



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL PAS

CURSO



Curso 2014/15

**ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**



ÍNDICE

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
METADATOS DE LA ENCUESTA.....	3
ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA.....	4
RESULTADO DE LA ENCUESTA.....	4
ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS.....	7
CONCLUSIONES.....	11
ANEXO 1: CUESTIONARIO	12

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS		2014-15

INTRODUCCIÓN




El objeto de este documento es mostrar los resultados del estudio realizado por el Observatorio Académico de la UPM para evaluar la satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Informáticos (ETSIINF) del curso 2014-15

La información presentada pretende ofrecer datos que puedan ser utilizados para aportar elementos de análisis que permita de forma sistemática trabajar por la mejora de la calidad de la enseñanza y de los servicios. Aunque debido a la baja participación del PAS, este informe hay que tomarle a título informativo.

La encuesta se ha realizado de forma censal por medio de Politécnica Virtual y el presente estudio se ha realizado en base a los datos enviados por el Observatorio Académico, que es el que ha realizado la encuesta. La documentación utilizada ha sido el informe general de UPM y los datos reales de la encuesta para la ETSIINF.

METADATOS DE LA ENCUESTA

Encuestación:	Del 11 de junio al 31 de julio de 2015.	
Realización:	Observatorio Académico de la Universidad Politécnica de Madrid, con la colaboración del Gabinete del Rector.	
Metodología:	Encuesta online mediante un formulario de 37 preguntas con escala 0-10 a la que tenía acceso el PAS de la UPM, por medio de Politécnica Virtual.	
Muestreo:	Encuesta censal a todos los empleados registrados a 11 de junio de 2015.	
Cuestionario:	Anexo I.	
Total Muestra	Universo	82
	Muestra Real	10
	Porcentaje de encuestas sobre el Universo	12,20 %
	Muestra ponderada UPM	9

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS		2014-15

ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

La satisfacción del PAS se mide mediante el conjunto de 7 ámbitos y una valoración global tal y como se muestra en la relación siguiente:

1. Acceso y promoción
2. Evaluación y reconocimiento
3. Formación
4. Recursos materiales
5. Servicios
6. Información
7. Puesto de trabajo
8. Valoración global

RESULTADO DE LA ENCUESTA

Los resultados presentados proceden de 10 PAS, razón por la cual los descriptivos son presentados a título informativo y nunca deberán ser interpretados como representativos del Centro en su conjunto.

Valoración de las preguntas:

La valoración es 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), para cada una de las cuestiones planteadas.

	Nº Validos	Media	Desv. típ.
Pregunta 1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	10	1,50	2,173
Pregunta 2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	10	4,60	3,688
Pregunta 3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	10	1,50	2,014
Pregunta 4. Las convocatorias de “concursos de méritos” y “promoción interna” responden a las necesidades reales de la Universidad.	9	2,67	3,391
Pregunta 5. Valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna”.	10	3,00	2,582
Ámbito 1. Acceso y promoción	10	2,6100	2,08191
Pregunta 6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas tus tareas.	10	4,80	4,237



