



CAMPUS  
DE EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

---

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

---

**E.T.S. de Ingeniería de Sistemas Informáticos**

**Informe de resultados**

---

Observatorio Académico  
Universidad Politécnica de Madrid  
Febrero de 2018

---

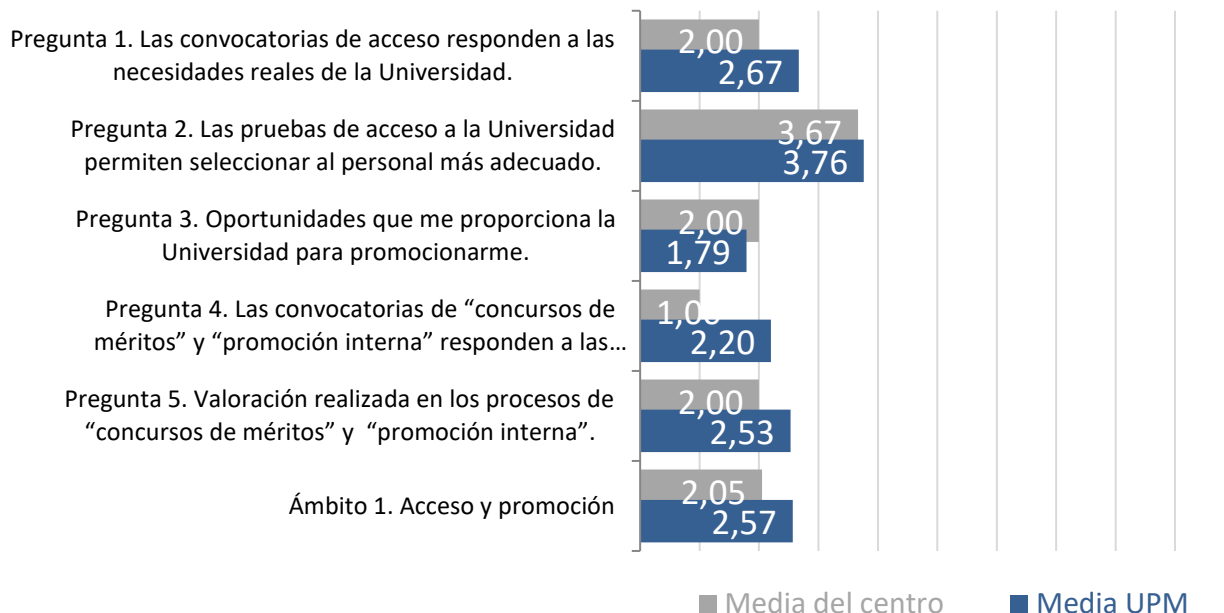
Advertencia: Si el número de respuestas obtenidas es inferior al de las respuestas necesarias para poder inferir resultados (con error muestral de  $\pm 10,00\%$  para un nivel de confianza del 95 % en el caso más desfavorable de varianza  $p=q$ ), el error muestral invalida los resultados particulares 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: 53  
 Número de respuestas necesarias para poder inferir resultados: 35  
 Número de respuestas obtenidas : 4

### 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”.



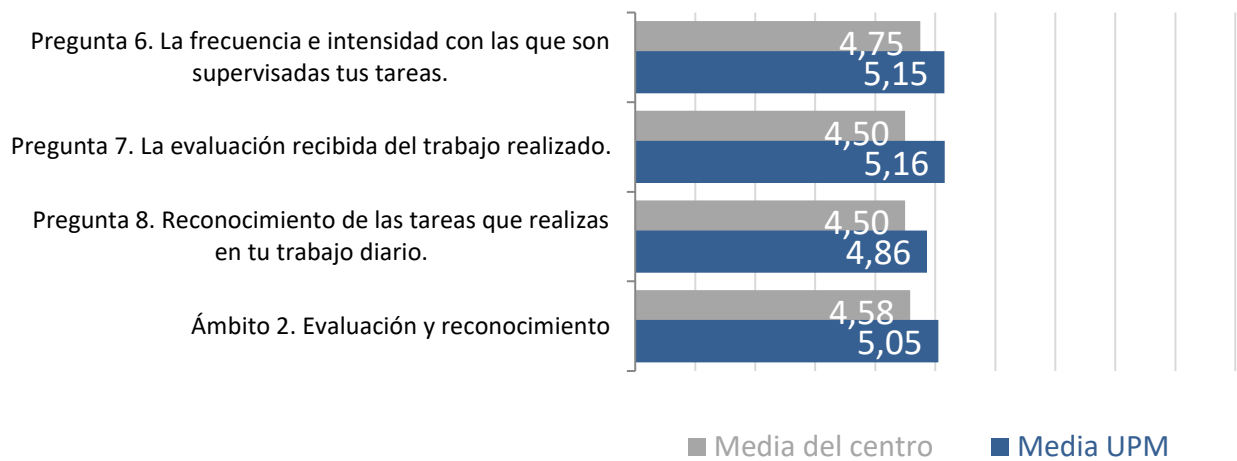
## Ámbito 2. Evaluación y reconocimiento

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.

