



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL

RESUMEN
Informe global para la UPM

INFORME:
Estudio de Satisfacción del PAS de la UPM
Desarrollado en el curso 2008-09

Observatorio Académico
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica
observatorio.academico@upm.es

FICHA TÉCNICA

Nombre del estudio	Estudio de satisfacción del PAS de la UPM 2008 - 2009
Fecha de publicación:	Noviembre 2009
Objetivo Fundamental del Estudio:	Identificar el la satisfacción del personal de administración y servicios en relación a su actividad en la UPM, y los servicios y recursos disponibles para el desarrollo de su actividad profesional
Recogida de datos	Mediante encuesta
VARIABLES analizadas:	<ul style="list-style-type: none"> – Organización del trabajo y clima laboral – Entorno de trabajo – Formación, promoción, calidad y mejora – Servicios y recursos generales – Órganos UPM, comunicación e Impacto Social. – Valoración global del puesto de trabajo y de la UPM
UNIVERSO	2.357 personas Personal de Administración y Servicios de la UPM, tanto funcionarios como laborales: (curso 2008-2009) <i>FUENTE: COPERNICO a fecha 05/2009</i>
Muestreo	Incidental, para los 20 Centros de la UPM
Tamaño muestral	980 personas (41,6% del universo)
Error muestral	±1,73% de error muestral para el conjunto de la muestra, para p=q=0,5 a 2 sigma, y a NC 95% de la población
Procedimiento de aplicación de la encuesta	<p>Cumplimentación anónima y voluntaria.</p> <p><u>Questionario impreso:</u> mailing personalizado y posterior envío a VOAPE</p> <p><u>Questionario on-line:</u> mailing personalizado con enlace a Politécnica Virtual, con posibilidad de elección de opción de “no respuesta”; exige validación de usuario como PAS de la UPM, sin registro vinculado entre respuestas y datos de identificación del encuestado.</p> <p>Periodo del trabajo de campo: marzo-abril de 2009</p>
Tipo de encuesta	<p>Escala tipo Likert: 67 preguntas con escala de valoración 1-6</p> <p>1 pregunta abierta</p>
Dirección del estudio	Observatorio Académico (VOAPE)

2. PRINCIPALES RESULTADOS DEL ESTUDIO

El análisis factorial exploratorio realizado aconseja agrupar los 67 ítems del cuestionario en 25 factores

DIMENSIÓN	Nº indicadores	Nº Ítems
Organización del trabajo y clima laboral	6	21
Entorno de trabajo	4	10
Formación, promoción, calidad, mejora	4	9
Servicios y recursos generales	6	15
Órganos UPM, comunicación e impacto social	4	9
Satisfacción global	1	3

A continuación se presentan los histogramas las medias de satisfacción global de personal de administración y servicios de la UPM para cada una de los 25 indicadores analizados en una escala de valoración 1 a 6 (siendo 1 = Muy insatisfactorio y 6 = Muy satisfactorio).

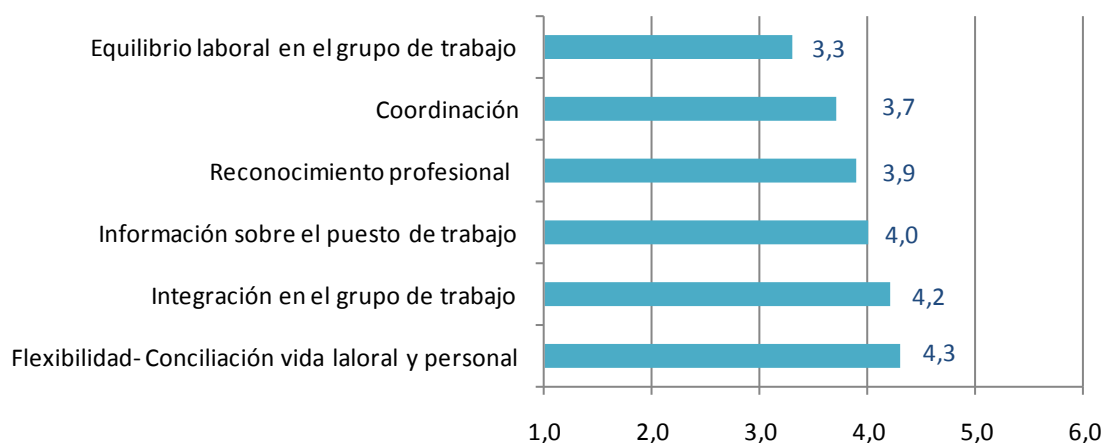
En este informe además, se hace referencia a la importancia atribuida por parte del personal de administración y servicios (PAS) a determinados factores, en base a la selección realizada por los encuestados como alguno de los elementos considerados como “más importantes en los que la UPM debe ofrecer un servicio excelente”.