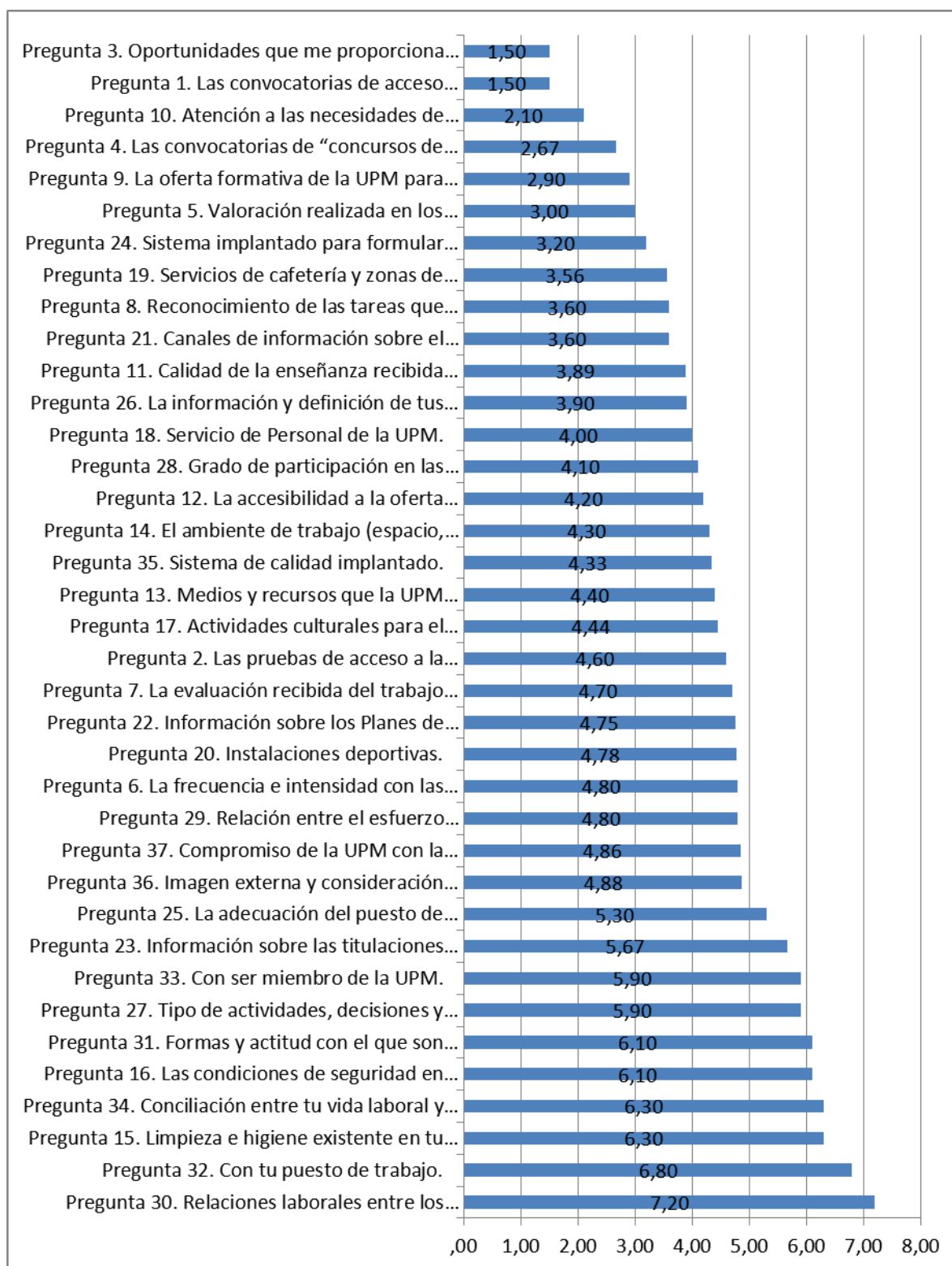
Pregunta 7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	10	4,70	4,165
Pregunta 8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.	10	3,60	3,864
Ámbito 2. Evaluación y reconocimiento	10	4,3667	3,92978
Pregunta 9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	10	2,90	2,378
Pregunta 10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.	10	2,10	2,283
Pregunta 11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	9	3,89	2,261
Pregunta 12. La accesibilidad a la oferta formativa.	10	4,20	2,898
Ámbito 3. Formación	10	3,2167	2,20311
Pregunta 13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus actividades diarias.	10	4,40	3,340
Pregunta 14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.	10	4,30	2,627
Pregunta 15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.	10	6,30	2,983
Pregunta 16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.	10	6,10	2,961
Ámbito 4. Recursos materiales.	10	5,2750	2,56702
Pregunta 17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	9	4,44	2,789
Pregunta 18. Servicio de Personal de la UPM.	9	4,00	3,536
Pregunta 19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.	9	3,56	2,455
Pregunta 20. Instalaciones deportivas.	9	4,78	2,333
Ámbito 5. Servicios, sin pregunta 20 (Instalaciones deportivas)	9	4,0000	2,64575
Pregunta 21. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro.	10	3,60	2,633
Pregunta 22. Información sobre los Planes de Calidad del Centro.	8	4,75	3,196
Pregunta 23. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro.	9	5,67	3,162
Pregunta 24. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	10	3,20	3,425
Ámbito 6. Información	10	4,0667	2,68363





Pregunta 25. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	10	5,30	3,368
Pregunta 26. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	10	3,90	2,807
Pregunta 27. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	10	5,90	3,143
Pregunta 28. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	10	4,10	3,755
Pregunta 29. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	10	4,80	3,584
Pregunta 30. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	10	7,20	3,327
Pregunta 31. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	10	6,10	3,479
Ámbito 7. Puesto de trabajo	10	5,3286	2,57412
Pregunta 32. Con tu puesto de trabajo.	10	6,80	1,989
Pregunta 33. Con ser miembro de la UPM.	10	5,90	2,601
Pregunta 34. Conciliación entre tu vida laboral y personal.	10	6,30	2,791
Pregunta 35. Sistema de calidad implantado.	9	4,33	3,571
Pregunta 36. Imagen externa y consideración social de la UPM.	8	4,88	2,642
Pregunta 37. Compromiso de la UPM con la sociedad.	7	4,86	2,911

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS

PAS ETSIINF



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS		2014-15

Los ítems mejor valorados son (valoración mayor o igual a 5):



