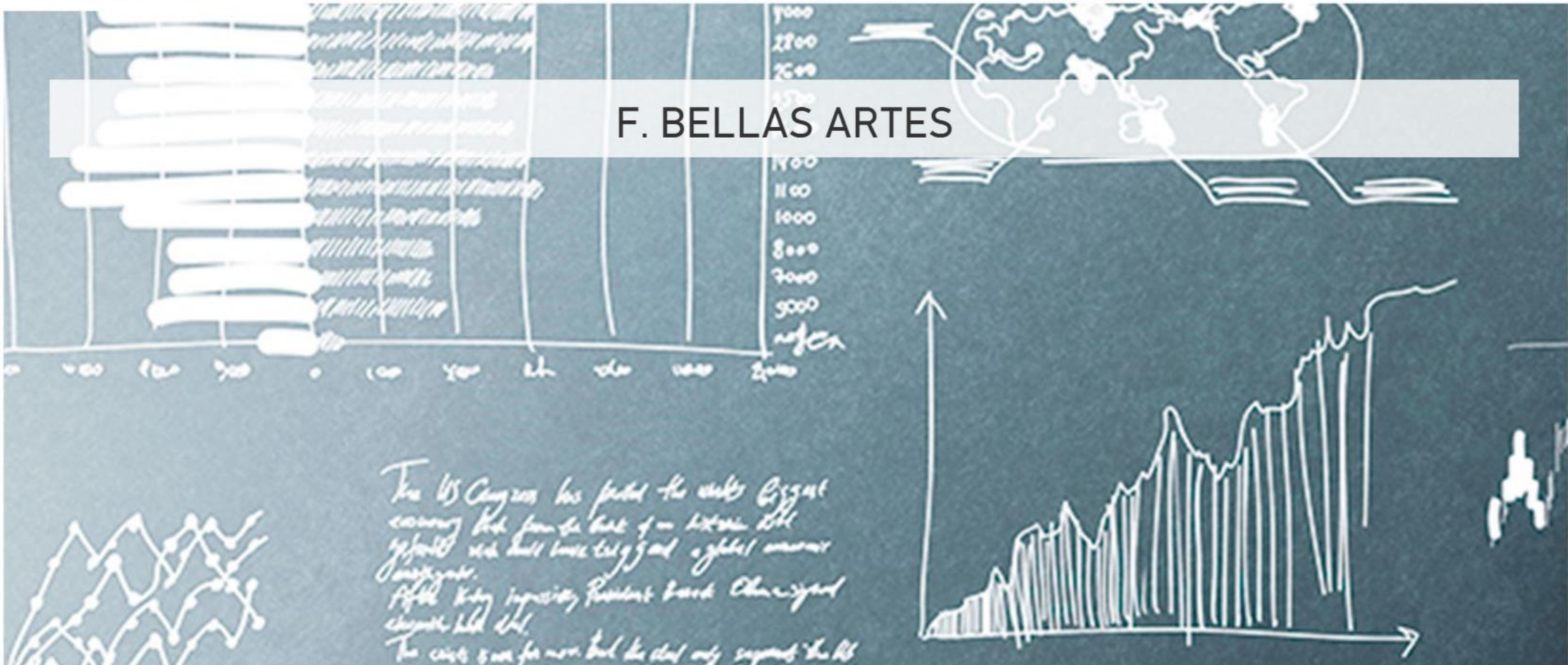


# Encuestas de Satisfacción UCM

Informe de la encuesta al Personal de Administración y Servicios

Curso 2017-2018

Nivel  
Facultad



F. BELLAS ARTES

# Índice

- \* Introducción
- \* Características de la muestra
- \* Satisfacción con la UCM y con el trabajo
- \* Satisfacción
  - con la información y la comunicación
  - con los recursos
  - con la gestión y organización
- \* Compromiso

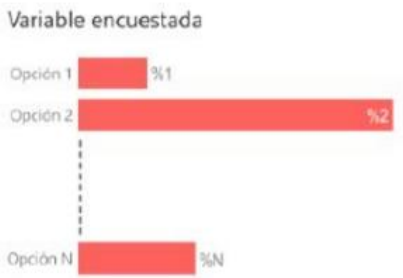
# Introducción

El presente informe expone de forma visual los resultados de la encuesta realizada al personal de administración y servicios (PAS) para conocer su grado de satisfacción con diferentes servicios de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Da comienzo con la caracterización sociodemográfica de la muestra y otros parámetros descriptivos de la misma. A continuación, se comparan los resultados de satisfacción global con la UCM y con el trabajo, en función de diferentes atributos. Posteriormente se detallan los resultados hallados para las variables relacionadas con la satisfacción del PAS en relación a diferentes aspectos. Finalmente se presenta lo obtenido para las distintas dimensiones del compromiso (fidelidad, prescripción y vinculación) que mantiene el PAS con la institución. A lo largo del informe se han empleado los siguientes tipos de gráficas:

**Tipo 1:** Se han utilizado diagramas de anillos para representar los resultados de aquellas variables encuestadas con dos respuestas posibles (opción A y opción B). El porcentaje de respuestas de cada tipo (%A y %B) se muestra junto a la gráfica.



**Tipo 2:** Los resultados obtenidos para aquellas variables encuestadas con más de dos opciones de respuesta (Opción 1, ..., Opción N) se muestran mediante diagramas de barras. El porcentaje encontrado para cada una de ellas (%1, ..., %N) se presenta junto a la barra.



**Tipo 3:** Los resultados hallados para las variables encuestadas cuya respuesta sea una puntuación del 0 al 10 se representan mediante histogramas de frecuencias. El porcentaje de respuestas para cada puntuación (%0, ..., %10) se muestra junto a la barra correspondiente. El color de cada barra está graduado, desde oscuro hasta claro, en función de dicho porcentaje, de forma que la barra correspondiente a la moda de la distribución aparece con el color más oscuro posible. Bajo cada histograma se proporcionan también la media, desviación típica y mediana.

**Tipo 4:** Se han empleado diagramas de barras de colores con el objetivo de comparar el valor medio de la puntuación obtenida para diferentes variables encuestadas (V1, ..., VN). Dichos diagramas se acompañan con una tabla que lista la desviación típica y mediana calculadas a partir de los histogramas de frecuencias de dichas variables.



**Tipo 5:** La comparativa de los valores medios de satisfacción global con la UCM y con el trabajo, en función de diferentes atributos, se realiza mediante diagramas de barras. Las barras de satisfacción global con la UCM se muestran en color diferente a las de satisfacción global con el trabajo. El valor medio correspondiente a cada barra se da junto a la misma. Cada gráfica va acompañada por una tabla que lista la desviación típica y mediana de cada distribución.