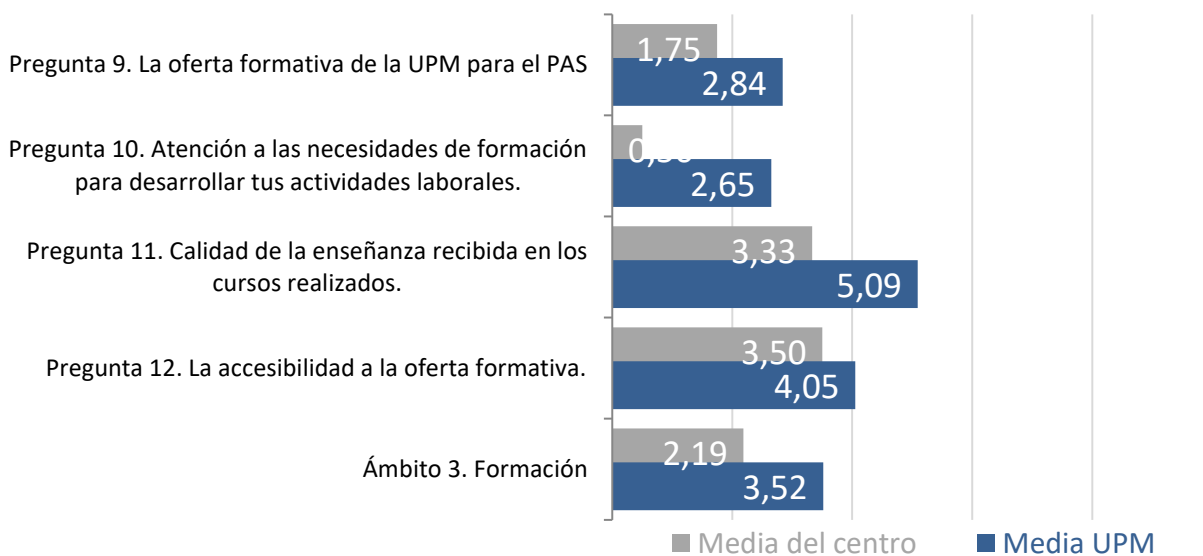
8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.



### 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.

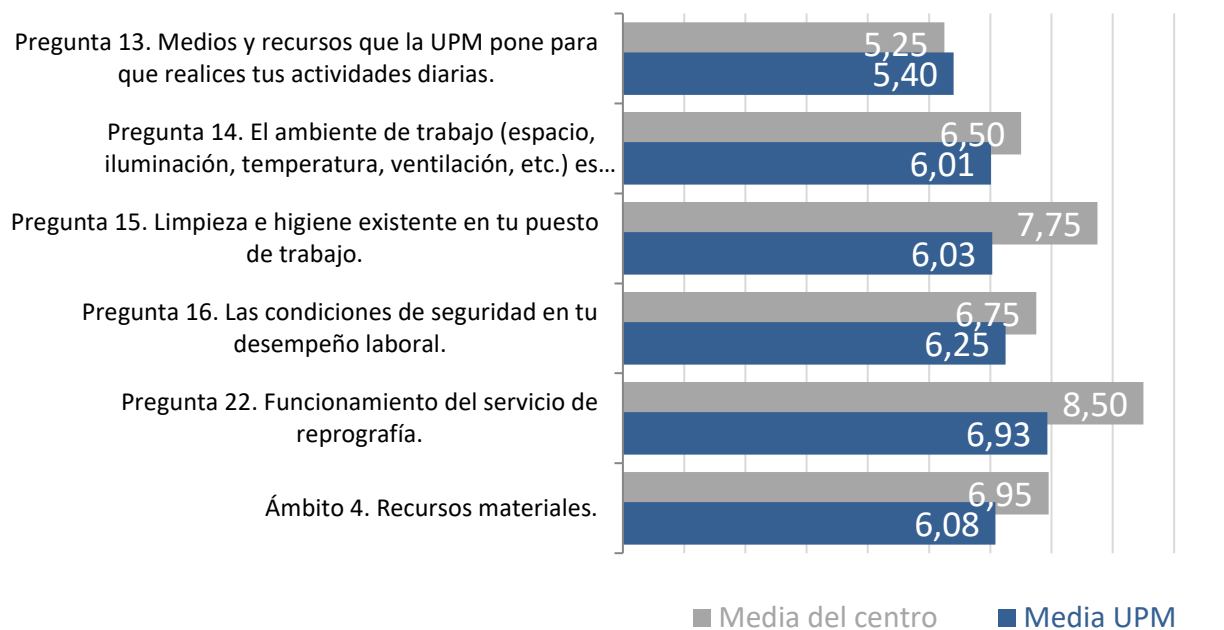
13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus actividades diarias.

