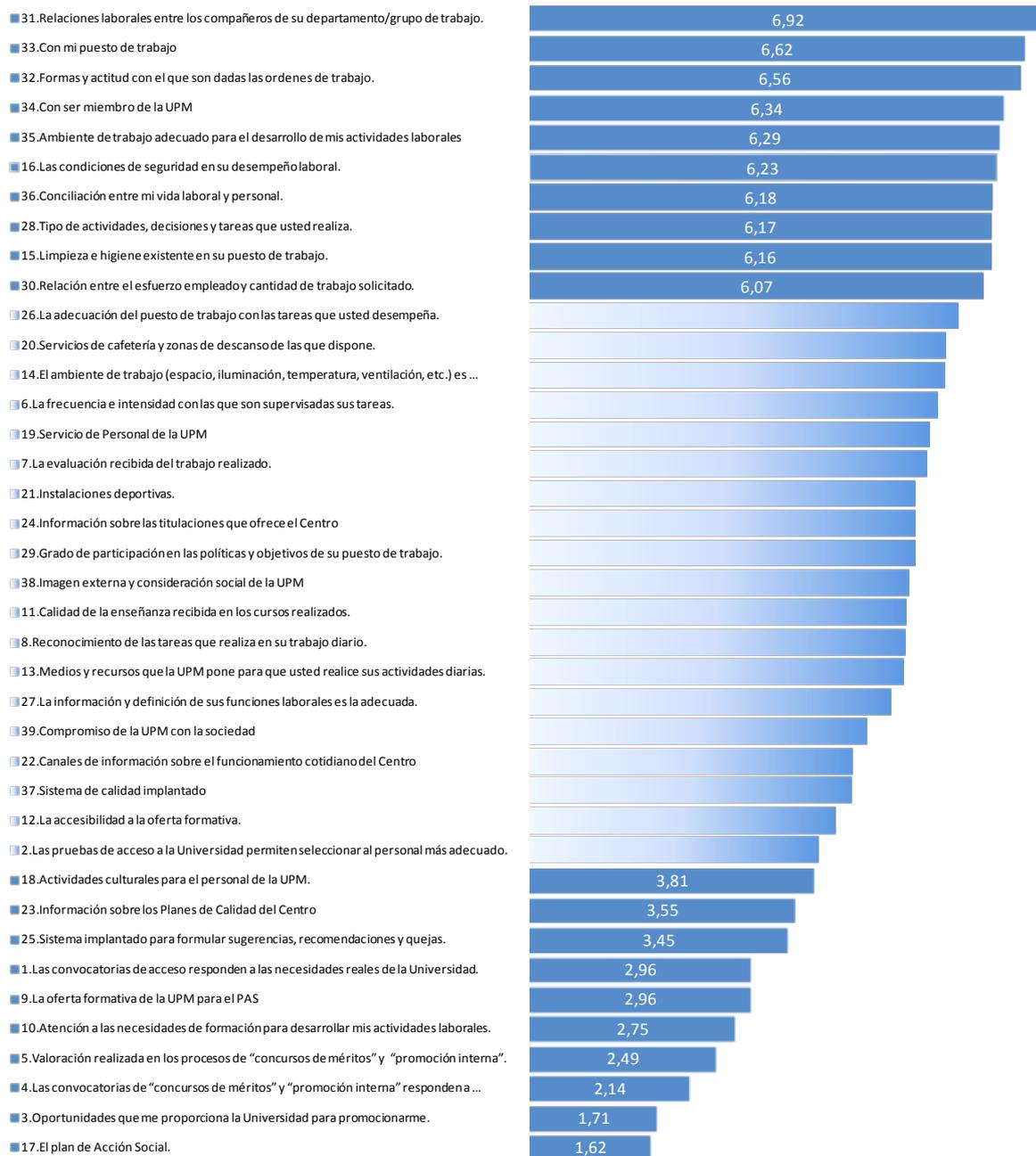
Funcionarios



Base: 184

Figura 53: Ítems mejor y peor valorados. Funcionarios – UPM.