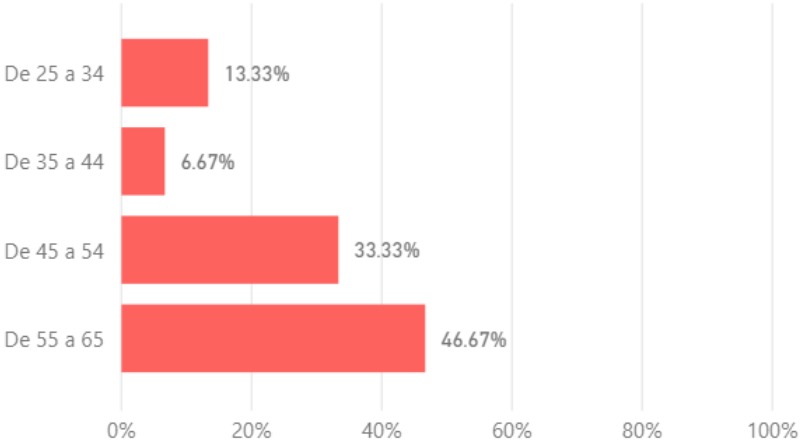


# Características de la muestra

Total encuestados:  
15

Porcentaje de participación (%):  
15.63

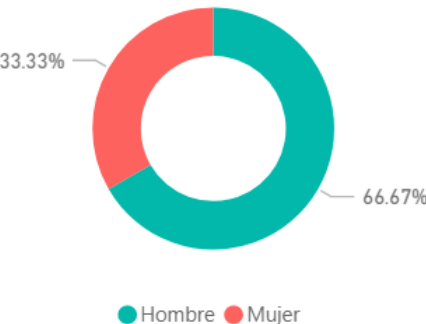
Edad (%)



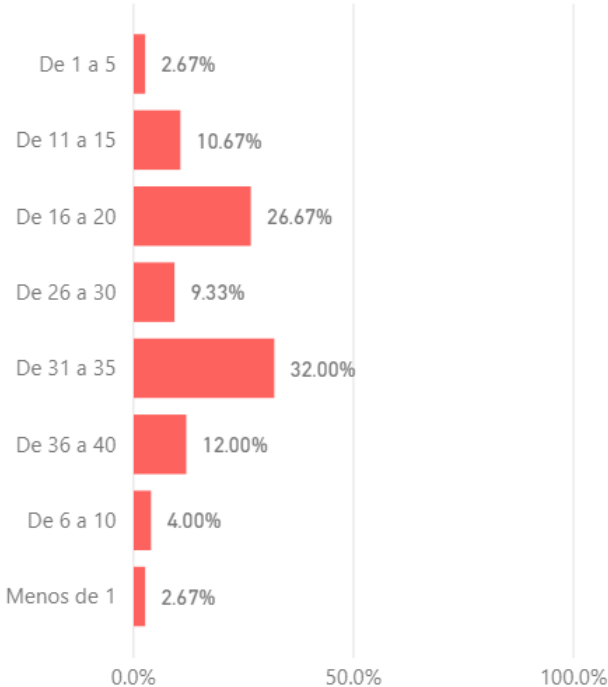
Edad media (años)  
50.33

Desv. Típica  
9.30

Sexo (%)



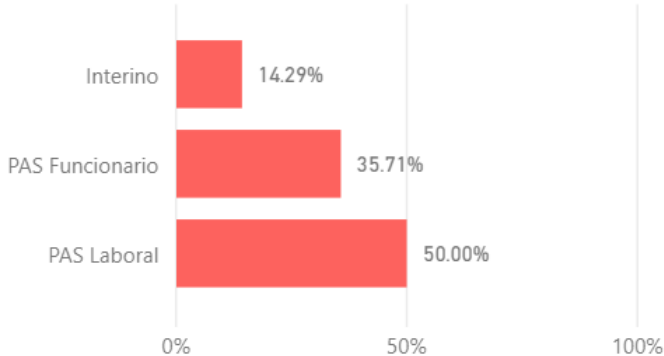
Años de experiencia (%)



Experiencia media (años)  
18.80

Desv. Típica  
12.38

Tipo de contrato (%)



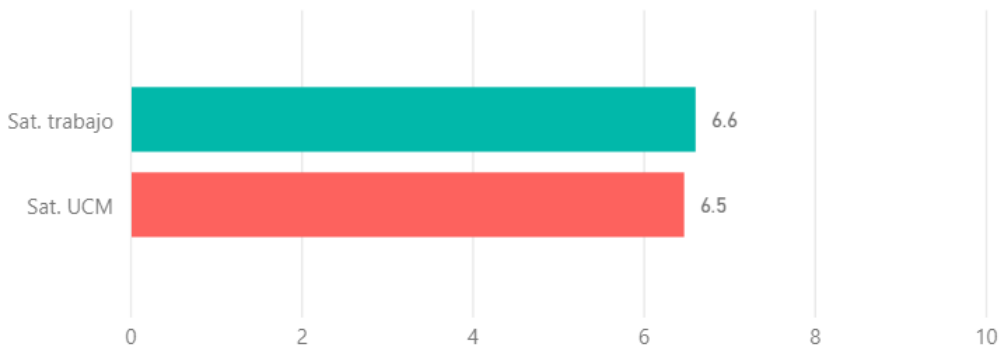
Jornada laboral (%)





# Satisfacción con el trabajo y la UCM

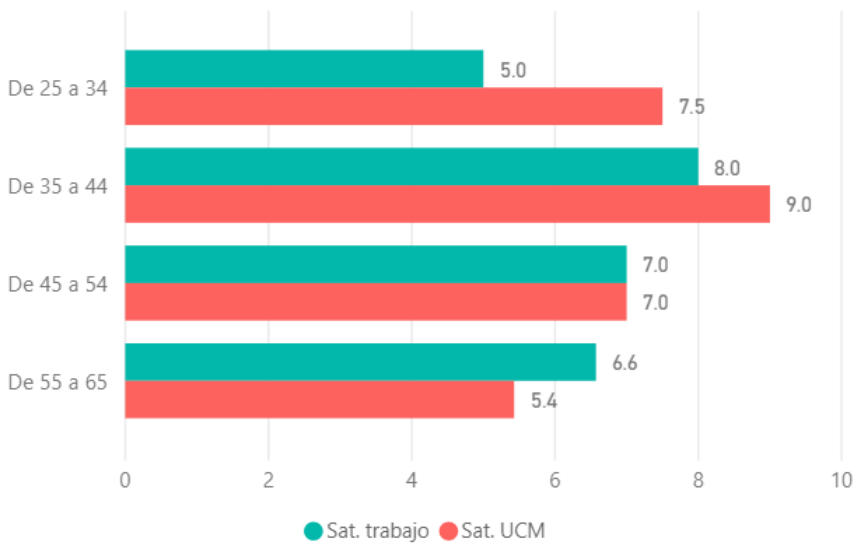
Satisfacción global (Valoraciones de 0 a 10)



| Desv Típica Satisfacción Trabajo | Mediana Satisfacción Trabajo |
|----------------------------------|------------------------------|
| 2.64                             | 7.00                         |