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.

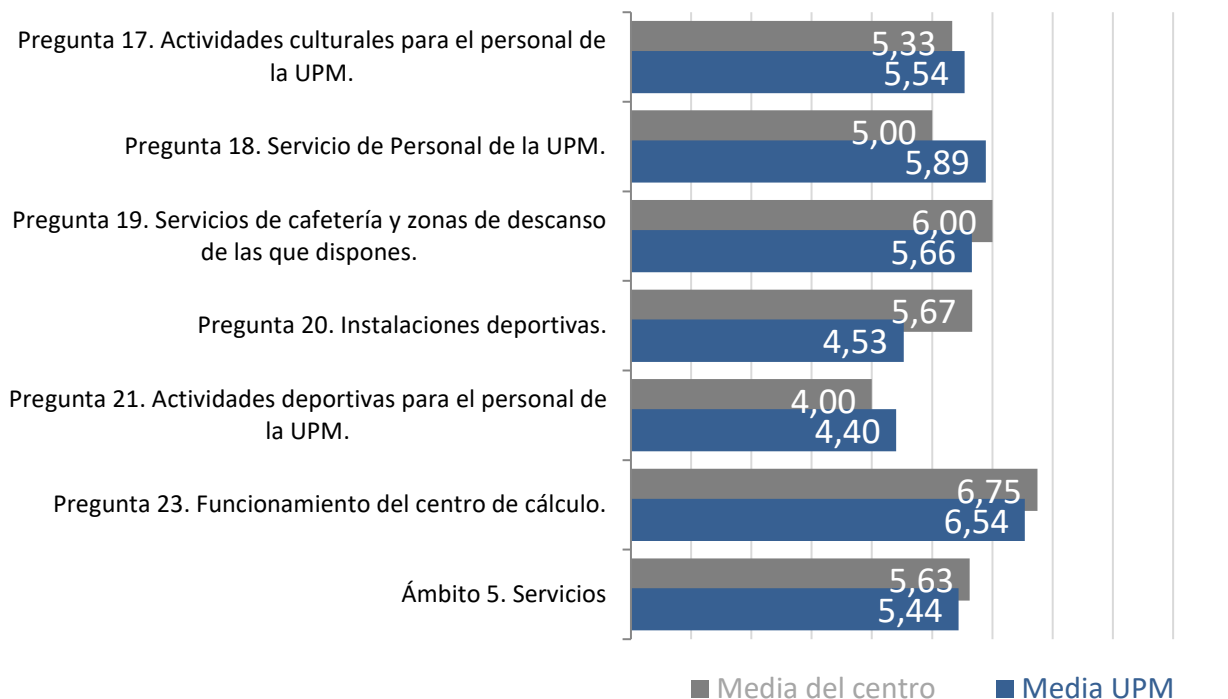
22. Funcionamiento del servicio de reprografía.