Laborales



Base: 134

Figura 54: Ítems mejor y peor valorados. Laborales – UPM.

CONCLUSIONES

- El número de encuestas depuradas y utilizadas para el presente estudio es de 326, para un universo de 2.069 PAS.
- El error muestral obtenido es del + 4,98% para un nivel de confianza del 95 % en el caso más desfavorable de varianza ($p=q$).
- Las encuestas cumplimentadas por centros varían desde el 7,58% del universo para el caso la E.U.I.T. Agrícola, hasta el 22,03% para la E.T.S de Ingeniería y Sistemas de Telecomunicación. (Véase Tabla 1, para ampliar información).
- Solo 8 personas no manifiestan datos de clasificación (Sexo, categoría laboral, Centro de trabajo).
- La muestra por sexo, está equilibrada al mencionar los encuestados que son hombres en un 50,80% y un 49,20% para el caso de las mujeres.
- La mayoría de las respuestas por edad, provienen de la categoría “entre 45 y 55 años de edad” con un 49,30% del total, seguida de la categoría “entre 35 y 44 años” con un 32,60%. La categoría con menos respuestas existentes es la correspondiente a los menores de 35 años, con tan solo un 4,7%.
- Por sexo y categoría laboral son los hombres contratados laborales fijos los que más responden a la encuesta con un 54,72%. Para el caso de las mujeres son las funcionarias de carrera las que más respuestas proporcionan con un 66,46%.
- Los hombres que tienen personal a su cargo son un 23,93%, algo superior al 18,18% manifestado por las mujeres.
- El 79,50% de la muestra menciona no tener personal a su cargo.
- Cada una de las preguntas de forma individual, es respondida por al menos 246 personas.
- 27 de los 39 ítems de la encuesta son respondidos por al menos 300 personas. (recuérdese que el total de encuestas depuradas es de 326).
- El análisis factorial exploratorio realizado, corrobora la idoneidad del cuestionario utilizado para medir la satisfacción del Personal de Administración y Servicios, salvo el ítem 17 referente al Plan de acción social, que se trata de forma individual ya que no puede ser incluido dentro de la dimensión “Servicios”.

- Un 43,60% de los ítems valorados (17 de los 39 existentes) tienen puntuaciones por debajo de 5 puntos, un 28,20% tienen puntuaciones entre 5 y 6, igual porcentaje para las puntuaciones superiores a 6 puntos de media.
- Los ámbitos que más valoraciones de “9 y 10” obtienen, son los de Recursos materiales, Puesto de trabajo y el de Evaluación y reconocimiento con un 18,08%, 16,63% y 15,38% respectivamente.
- Los 3 ítems que acumulan un mayor porcentaje de de “9 y 10” son los referidos a las relaciones con los compañeros de trabajo, la forma y actitud con las que son dadas las órdenes laborales y la limpieza en el puesto de trabajo con porcentajes de al menos 22,80%.
- Los ámbitos que más valoraciones de “0,1 y 2” tienen, son los de Acceso y promoción, Formación e Información con un 55,46%, 38,27% y un 29,13% respectivamente.
- Los 3 ítems que acumulan mayor porcentaje de respuestas en la categoría antes mencionada, son los referidos a las oportunidades para promocionarse en la Universidad, el Plan de acción social y las convocatorias de concursos de méritos y promoción interna, con porcentajes superiores al 63%.
- El ámbito que más valoraciones bajas tiene es el de “Acceso y promoción” con una valoración global de 2,79 sobre 10.
- Dentro del ámbito antes mencionado existen 3 ítems (3, 4, 5) que se encuentran dentro de las 5 valoraciones más bajas de toda la encuesta, siendo estos los correspondientes a las oportunidades para promocionarse y a la valoración y oportunidades dentro de los concursos de méritos y promoción interna.
- El ámbito con mayor valoración global obtenida es el “Puesto de trabajo” con 6,22 puntos sobre 10.
- El ítem con menor valoración recibida de toda la encuesta es el referente al Plan de acción social, con una valoración de 2,01.
- El ítem con mayor valoración de toda la encuesta es el referido a las relaciones laborales entre compañeros, con una valoración global de 7,29.
- En la misma línea del punto anterior los ítems que más valoración reciben son los referidos al puesto y ambiente de trabajo, formas y actitud con las que son dadas las órdenes y con las condiciones de seguridad laboral, todas ellos con valoraciones de al menos 6,47 sobre 10.