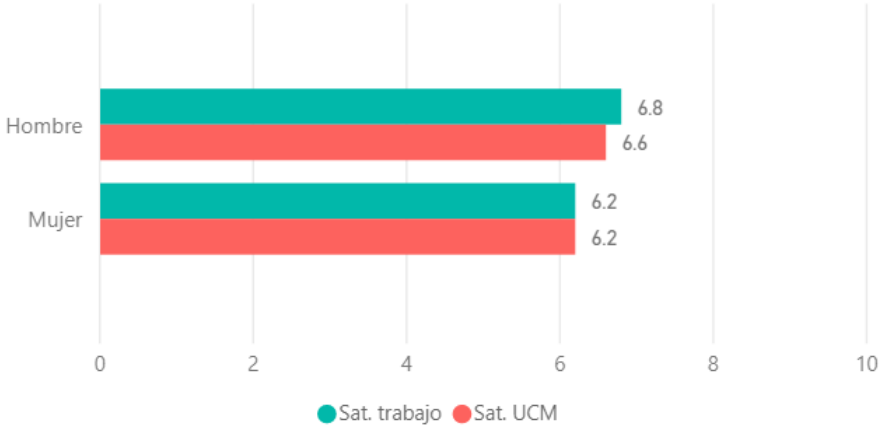
| Desv Típica Satisfacción UCM | Mediana Satisfacción UCM |
|------------------------------|--------------------------|
| 2.39                         | 6.00                     |

Satisfacción según grupo de edad (Media)



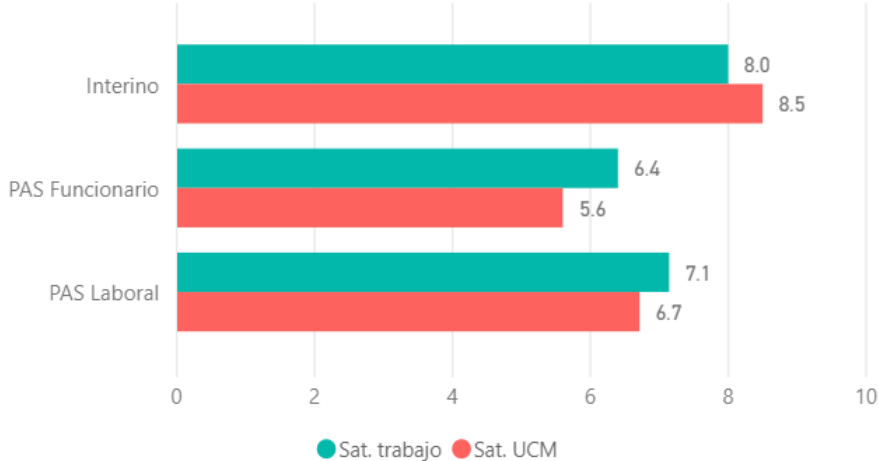
| Edad       | Desv Típica Satisfacción Trabajo | Mediana Satisfacción Trabajo | Desv Típica Satisfacción UCM | Mediana Satisfacción UCM |
|------------|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| De 25 a 34 | 5.66                             | 5.00                         | 3.54                         | 7.50                     |
| De 35 a 44 | NaN                              | 8.00                         | NaN                          | 9.00                     |
| De 45 a 54 | 2.12                             | 7.00                         | 2.24                         | 7.00                     |
| De 55 a 65 | 2.57                             | 8.00                         | 2.23                         | 6.00                     |
| Total      | 2.64                             | 7.00                         | 2.39                         | 6.00                     |

Satisfacción según sexo (Media)



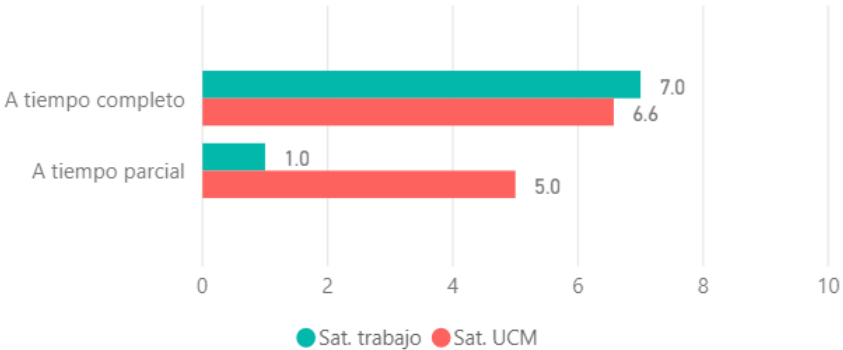
| Sexo ▼ | Desv Típica Satisfacción Trabajo | Mediana Satisfacción Trabajo | Desv Típica Satisfacción UCM | Mediana Satisfacción UCM |
|--------|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Mujer  | 2.17                             | 7.00                         | 2.49                         | 6.00                     |
| Hombre | 2.94                             | 8.00                         | 2.46                         | 7.00                     |
| Total  | 2.64                             | 7.00                         | 2.39                         | 6.00                     |

Satisfacción según PAS (Media)