## 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.

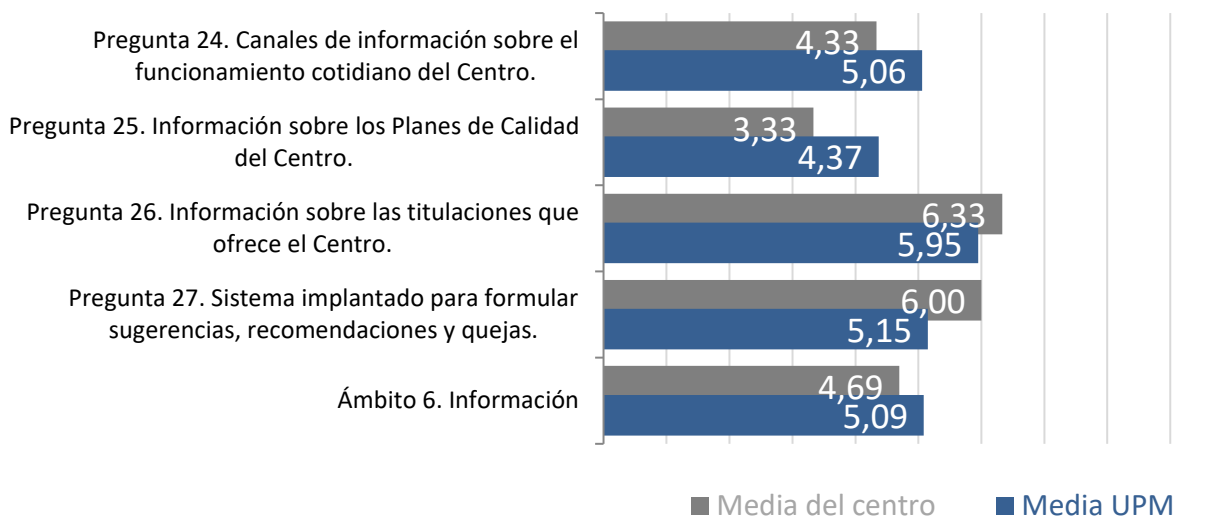
- 17. Actividades culturales para el personal de la UPM.
- 18. Servicio de Personal de la UPM.
- 19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.
- 20. Instalaciones deportivas.
- 21. Actividades deportivas para el personal de la UPM.
- 23. Funcionamiento del centro de cálculo.