IMPORTANCIA ATRIBUIDA

Entre los aspectos seleccionados en un porcentaje mayor como algunos de los más importantes aparecen las oportunidades de promoción y para el desarrollo de la carrera profesional, las posibilidades de acceso y la calidad de la formación, así como las posibilidades de movilidad y para desarrollar las capacidades profesionales en el puesto de trabajo. También se posicionan en un lugar destacado el conocimiento de las tareas y funciones del puesto de trabajo, y la claridad de los objetivos de la unidad o servicio. El compromiso de la UPM con la sociedad es otro elemento que destaca en cuanto a importancia atribuida por el PAS encuestado

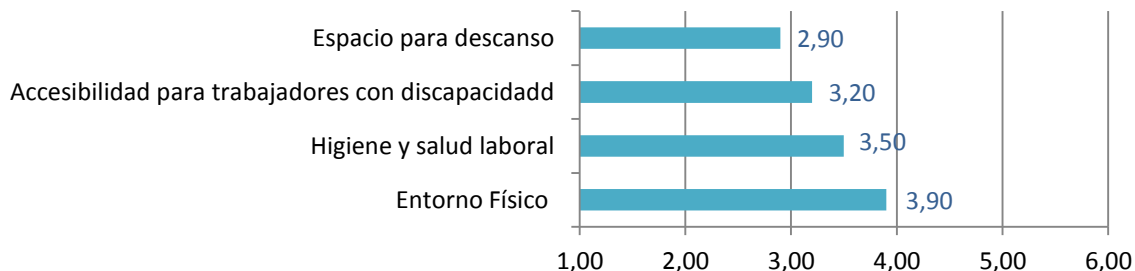
<i>Elementos “más importantes, en las que la UPM ha de ofrecer un servicio excelente”</i>	% selección
Oportunidades de promoción y para desarrollar su carrera profesional	34,5%
Posibilidades de acceso a formación, acorde con las necesidades del trabajo que realiza	22%
Calidad de la formación canalizada por el Plan de formación UPM	16,6%
Posibilidades de movilidad para PAS de la UPM	15,3%
Conocimiento de las tareas y funciones del puesto de trabajo	15,1%
Claridad de los objetivos de Unidad o Servicio	14,8%
Posibilidad de desarrollar su capacidad profesional en el puesto de trabajo	13,9%
Compromiso de la UPM con la sociedad	13,7%

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y CLIMA LABORAL



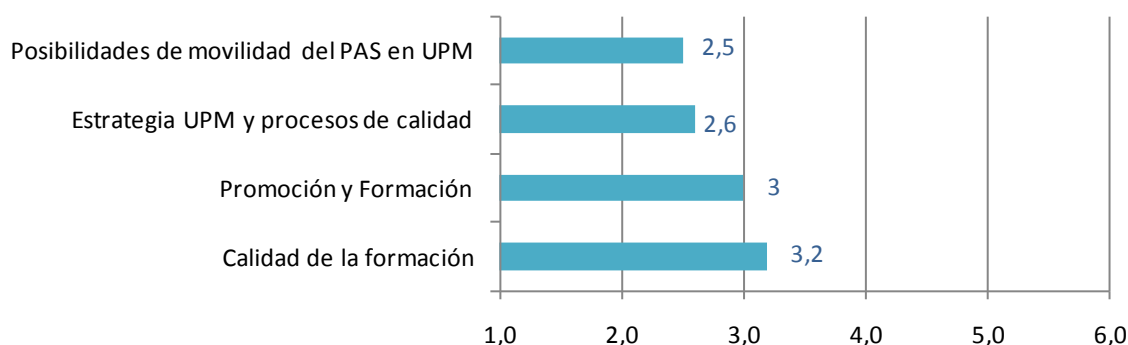
Destaca con valoración más alta la flexibilidad y conciliación de la vida laboral y personal, la Integración en el grupo de trabajo, así como a la información en el puesto de trabajo (con medias por encima del valor 4). Se observa una relación entre el reconocimiento profesional y la integración en el grupo de trabajo (r de Pearson 0,789). Se observa un mayor nivel de satisfacción entre los funcionarios interinos, y más bajos entre el personal contratado fijo, siendo además más críticos el personal de turno de tarde, y los más satisfechos quienes trabajan en jornada partida de mañana y tarde.