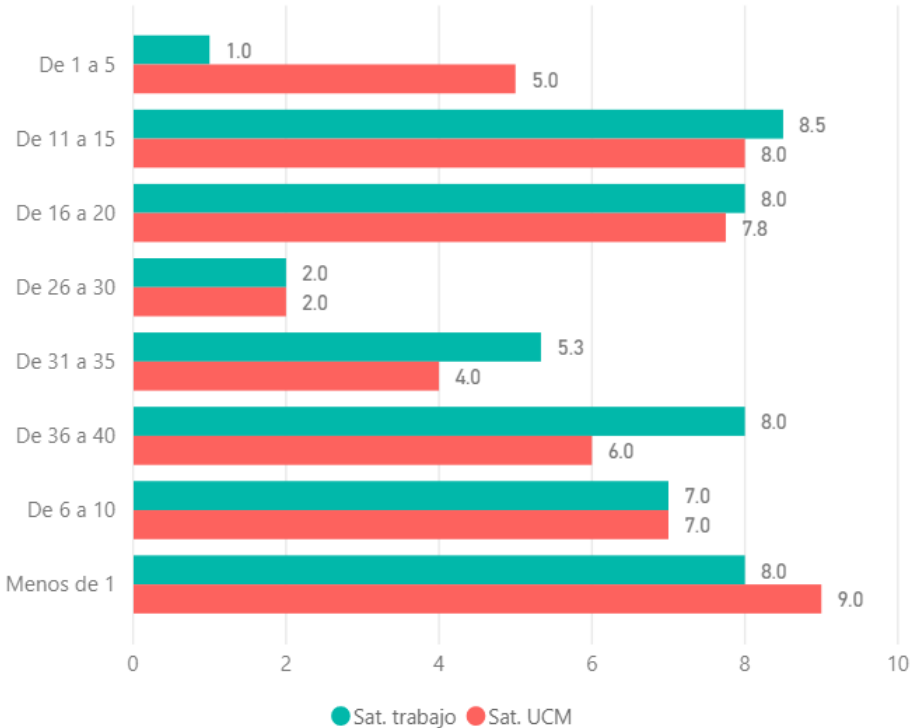
| Tipo de PAS     | Desv Típica Satisfacción Trabajo | Desv Típica Satisfacción UCM | Mediana Satisfacción Trabajo | Mediana Satisfacción UCM |
|-----------------|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Interino        | 1.41                             | 2.12                         | 8.00                         | 8.50                     |
| PAS Funcionario | 2.30                             | 1.67                         | 7.00                         | 6.00                     |
| PAS Laboral     | 2.48                             | 2.87                         | 8.00                         | 8.00                     |
| Total           | 2.22                             | 2.44                         | 7.50                         | 6.50                     |

Satisfacción según jornada laboral (Media)



| Jornada laboral   | Desv Típica Satisfacción Trabajo | Mediana Satisfacción Trabajo | Desv Típica Satisfacción UCM | Mediana Satisfacción UCM |
|-------------------|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| A tiempo parcial  | NaN                              | 1.00                         | NaN                          | 5.00                     |
| A tiempo completo | 2.22                             | 7.50                         | 2.44                         | 6.50                     |
| Total             | 2.64                             | 7.00                         | 2.39                         | 6.00                     |

Satisfacción según años de experiencia laboral (Media)

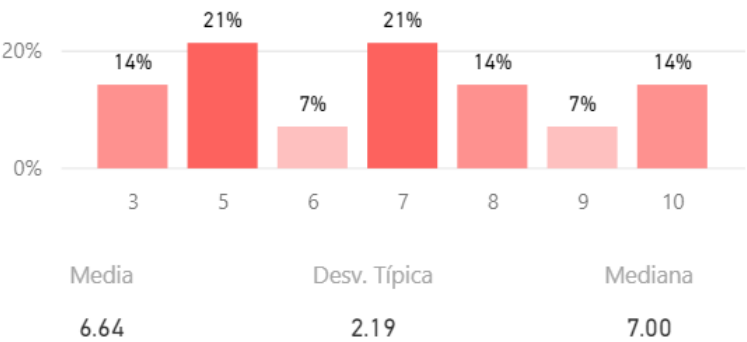


| Experiencia | Desv Típica Satisfacción Trabajo | Mediana Satisfacción Trabajo | Desv Típica Satisfacción UCM | Mediana Satisfacción UCM |
|-------------|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Menos de 1  | 1.41                             | 8.00                         | 1.41                         | 9.00                     |
| De 6 a 10   | NaN                              | 7.00                         | NaN                          | 7.00                     |
| De 36 a 40  | NaN                              | 8.00                         | NaN                          | 6.00                     |
| De 31 a 35  | 2.31                             | 4.00                         | 0.00                         | 4.00                     |
| De 26 a 30  | NaN                              | 2.00                         | NaN                          | 2.00                     |
| De 16 a 20  | 0.82                             | 8.00                         | 1.26                         | 8.00                     |
| De 11 a 15  | 2.12                             | 8.50                         | 2.83                         | 8.00                     |
| De 1 a 5    | NaN                              | 1.00                         | NaN                          | 5.00                     |
| Total       | 2.64                             | 7.00                         | 2.39                         | 6.00                     |

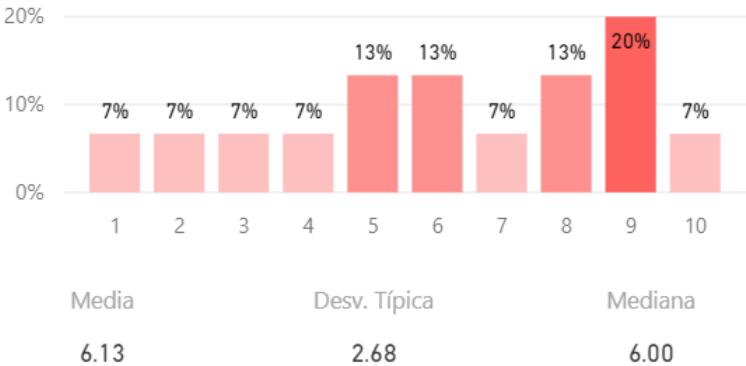
# Satisfacción

Satisfacción con la información y comunicación

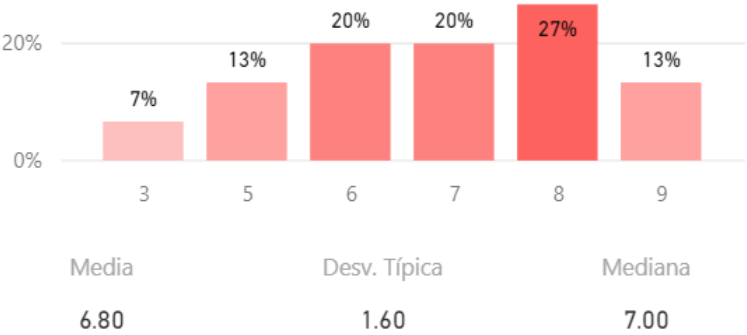
Información sobre las titulaciones para el desarrollo de sus labores



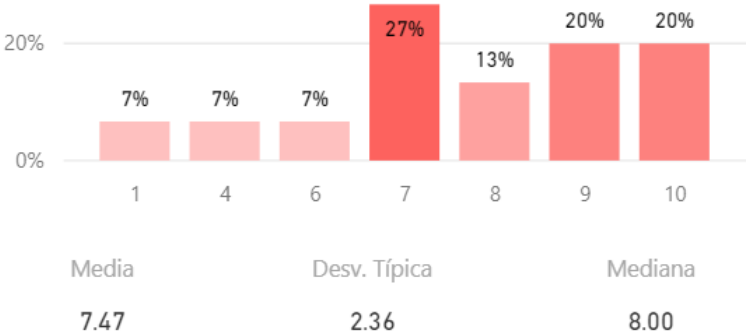
Comunicación con responsables académicos