## 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.

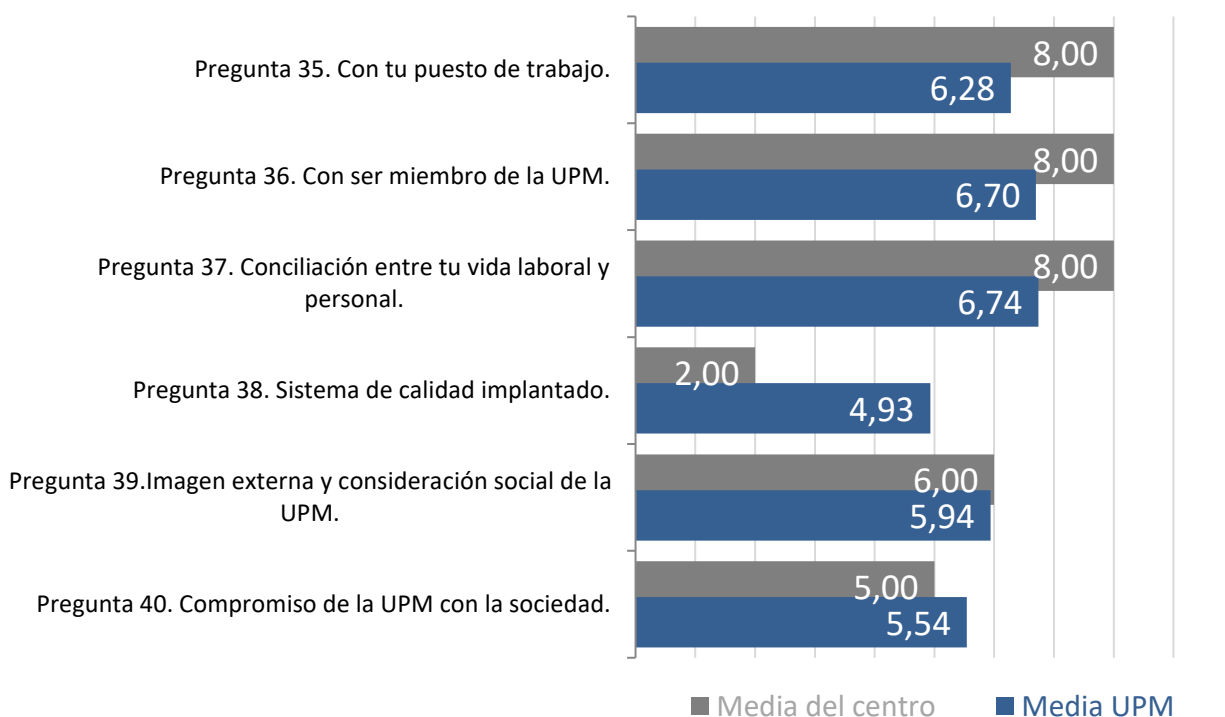




## Valoración global

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.	4	0,00	6,00	2,00	2,83	2,67
Pregunta 2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.	3	2,00	5,00	3,67	1,53	3,76
Pregunta 3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.	4	0,00	4,00	2,00	1,63	1,79
Pregunta 4. Las convocatorias de “concursos de méritos” y “promoción interna” responden a las necesidades reales de la Universidad.	3	0,00	3,00	1,00	1,73	2,20
Pregunta 5. Valoración realizada en los procesos de “concursos de méritos” y “promoción interna”.	3	0,00	6,00	2,00	3,46	2,53
Ámbito 1. Acceso y promoción	4	0,80	4,40	2,05	1,65	2,57
Pregunta 6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas tus tareas.	4	2,00	9,00	4,75	3,40	5,15
Pregunta 7. La evaluación recibida del trabajo realizado.	4	2,00	9,00	4,50	3,32	5,16
Pregunta 8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.	4	0,00	9,00	4,50	4,20	4,86
Ámbito 2. Evaluación y reconocimiento	4	1,33	8,00	4,58	3,40	5,05
Pregunta 9. La oferta formativa de la UPM para el PAS	4	0,00	3,00	1,75	1,26	2,84
Pregunta 10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.	4	0,00	2,00	0,50	1,00	2,65
Pregunta 11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.	3	0,00	5,00	3,33	2,89	5,09
Pregunta 12. La accesibilidad a la oferta formativa.	4	0,00	5,00	3,50	2,38	4,05
Ámbito 3. Formación	4	0,00	3,50	2,19	1,60	3,52
Pregunta 13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus actividades diarias.	4	2,00	8,00	5,25	3,20	5,40
Pregunta 14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.	4	4,00	9,00	6,50	2,08	6,01
Pregunta 15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.	4	6,00	9,00	7,75	1,50	6,03
Pregunta 16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.	4	5,00	9,00	6,75	1,71	6,25
Pregunta 22. Funcionamiento del servicio de reprografía.	4	6,00	10,00	8,50	1,73	6,93
Ámbito 4. Recursos materiales.	4	5,80	8,80	6,95	1,38	6,08
Pregunta 17. Actividades culturales para el personal de la UPM.	3	3,00	7,00	5,33	2,08	5,54
Pregunta 18. Servicio de Personal de la UPM.	2	4,00	6,00	5,00	1,41	5,89
Pregunta 19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.	4	4,00	9,00	6,00	2,16	5,66
Pregunta 20. Instalaciones deportivas.	3	3,00	8,00	5,67	2,52	4,53
Pregunta 21. Actividades deportivas para el personal de la UPM.	2	2,00	6,00	4,00	2,83	4,40
Pregunta 23. Funcionamiento del centro de cálculo.	4	4,00	9,00	6,75	2,22	6,54
Ámbito 5. Servicios	4	4,25	7,00	5,63	1,16	5,44
Pregunta 24. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro.	3	1,00	6,00	4,33	2,89	5,06
Pregunta 25. Información sobre los Planes de Calidad del Centro.	3	2,00	6,00	3,33	2,31	4,37
Pregunta 26. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro.	3	4,00	9,00	6,33	2,52	5,95
Pregunta 27. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	2	6,00	6,00	6,00	0,00	5,15
Ámbito 6. Información	3	2,33	6,75	4,69	2,22	5,09
Pregunta 28. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	4	5,00	8,00	6,75	1,26	5,83

Pregunta 29. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	4	1,00	7,00	3,75	2,75	4,99
Pregunta 30. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	3	6,00	9,00	7,67	1,53	6,24
Pregunta 31. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	4	0,00	8,00	4,50	4,12	5,19
Pregunta 32. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	4	6,00	8,00	7,00	0,82	5,92
Pregunta 33. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	4	4,00	9,00	6,00	2,45	7,14
Pregunta 34. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	4	5,00	10,00	7,50	2,38	6,86
Ámbito 7. Puesto de trabajo	4	4,71	7,86	6,14	1,53	6,01
Pregunta 35. Con tu puesto de trabajo.	4	7,00	9,00	8,00	0,82	6,28
Pregunta 36. Con ser miembro de la UPM.	4	7,00	9,00	8,00	1,15	6,70
Pregunta 37. Conciliación entre tu vida laboral y personal.	4	7,00	9,00	8,00	1,15	6,74
Pregunta 38. Sistema de calidad implantado.	1	2,00	2,00	2,00		4,93
Pregunta 39. Imagen externa y consideración social de la UPM.	2	5,00	7,00	6,00	1,41	5,94
Pregunta 40. Compromiso de la UPM con la sociedad.	1	5,00	5,00	5,00		5,54