ENTORNO DE TRABAJO



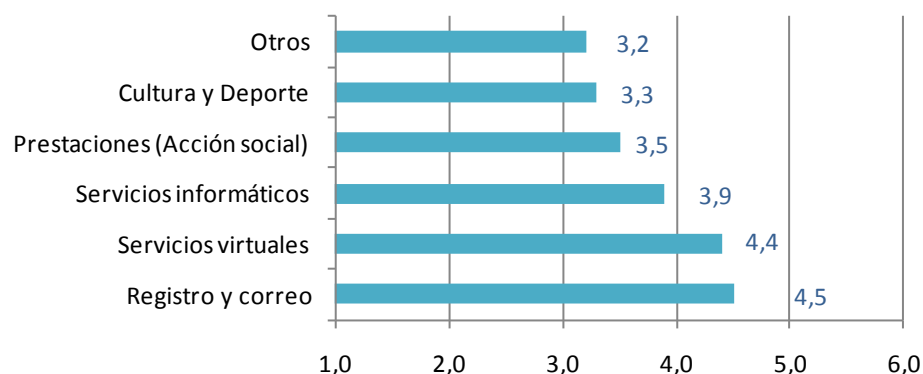
El entorno físico del puesto de trabajo (comodidad, iluminación, temperatura, nivel de ruido y equipamiento informático, mobiliario,...) alcanza el nivel de satisfacción más alto de esta dimensión. (media 3,9). Se observan diferencias en la valoración entre los centros de trabajo, (Rectorado, Escuelas y facultades) lo que requiere un análisis contextualizado especialmente en cuanto a la higiene, el espacio para descanso y la accesibilidad del centro de trabajo para personas con discapacidad.

FORMACIÓN, PROMOCIÓN, CALIDAD Y MEJORA



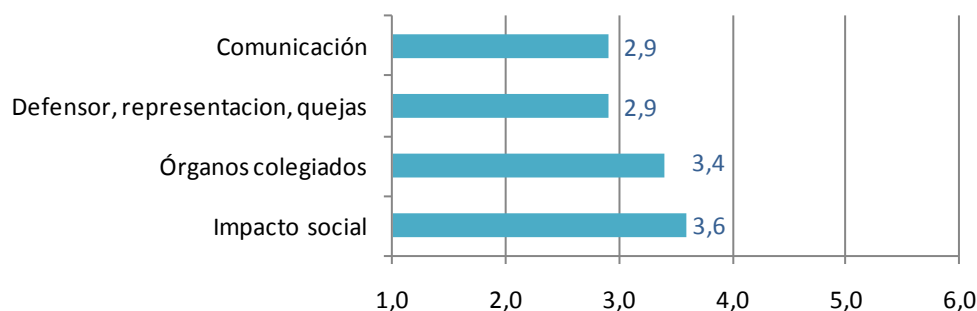
El indicador relativo a la formación, la promoción las posibilidades de movilidad y la implicación en los procesos de calidad del centro de trabajo obtienen una satisfacción débil, si bien, concentra un amplio número de aspectos que destacan en cuanto importancia atribuida por el PAS, en concreto, las oportunidades de promoción y para desarrollar la carrera profesional, para acceder a una formación de calidad y acorde con las necesidades del trabajo que se realiza, así como las posibilidades de movilidad para PAS de la UPM.

SERVICIOS GENERALES



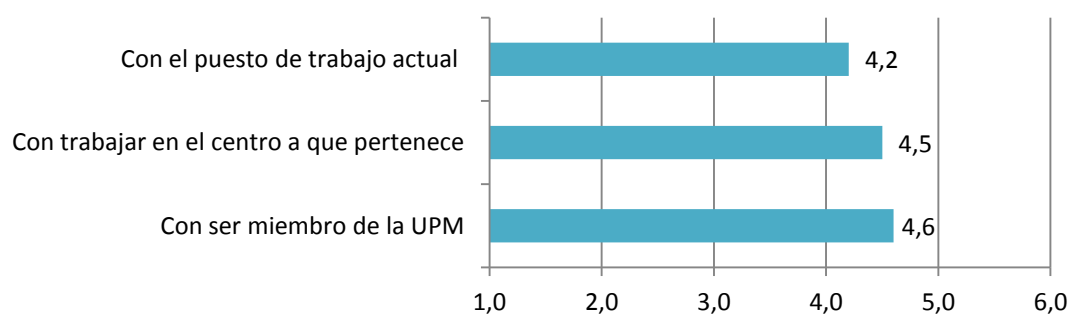
En relación a los servicios generales las valoraciones más débiles por parte del PAS se destacan las instalaciones y la oferta de actividades deportivas para el personal de la UPM, y las prestaciones de acción social, (medias por debajo del valor 3,4). Si bien, la opinión es más favorable en relación a los servicios de Registro y correo y los servicios virtuales (por encima del valor medio 4,2).

ÓRGANOS UPM, COMUNICACIÓN E IMPACTO SOCIAL



Con gran atribución en importancia de cara a la excelencia, la imagen externa y la consideración social de la UPM y el compromiso de la UPM con la sociedad constituyen elementos con una satisfacción aceptable (medias 3,6). Los sistemas de representación, los órganos colegiados, los sistemas de comunicación expresan niveles de satisfacción susceptibles de incorporar mejoras.

SATISFACCIÓN GLOBAL DEL PAS



El personal que trabaja en la UPM se muestra bastante satisfecho con pertenecer a la universidad, y con formar parte del Centro en el que desarrolla su actividad (medias 4,6 y 4,5), observándose un ligero descenso en la valoración con el puesto de trabajo actual (4,2). Los funcionarios interinos y el PAS con una antigüedad superior a 30 años expresan una satisfacción más alta.