Comunicación con profesorado



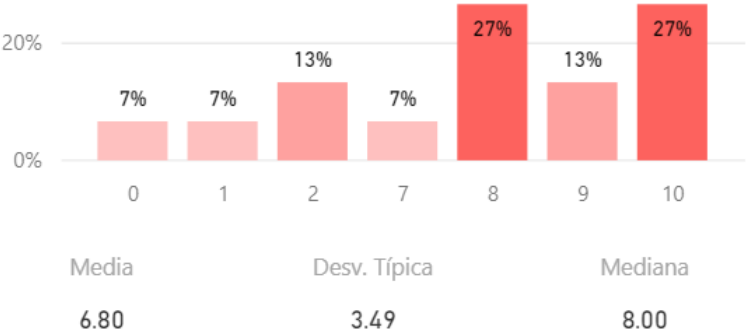
Comunicación con otras unidades administrativas



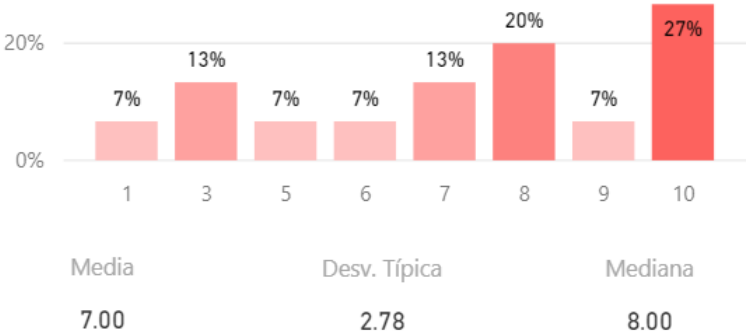


Satisfacción con la información y comunicación

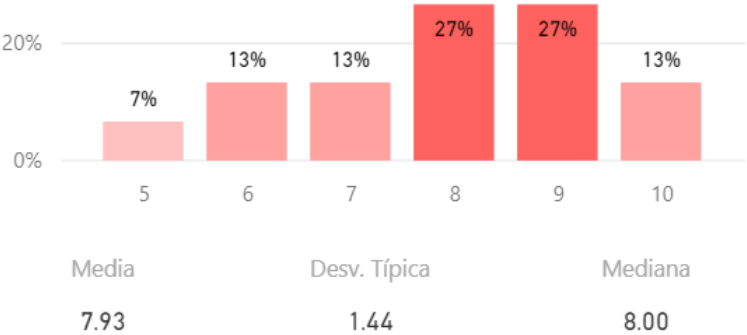
Comunicación con la gerencia



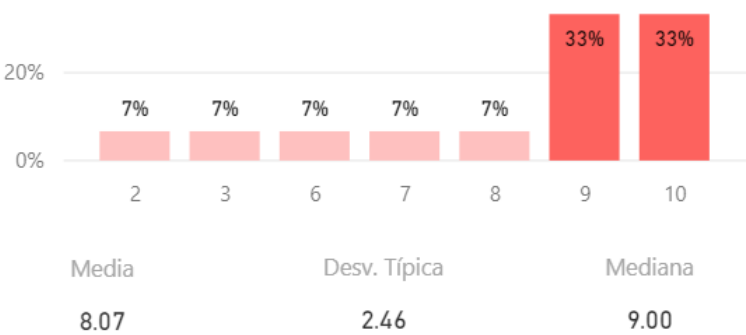
Comunicación con Servicios Centrales



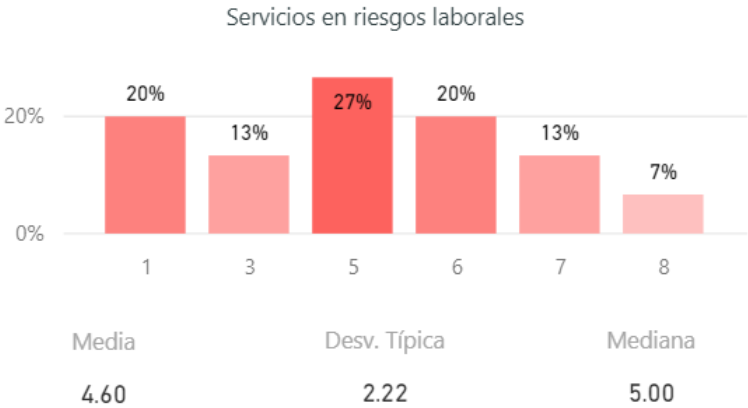
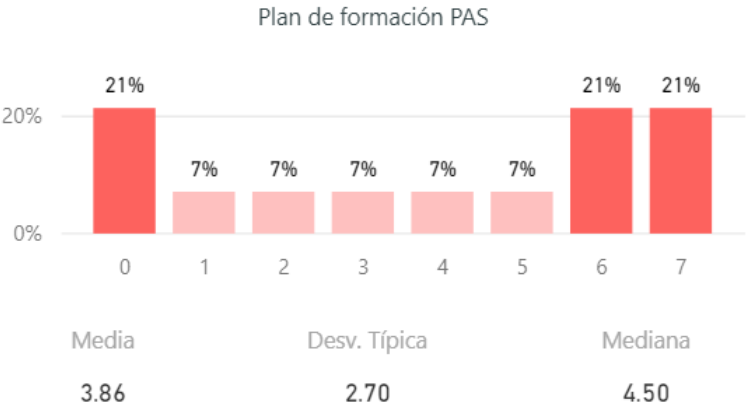
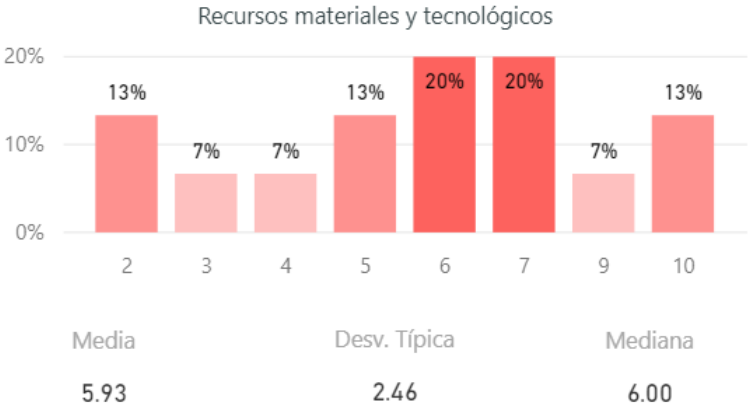
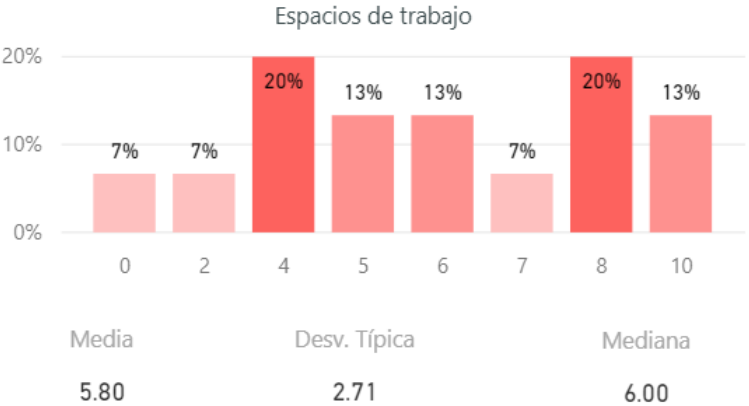
Relación con el alumnado