- Al comparar las valoraciones brindadas por el personal funcionario en relación al laboral, se observa una tendencia a dar valoraciones más altas por parte de los primeros en gran parte de las preguntas. Las mayores diferencias entre los dos grupos se encuentran en la valoración de las instalaciones deportivas (1,08 a favor del PAS laboral) y en la información y definición de sus funciones laborales junto con el grado de participación en las políticas y objetivos del puesto de trabajo, a favor de los funcionarios (0,84 y 0,76 respectivamente).
- Si comparamos las medias globales en todos los ámbitos para los dos colectivos mencionados con anterioridad, vemos que todas son superiores a favor del personal funcionario a excepción del ámbito “Servicios” que ligeramente es superior a favor de los laborales con 0,062. Solo se encuentran diferencias estadísticamente significativas en el ámbito de “Información” y en el de “puesto de trabajo” a favor de los Funcionarios. Para los demás ámbitos se pueden considerar que brindan medias estadísticamente iguales, para los dos colectivos.
- Por edades las mayores diferencias, dentro de los ítems, se encuentran a favor de los mayores o con 45 años en las valoraciones realizadas en los procesos de concursos de méritos y promoción interna, el compromiso de la UPM con la sociedad y el Sistema de Calidad implantado con 0,88 puntos para los dos primeros casos y 0,24 para el Sistema de calidad. Recuérdese en especial que la valoración a los concursos de méritos y promoción interna, tienen una valoración baja de 2,33 para el conjunto de la UPM, la tercera más baja de toda la encuesta. (Véase la figura 52, para más información).
- Si comparamos las puntuaciones calculadas en los ámbitos de forma general, encontramos que solo se evidencian diferencias estadísticamente significativas en el ámbito de Acceso y promoción con media de 2,96 puntos para los mayores o con 45 años de edad en comparación a los 2,52 de los menores de 45 años.
- Si comparamos estadísticamente las medias de todos los ítems entre el PAS que tiene personal a su cargo, con los que no, se encuentran que no existen diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los ítems, salvo en el relacionado al grado de participación en las políticas y objetivos de su puesto de trabajo (6,52 con personal a cargo; 5,30 sin personal a cargo) y al tipo de actividades, decisiones y tareas que realizan (7,01 con personal a cargo; 6,21 sin personal a cargo). Es decir el PAS con personal a su cargo está más satisfecho con las tareas, actividades y decisiones que toman, además de con la participación en las políticas y objetivos de su puesto de trabajo de forma general.
- Al comparar las puntuaciones de los ámbitos entre el PAS con personal a cargo y los que no, solo se encuentran diferencias estadísticamente significativas en el ámbito 7, Puesto de trabajo, el cual experimenta la mayor diferencia entre ambos colectivos, con 0,54 puntos a favor del PAS con personal a su cargo. Las demás diferencias entre sus valoraciones generan como máximo 0,17 puntos para el caso del ámbito “Servicios”.

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

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

EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO.