La tabla siguiente muestra la relación de preguntas mejor valoradas

Pregunta 30. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	7,20
Pregunta 32. Con tu puesto de trabajo.	6,80
Pregunta 15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.	6,30
Pregunta 34. Conciliación entre tu vida laboral y personal.	6,30
Pregunta 16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.	6,10
Pregunta 31. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	6,10
Pregunta 27. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	5,90
Pregunta 33. Con ser miembro de la UPM.	5,90
Pregunta 23. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro.	5,67
Pregunta 25. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	5,30

Los ítems que no superan la media son:

La tabla siguiente muestra la relación de criterios peor valorados con la puntuación:

Ámbito 2. Evaluación y reconocimiento	4,3667
Ámbito 6. Información	4,0667
Ámbito 5. Servicios, sin pregunta 20 (Instalaciones deportivas)	4,0000
Ámbito 3. Formación	3,2167
Ámbito 1. Acceso y promoción	2,6100




 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS		2014-15

Relación de preguntas peor valoradas

Pregunta 36. Imagen externa y consideración social de la UPM.	4,88
Pregunta 37. Compromiso de la UPM con la sociedad.	4,86
Pregunta 29. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	4,80
Pregunta 6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas tus tareas.	4,80
Pregunta 20. Instalaciones deportivas.	4,78
Pregunta 22. Información sobre los Planes de Calidad del Centro.	4,75
Pregunta 7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	4,70
Pregunta 2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	4,60
Pregunta 17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	4,44
Pregunta 13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus actividades diarias.	4,40
Pregunta 35. Sistema de calidad implantado.	4,33
Pregunta 14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.	4,30
Pregunta 12. La accesibilidad a la oferta formativa.	4,20
Pregunta 28. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	4,10
Pregunta 18. Servicio de Personal de la UPM.	4,00
Pregunta 26. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	3,90
Pregunta 11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	3,89
Pregunta 21. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro.	3,60



Pregunta 8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.	3,60
Pregunta 19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.	3,56
Pregunta 24. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	3,20
Pregunta 5. Valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna”.	3,00
Pregunta 9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	2,90
Pregunta 4. Las convocatorias de “concursos de méritos” y “promoción interna” responden a las necesidades reales de la Universidad.	2,67
Pregunta 10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.	2,10
Pregunta 1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.	1,50
Pregunta 3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	1,50

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS		2014-15

CONCLUSIONES

La valoración es baja, tan solo dos criterios superan la valoración del 5. La mayor puntuación está en el criterio 7 **“PUESTO DE TRABAJO”** con una valoración media de un 5,38, seguido del criterio 4 **“RECURSOS MATERIALES”** con valoración de 5,27.

Dentro de las 10 preguntas que superan la medida, las preguntas mejor valoradas son la nº 30 **Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo** con una puntuación media de 7,20, seguida de la nº 32 **Con tu puesto de trabajo** que la valoran con una puntuación de 6,80. Dentro de este grupo la valoración más baja corresponde a la pregunta nº 25 **La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas** con una puntuación de 5,30.

El criterio peor valorado es el de **“ACCESO Y PROMOCIÓN”** que tiene una puntuación media de 2,61, hay que tener en cuenta que en los últimos años no ha habido promoción o una promoción mínima y tampoco reposición de plazas.

Otro de los criterios peor valorados es el de **“FORMACIÓN”** que obtiene una puntuación de un 3,22. Al igual que en el criterio anterior, la formación en la UPM ha sido mínima o nula, quedando como única opción la proporcionada por la Administración General del Estado o la de la Administración Autonómica.

La pregunta 1 **Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad** y la pregunta 3 **Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme** son las peor valoradas, con tan solo una puntuación media de un 1,50 en ambos casos y las mejores valoradas, dentro de las que no superan la media, son la pregunta 36 **Imagen externa y consideración social de la UPM** y pregunta 37 **Compromiso de la UPM con la sociedad** con una puntuación de 4,88 y 4,86 respectivamente.



ANEXO 1: CUESTIONARIO

A continuación, te vamos a realizar unas preguntas las cuales podrás valorar mediante una escala 0 -10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (estás totalmente insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (estás totalmente satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas.

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

ACCESO Y PROMOCIÓN

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

EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas tus tareas.												
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.												
8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.												

FORMACIÓN

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

RECURSOS MATERIALES



13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus 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 tus actividades laborales.												
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.												
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.												

SERVICIOS

17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
18. Servicio de Personal de la UPM.												
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.												
20. Instalaciones deportivas.												

INFORMACIÓN

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

PUESTO DE TRABAJO

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

VALORACIÓN GLOBAL

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



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS
INFORMÁTICOS



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PAS

2014-15

Indique, si tiene personal a su cargo:

Sí

No

¡Gracias por su participación!