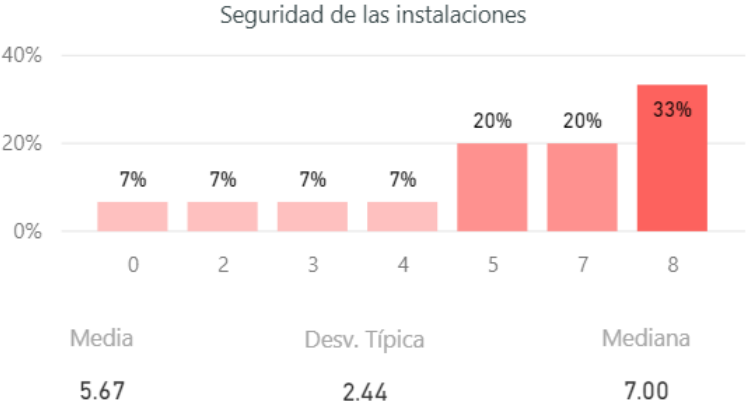
Relación con compañeros de servicio



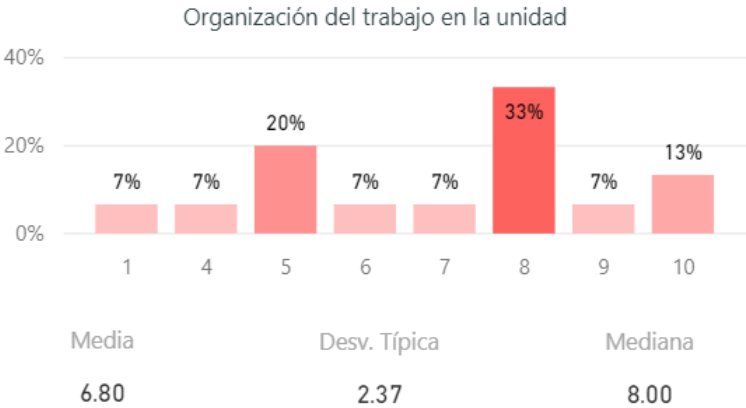
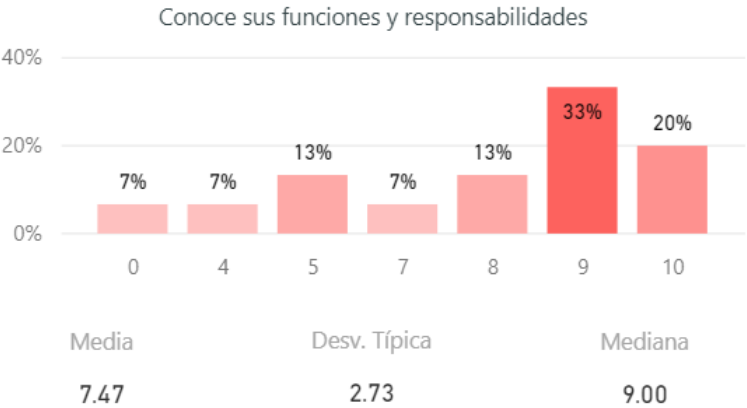
Satisfacción con los recursos



Satisfacción con los recursos

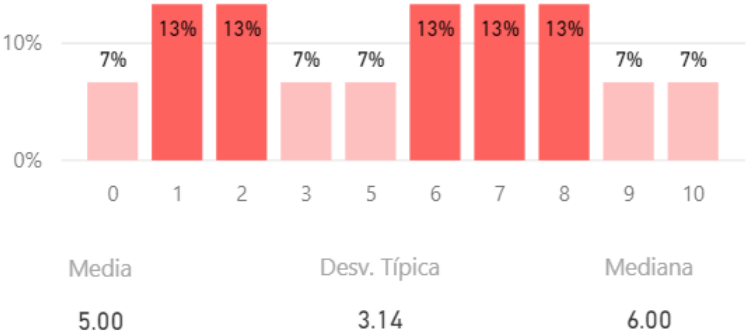


Satisfacción con la gestión y la organización

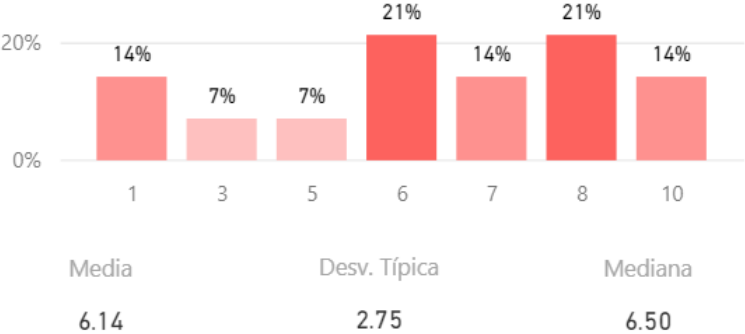


Satisfacción con la gestión y la organización

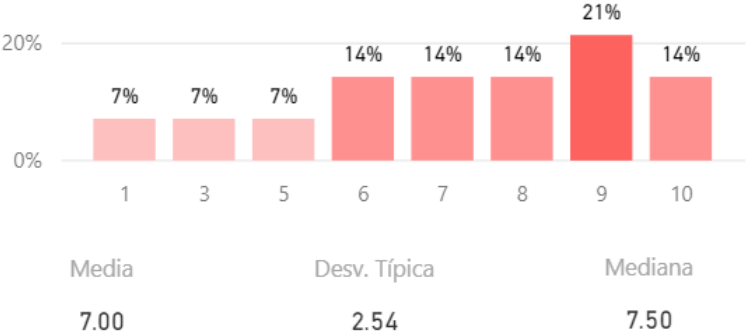
Otros conocen su tarea y podrían sustituirle