	Muy Insatisfecho					Muy Satisfecho					Desconoce	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
8. Reconocimiento de las tareas que realiza en su trabajo diario.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

FORMACIÓN

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

RECURSOS MATERIALES

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

SERVICIOS

	Muy Insatisfecho										Muy Satisfecho										Desconoce		
17. El plan de Acción Social.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
18. Actividades culturales para el personal de la UPM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
19. Servicio de Personal de la UPM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
20. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispone.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
21. Instalaciones deportivas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

INFORMACIÓN

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

PUESTO DE TRABAJO

	Muy Insatisfecho										Muy Satisfecho										Desconoce		
26. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que usted desempeña.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
27. La información y definición de sus funciones laborales es la adecuada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
28. Tipo de actividades, decisiones y tareas que usted realiza.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
29. Grado de participación en las políticas y objetivos de su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
30. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
31. Relaciones laborales entre los compañeros de su departamento/grupo de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
32. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

VALORACIÓN GLOBAL

	Muy Insatisfecho										Muy Satisfecho										Desconoce		
33. Con mi puesto de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34. Con ser miembro de la UPM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
35. Ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de mis actividades laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
36. Conciliación entre mi vida laboral y personal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
37. Sistema de calidad implantado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
38. Imagen externa y consideración social de la UPM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
39. Compromiso de la UPM con la sociedad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	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	0,904
---	-------

Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado.	4367,982
	Gl.	741
	Sig.	0,000

COMUNALIDADES

	Inicial	Extracción
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	1,000	,659
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	1,000	,647
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	1,000	,773
4. Las convocatorias de "concursos de méritos" y "promoción interna" responden a las necesidades reales de la Universidad.	1,000	,805
5. Valoración realizada en los procesos de "concursos de méritos" y "promoción interna".	1,000	,799
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	1,000	,836
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	1,000	,845
8. Reconocimiento de las tareas que realiza en su trabajo diario.	1,000	,845
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	1,000	,855
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar mis actividades laborales.	1,000	,835
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	1,000	,731
12. La accesibilidad a la oferta formativa.	1,000	,724
13. Medios y recursos que la UPM pone para que usted realice sus actividades diarias.	1,000	,679
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de sus actividades laborales.	1,000	,772
15. Limpieza e higiene existente en su puesto de trabajo.	1,000	,764
16. Las condiciones de seguridad en su desempeño laboral.	1,000	,789
17. El plan de Acción Social.	1,000	,474
18. Actividades culturales para el personal de la UPM.	1,000	,674
19. Servicio de Personal de la UPM	1,000	,753
20. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispone.	1,000	,764

	Inicial	Extracción
21. Instalaciones deportivas.	1,000	,664
22. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro	1,000	,847
23. Información sobre los Planes de Calidad del Centro	1,000	,853
24. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro	1,000	,773
25. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	1,000	,822
26. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que usted desempeña.	1,000	,697
27. La información y definición de sus funciones laborales es la adecuada.	1,000	,698
28. Tipo de actividades, decisiones y tareas que usted realiza.	1,000	,779
29. Grado de participación en las políticas y objetivos de su puesto de trabajo.	1,000	,690
30. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	1,000	,719
31. Relaciones laborales entre los compañeros de su departamento/grupo de trabajo.	1,000	,730
32. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	1,000	,796
33. Con mi puesto de trabajo	1,000	,844
34. Con ser miembro de la UPM	1,000	,785
35. Ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de mis actividades laborales	1,000	,779
36. Conciliación entre mi vida laboral y personal.	1,000	,650
37. Sistema de calidad implantado	1,000	,740
38. Imagen externa y consideración social de la UPM	1,000	,782
39. Compromiso de la UPM con la sociedad	1,000	,802

El análisis factorial resultante indica la existencia de 8 factores que explican un 75,57% 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	17,271	44,284	44,284	17,271	44,284	44,284	5,951	15,260	15,260
2	3,857	9,889	54,172	3,857	9,889	54,172	4,836	12,400	27,660
3	1,929	4,947	59,119	1,929	4,947	59,119	4,546	11,656	39,316
4	1,626	4,168	63,287	1,626	4,168	63,287	3,488	8,943	48,259
5	1,413	3,622	66,909	1,413	3,622	66,909	3,251	8,335	56,594
6	1,255	3,218	70,128	1,255	3,218	70,128	2,751	7,054	63,648
7	1,150	2,949	73,076	1,150	2,949	73,076	2,540	6,513	70,162
8	,974	2,497	75,573	,974	2,497	75,573	2,110	5,412	75,573
9	,901	2,309	77,882						
10	,858	2,200	80,082						
11	,729	1,869	81,951						
12	,604	1,549	83,500						
13	,574	1,473	84,973						
14	,526	1,348	86,321						
15	,471	1,207	87,528						
16	,449	1,151	88,678						