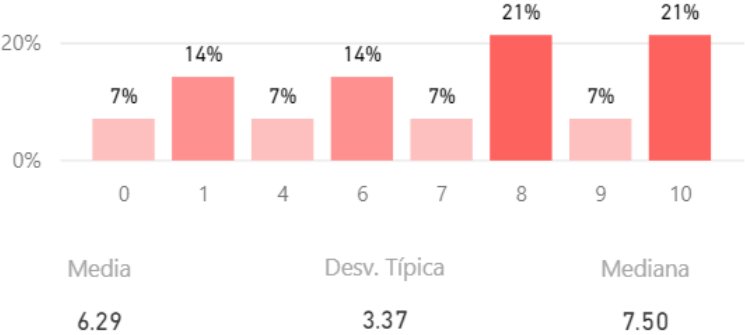
Relación de su formación con sus tareas



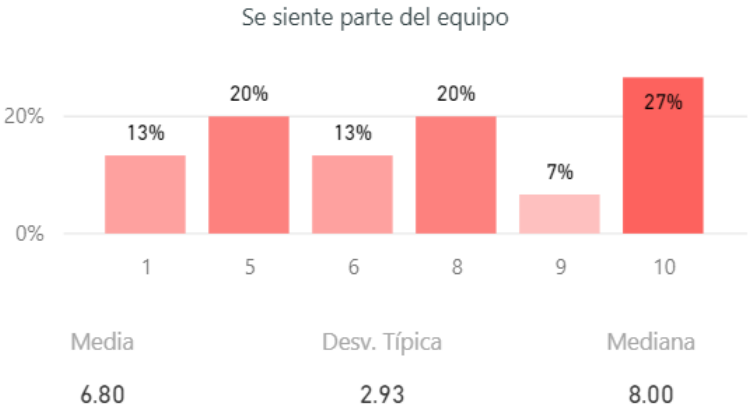
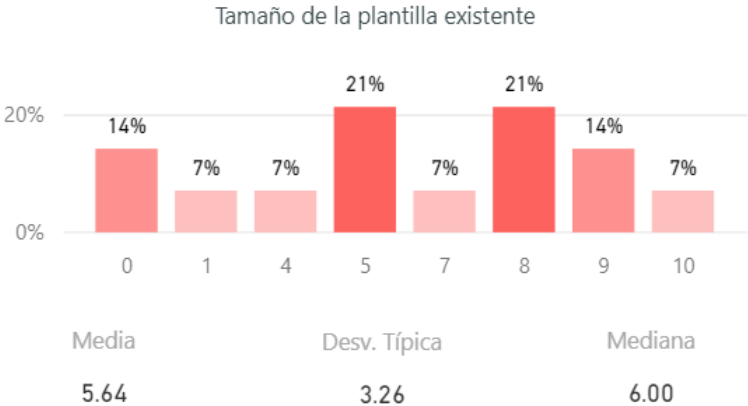
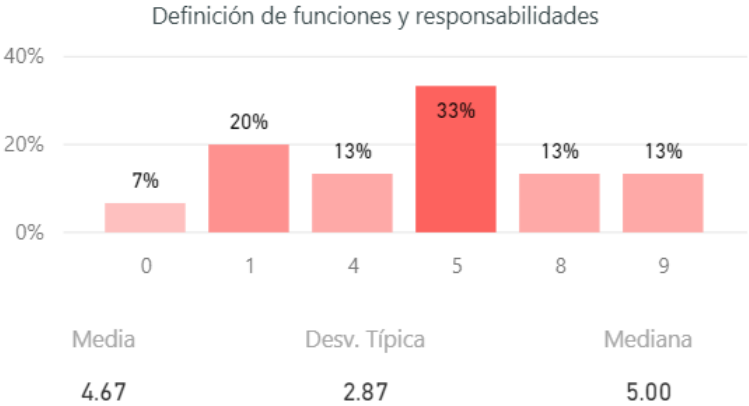
Adecuación de sus conocimientos y habilidades al trabajo



Las tareas se corresponden con su puesto



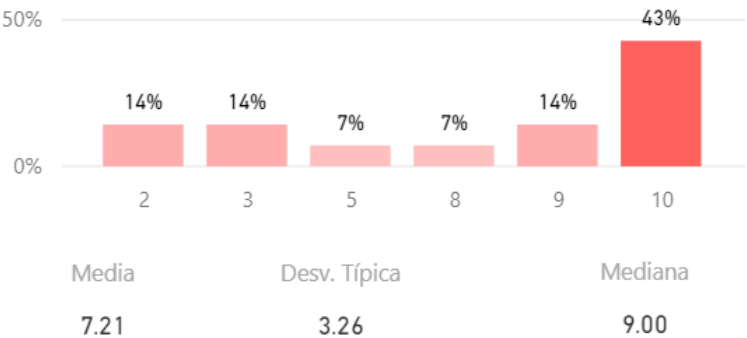
Satisfacción con la gestión y la organización



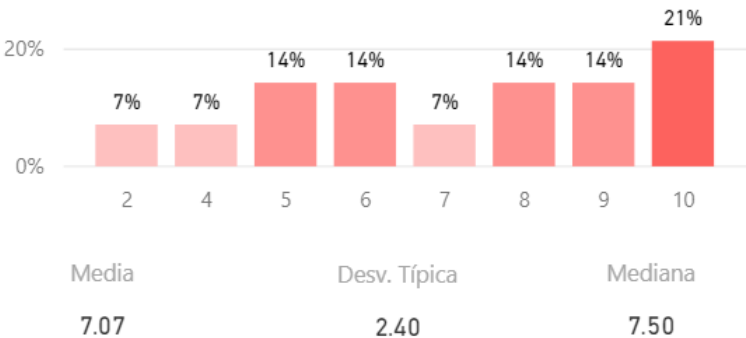
# Compromiso

Fidelidad, Prescripción y Vinculación

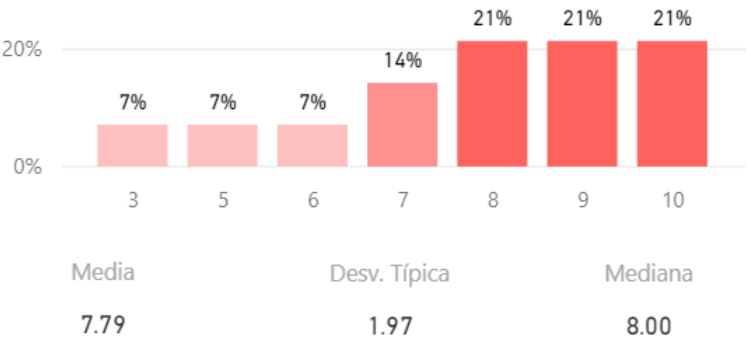
(Fidelidad) Volvería a ser PAS en la UCM



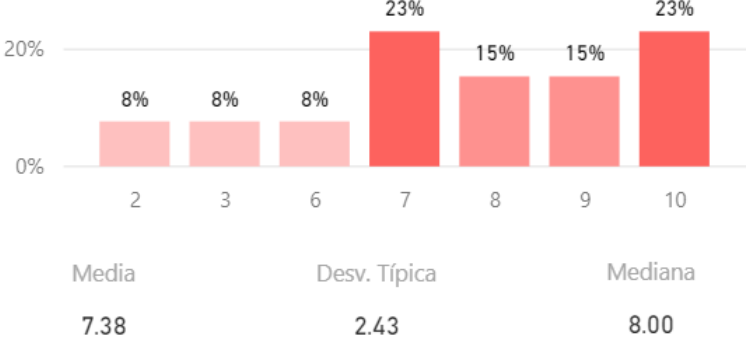
(Prescripción) Recomendación de titulaciones



(Prescripción) Recomendaría la UCM

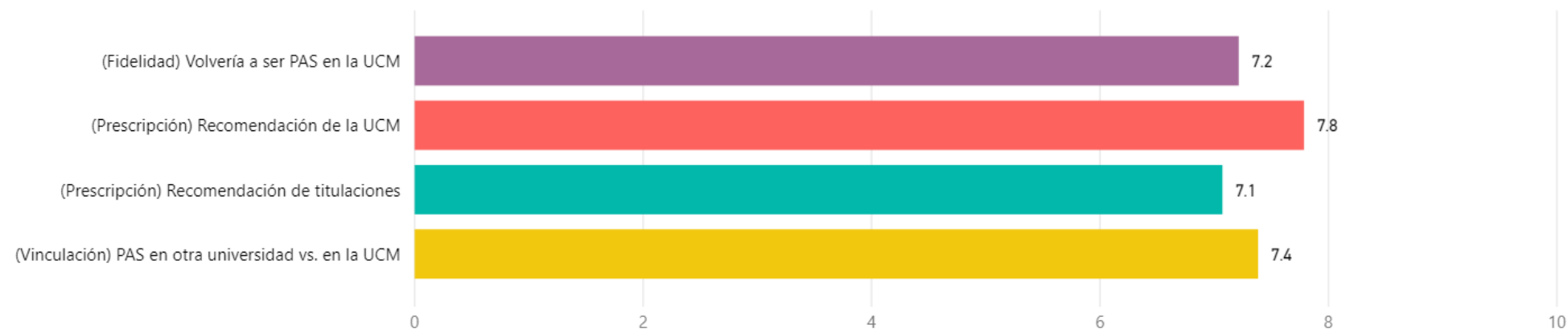


(Vinculación) PAS en otra universidad vs. en la UCM

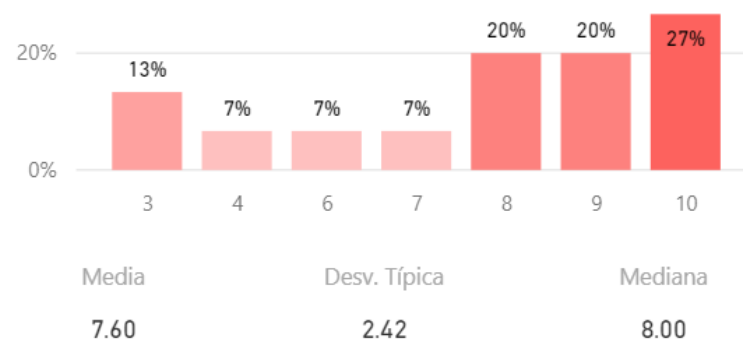




### Media de Valoración (de 0 a 10)

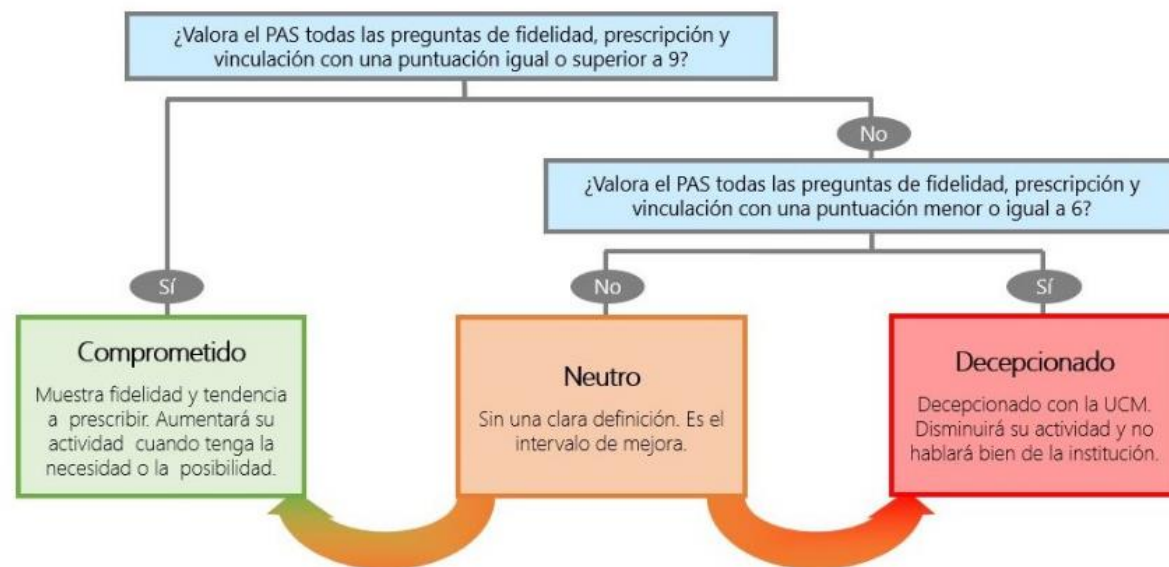


### Orgulloso de ser PAS de la UCM



### Construcción y significado del indicador "compromiso"

- \* PAS comprometido: Valoración 9 o más puntos todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación.
- \* PAS decepcionado: Valoración 6 o menos puntos todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación.
- \* PAS neutro: La puntuación que otorga a todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación está en el rango de 6 a 9.



### Compromiso (%)