	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
17	,435	1,114	89,793						
18	,397	1,017	90,810						
19	,369	,945	91,755						
20	,341	,876	92,630						
21	,311	,796	93,427						
22	,287	,735	94,162						
23	,263	,675	94,836						
24	,224	,574	95,410						
25	,210	,538	95,948						
26	,195	,500	96,449						
27	,181	,465	96,914						
28	,174	,446	97,360						
29	,145	,371	97,731						
30	,143	,366	98,097						
31	,126	,324	98,422						
32	,115	,294	98,715						
33	,095	,244	98,959						
34	,091	,233	99,192						
35	,083	,213	99,405						
36	,075	,193	99,597						
37	,066	,169	99,766						
38	,049	,126	99,892						
39	,042	,108	100,000						

El análisis factorial sugiere que se pueden agrupar las dimensiones “Evaluación y reconocimiento” con la dimensión “Puesto de trabajo” en una sola, tal como se muestra en la matriz de componentes rotados, presentada unas líneas más abajo.

Sin embargo como se ha podido ver a lo largo de este informe, se respetaron las 8 dimensiones establecidas en el diseño inicial del cuestionario.

Matriz de componentes rotados

	1	2	3	4	5	6	7
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	0,659	}	Acceso y promoción	}			
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	0,478						
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	0,781						
4. Las convocatorias de "concursos de méritos" y "promoción interna" responden a las necesidades reales de la Universidad.	0,792						
5. Valoración realizada en los procesos de "concursos de méritos" y "promoción interna".	0,786						
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas sus tareas.	0,834	}	Evaluación y reconocimiento	}			
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	0,869						
8. Reconocimiento de las tareas que realiza en su trabajo diario.	0,867						
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS			0,659	}	Formación		
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar mis actividades laborales.			0,478				
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.			0,781				
12. La accesibilidad a la oferta formativa.			0,792				
13. Medios y recursos que la UPM pone para que usted realice sus actividades diarias.				0,458	}	Recursos materiales	
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de sus actividades laborales.				0,781			
15. Limpieza e higiene existente en su puesto de trabajo.				0,788			
16. Las condiciones de seguridad en su desempeño laboral.				0,766			
17. El plan de Acción Social.					}	Servicios	
18. Actividades culturales para el personal de la UPM.				0,443			
19. Servicio de Personal de la UPM				0,636			
20. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispone.				0,693			
21. Instalaciones deportivas.				0,648			

	1	2	3	4	5	6	7
22. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro						0,699	
23. Información sobre los Planes de Calidad del Centro						0,736	
24. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro						0,715	
25. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.						0,712	
26. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que usted desempeña.	0,484						
27. La información y definición de sus funciones laborales es la adecuada.	0,567						
28. Tipo de actividades, decisiones y tareas que usted realiza.	0,705						
29. Grado de participación en las políticas y objetivos de su puesto de trabajo.	0,578						
30. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	0,748						
31. Relaciones laborales entre los compañeros de su departamento/grupo de trabajo.	0,327						
32. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	0,470						
33. Con mi puesto de trabajo						0,536	
34. Con ser miembro de la UPM						0,749	
35. Ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de mis actividades laborales						0,440	
36. Conciliación entre mi vida laboral y personal.						0,569	
37. Sistema de calidad implantado						0,280	
38. Imagen externa y consideración social de la UPM						0,430	
39. Compromiso de la UPM con la sociedad						0,424	

Información

Puesto de trabajo

Valoración global



POLITÉCNICA

"Ingeniamos el futuro"

**CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL**