



UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
MADRID

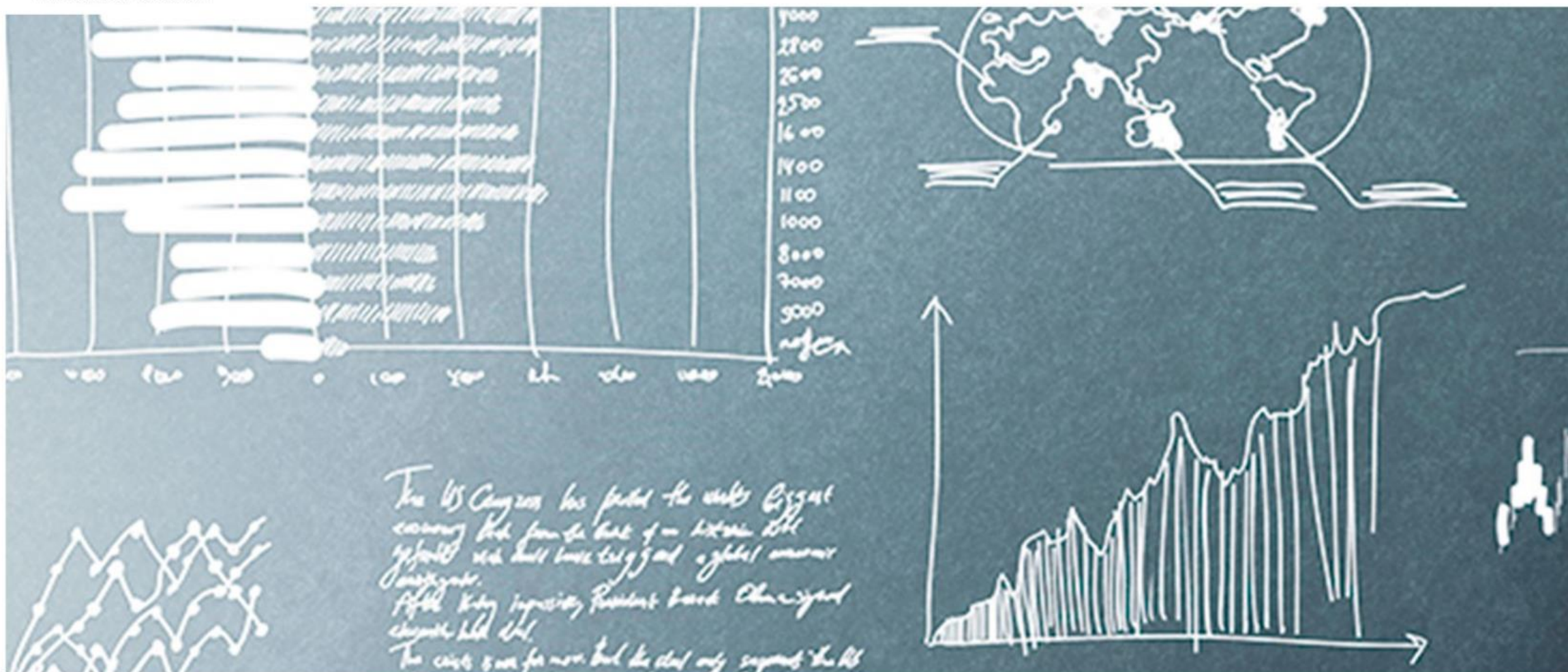
Vicerrectorado de Calidad

# Encuestas de Satisfacción UCM

Informe de la encuesta al Personal de Administración y Servicios

Curso 2017-2018

Nivel  
UCM



# 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

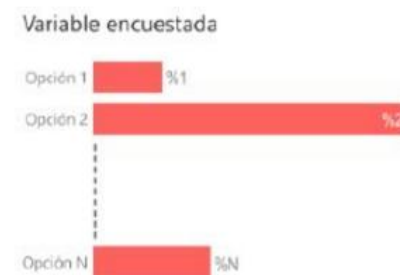
# Introducción

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.

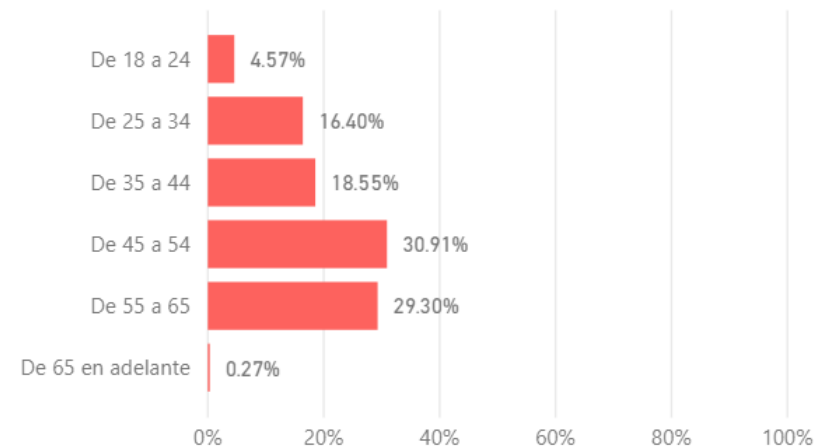


# Características de la muestra

Total encuestados:  
376

Porcentaje de participación (%):  
17.54

## Edad (%)



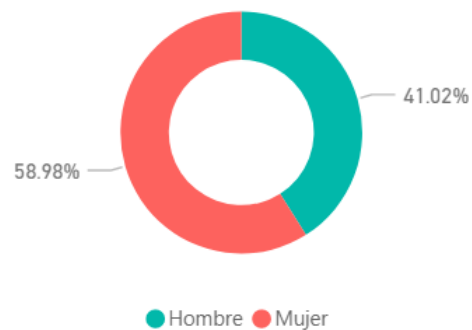
Edad media (años)

45.92

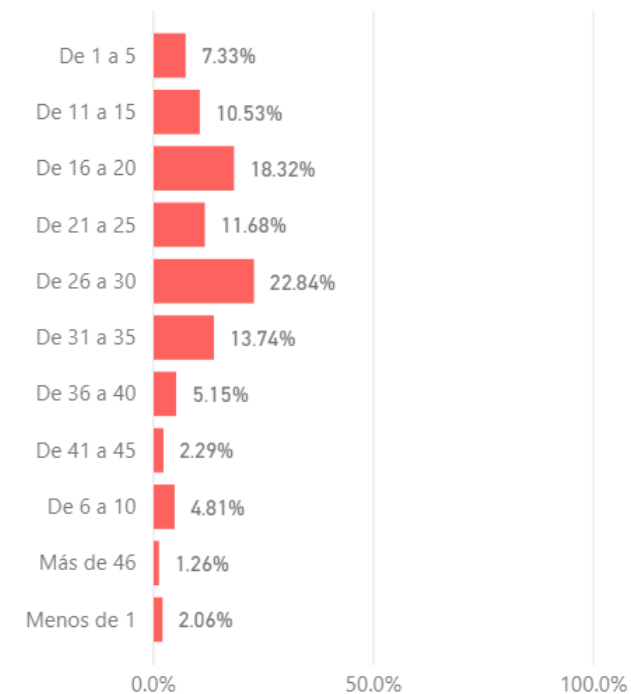
Desv. Típica

11.85

## Sexo (%)



## Años de experiencia (%)



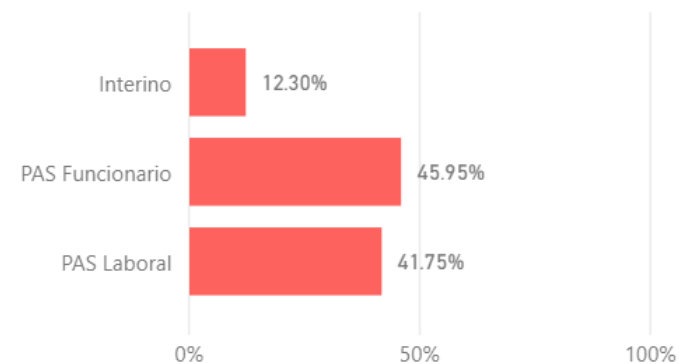
Experiencia media (años)

16.67

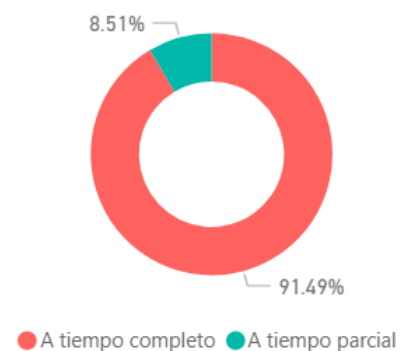
Desv. Típica

11.90

## Tipo de contrato (%)

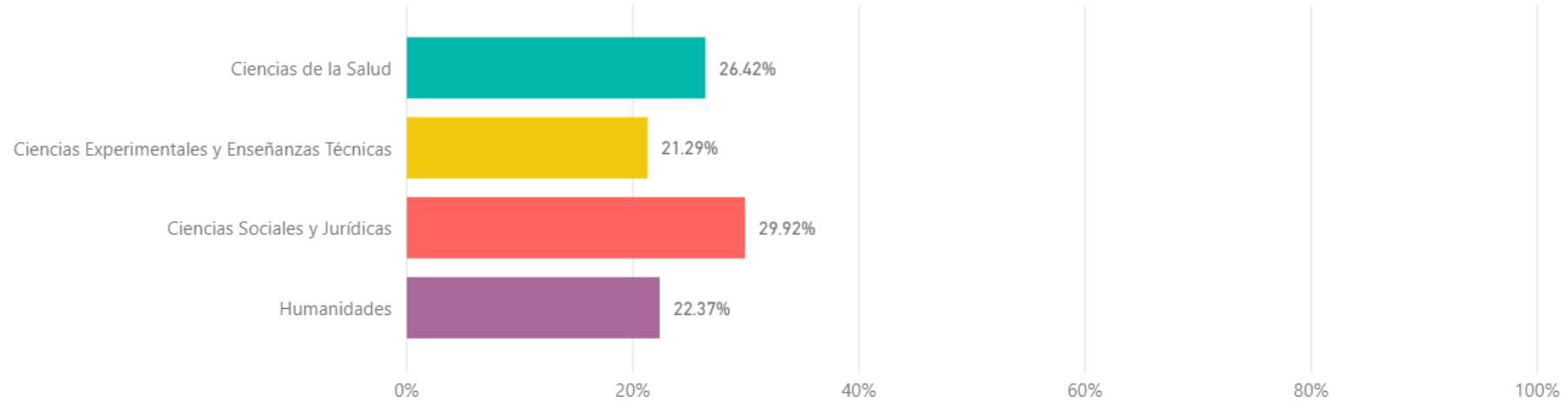


## Jornada laboral (%)

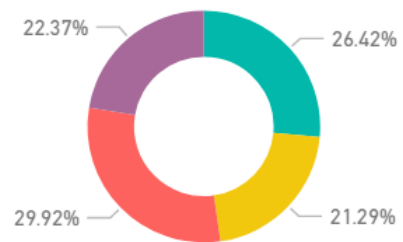


# Características de la muestra

Rama de conocimiento (%)



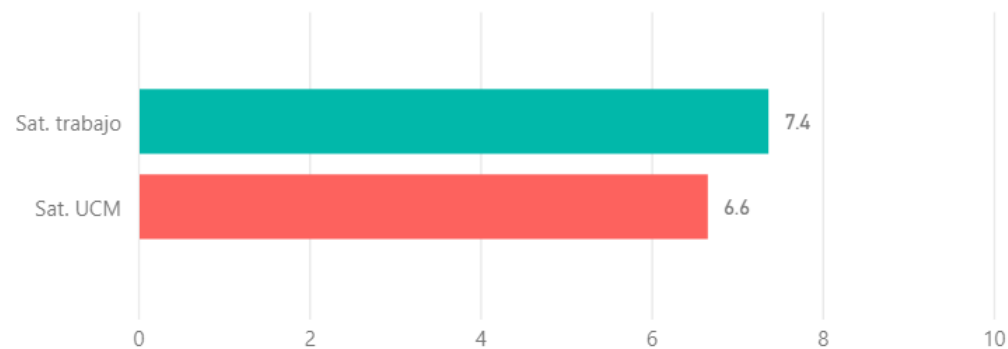
Rama de conocimiento (%)



● Ciencias de la Salud ● Ciencias Experimentales y Enseñanzas Técnicas ● Ciencias Sociales y Jurídicas ● Humanidades

# Satisfacción con el trabajo y la UCM

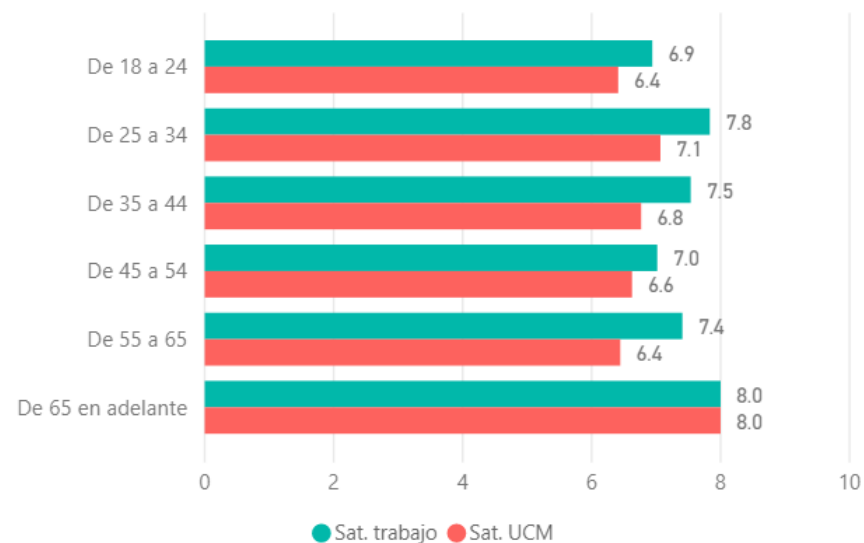
Satisfacción global (Valoraciones de 0 a 10)



Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo
2.23	8.00

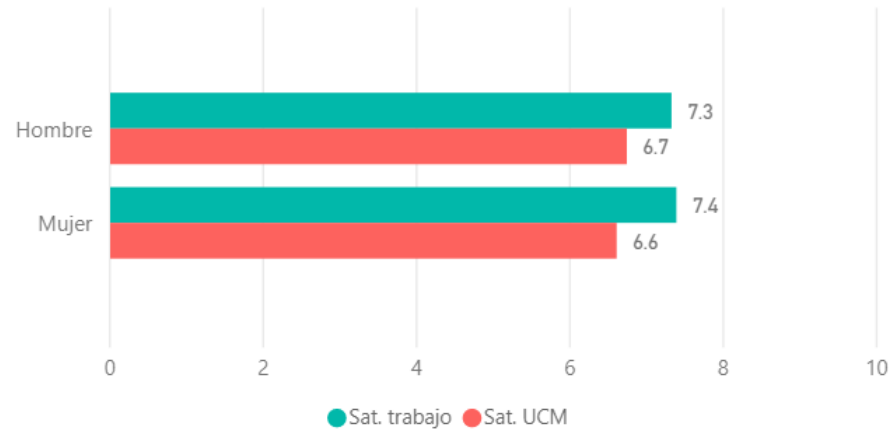
Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
2.30	7.00

Satisfacción según grupo de edad (Media)



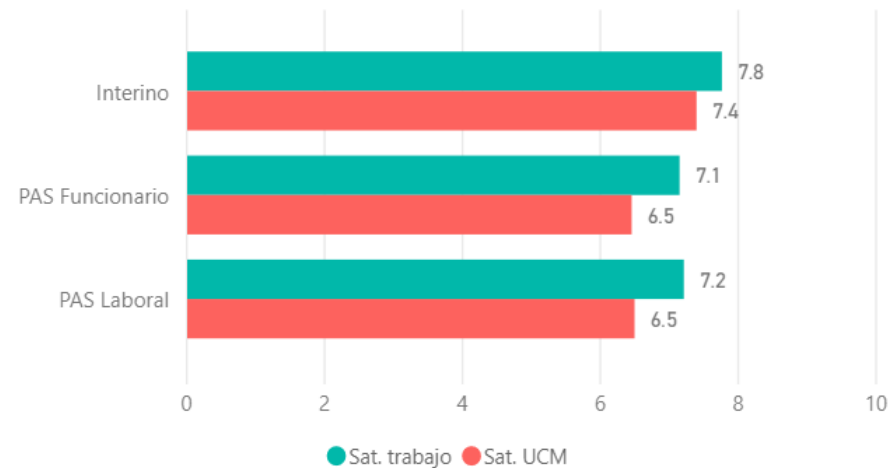
Edad	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
De 18 a 24	2.33	8.00	2.50	7.00
De 25 a 34	1.95	8.00	1.92	7.00
De 35 a 44	2.41	8.00	2.14	7.00
De 45 a 54	2.51	8.00	2.44	7.00
De 55 a 65	1.91	8.00	2.36	7.00
De 65 en adelante	NaN	8.00	NaN	8.00
<b>Total</b>	<b>2.24</b>	<b>8.00</b>	<b>2.28</b>	<b>7.00</b>

### Satisfacción según sexo (Media)



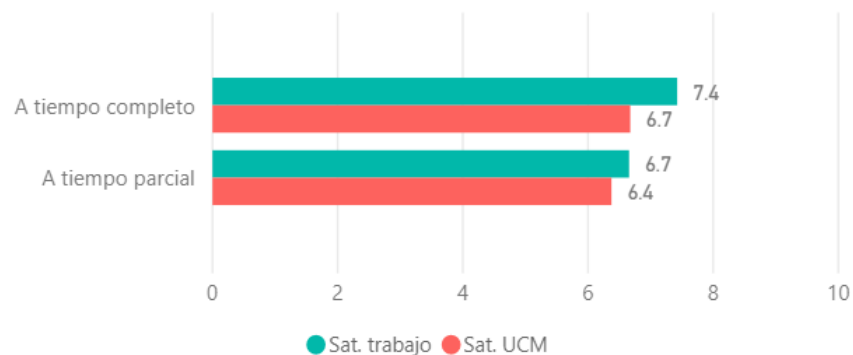
Sexo	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
Mujer	2.27	8.00	2.33	7.00
Hombre	2.20	8.00	2.21	7.00
<b>Total</b>	<b>2.24</b>	<b>8.00</b>	<b>2.28</b>	<b>7.00</b>

### Satisfacción según PAS (Media)



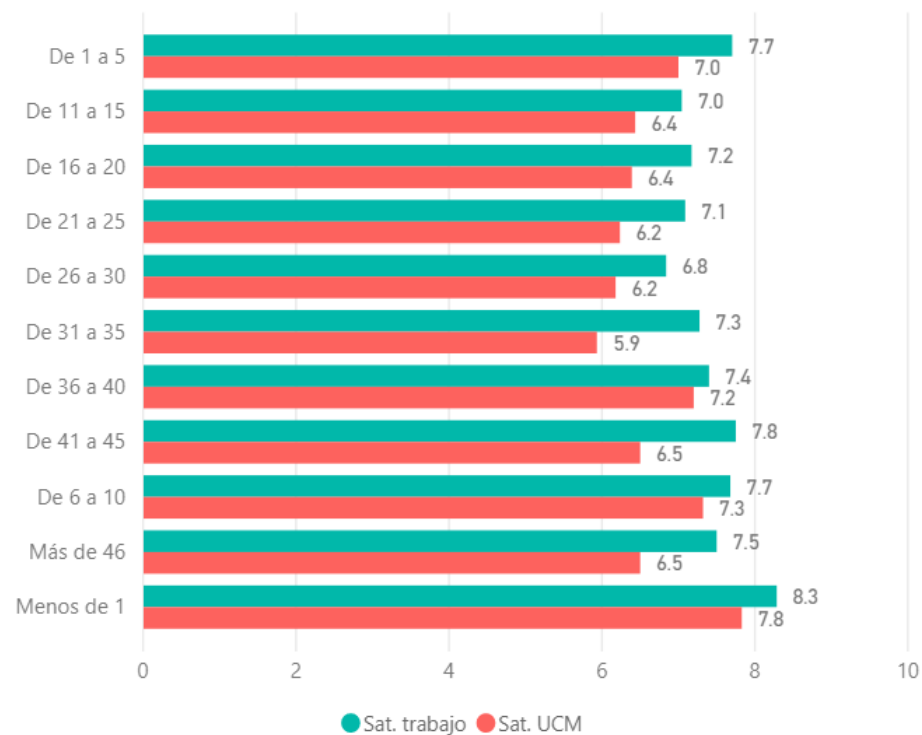
Tipo de PAS	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción UCM
Interino	2.33	2.47	8.50	8.00
PAS Funcionario	2.10	2.36	8.00	7.00
PAS Laboral	2.41	2.22	8.00	7.00
<b>Total</b>	<b>2.27</b>	<b>2.32</b>	<b>8.00</b>	<b>7.00</b>

### Satisfacción según jornada laboral (Media)



Jornada laboral	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
A tiempo parcial	2.60	7.00	2.64	7.00
A tiempo completo	2.18	8.00	2.26	7.00
<b>Total</b>	<b>2.23</b>	<b>8.00</b>	<b>2.29</b>	<b>7.00</b>

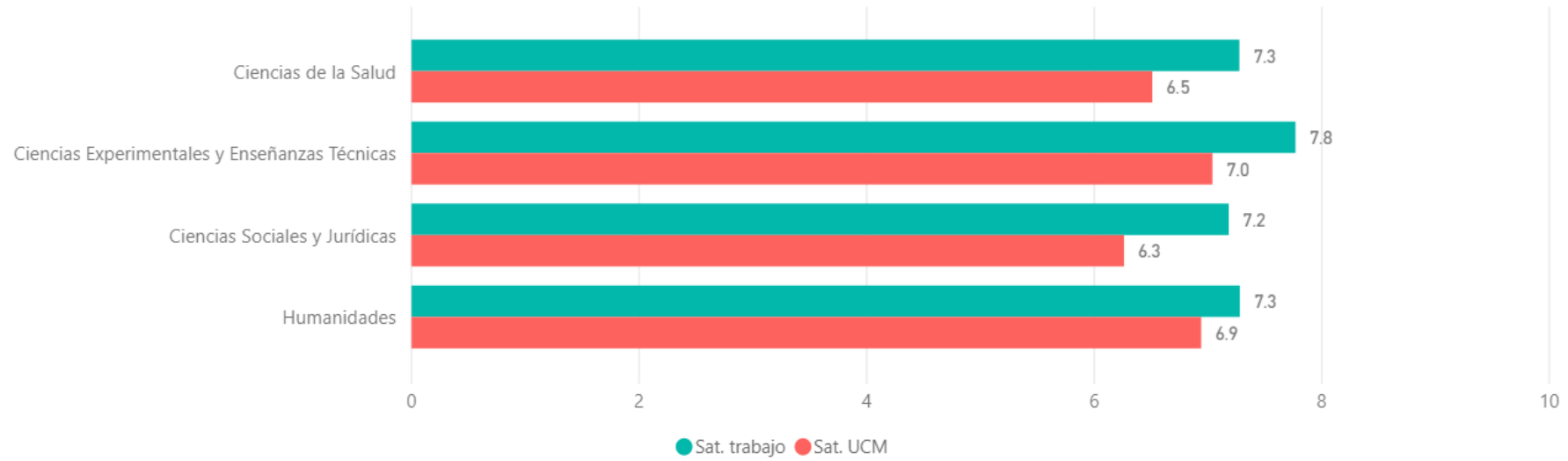
### Satisfacción según años de experiencia laboral (Media)



Experiencia	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
Menos de 1	1.98	9.00	1.85	8.00
Más de 46	2.12	7.50	3.54	6.50
De 6 a 10	2.06	8.00	1.68	7.00
De 41 a 45	1.89	8.50	2.08	6.50
De 36 a 40	2.63	8.00	2.74	7.50
De 31 a 35	1.96	8.00	2.15	6.00
De 26 a 30	2.26	8.00	2.60	7.00
De 21 a 25	2.43	8.00	2.40	7.00
De 16 a 20	2.30	8.00	2.25	7.00
De 11 a 15	2.56	8.00	2.41	7.00
De 1 a 5	1.98	8.00	2.16	7.00
<b>Total</b>	<b>2.23</b>	<b>8.00</b>	<b>2.30</b>	<b>7.00</b>



### Satisfacción según rama de conocimiento (Media)



Rama de conocimiento	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción UCM
Humanidades	2.19	2.12	8.00	7.00
Ciencias Sociales y Jurídicas	2.35	2.47	8.00	7.00
Ciencias Experimentales y Enseñanzas Técnicas	1.95	2.14	8.00	7.00
Ciencias de la Salud	2.33	2.30	8.00	7.00
<b>Total</b>	<b>2.24</b>	<b>2.30</b>	<b>8.00</b>	<b>7.00</b>

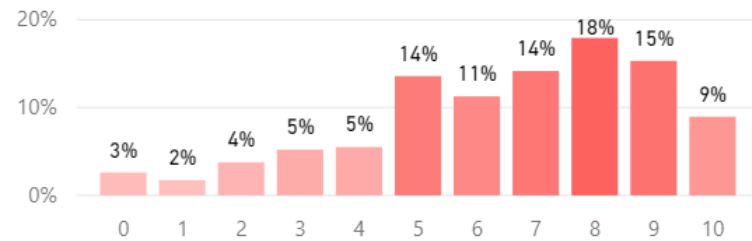
### Satisfacción global con la UCM y con el trabajo según centro (Valoración en escala 1 - 10)

Centro	Media Satisfacción UCM	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM	Media Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo
ESC.ESP.PROF.MEDICINA E.FISICA Y DEPORTE	9.00	NaN	9.00	8.00	NaN	8.00
ESC.ESP.PROF.MEDICINA LEGAL	2.00	NaN	2.00	9.00	NaN	9.00
F. BELLAS ARTES	6.47	2.39	6.00	6.60	2.64	7.00
F. CIENCIAS BIOLÓGICAS	6.53	1.73	7.00	7.13	1.73	7.00
F. CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION	5.60	1.34	5.00	5.20	3.03	5.00
F. CIENCIAS DE LA INFORMACION	6.35	2.60	6.00	7.35	2.40	8.00
F. CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	6.82	2.07	7.00	7.00	2.60	8.00
F. CIENCIAS FÍSICAS	7.38	2.72	8.00	8.07	1.54	8.00
F. CIENCIAS GEOLOGICAS	6.54	2.26	6.00	8.15	2.03	8.00
F. CIENCIAS MATEMATICAS	6.89	3.14	8.00	7.11	3.14	8.00
F. CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGIA	5.95	2.65	7.00	7.75	1.97	8.00
F. CIENCIAS QUÍMICAS	7.27	1.19	7.00	8.45	1.04	8.00
F. COMERCIO Y TURISMO	6.67	2.31	8.00	7.67	2.52	8.00
F. DERECHO	6.33	3.04	6.00	6.88	2.85	7.00
F. EDUCACION-CENTRO FORMACION PROFESOR	7.13	1.85	7.00	7.93	1.79	8.00
F. ENFERMERIA, FISIOTERAPIA Y PODOLOGIA	6.64	2.41	7.00	6.43	2.65	7.00
F. ESTUDIOS ESTADÍSTICOS	5.82	2.64	6.00	6.00	2.83	7.00
F. FARMACIA	7.39	1.53	7.00	8.09	1.50	8.00
F. FILOLOGIA	7.56	1.65	7.50	7.33	2.09	8.00
F. FILOSOFIA	6.30	2.54	7.00	7.11	2.57	8.00
F. GEOGRAFIA E HISTORIA	6.92	2.36	8.00	7.32	2.10	8.00
F. INFORMÁTICA	7.56	1.79	8.00	7.69	2.12	8.50
F. MEDICINA	5.00	2.33	5.00	6.68	2.71	7.50
F. ODONTOLOGIA	6.71	2.20	7.00	6.65	2.74	8.00
F. ÓPTICA Y OPTOMETRIA	6.33	2.24	7.00	7.44	1.42	7.00
F. PSICOLOGIA	5.69	2.46	6.00	7.38	2.33	8.00
F. TRABAJO SOCIAL	6.81	2.61	8.00	7.81	1.38	8.00
F. VETERINARIA	7.67	2.15	8.50	8.42	1.83	9.00
I.U. ESTUDIOS INTERNACIONALES (I.C.E.I.)	10.00	NaN	10.00	10.00	NaN	10.00
I.U. INVESTIGACIONES OFTALMOLOG.R.CAST.	5.00	NaN	5.00	5.00	NaN	5.00
I.U. MAGNETISMO APLICADO	5.00	NaN	5.00	8.00	NaN	8.00
I.U. TECNOLOGIA DEL CONOCIMIENTO	7.00	NaN	7.00	8.00	NaN	8.00
<b>Total</b>	<b>6.65</b>	<b>2.30</b>	<b>7.00</b>	<b>7.36</b>	<b>2.23</b>	<b>8.00</b>

# Satisfacción

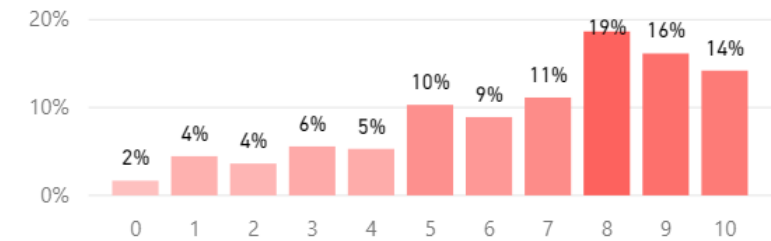
Satisfacción con la información y comunicación

Información sobre las titulaciones para el desarrollo de sus labores



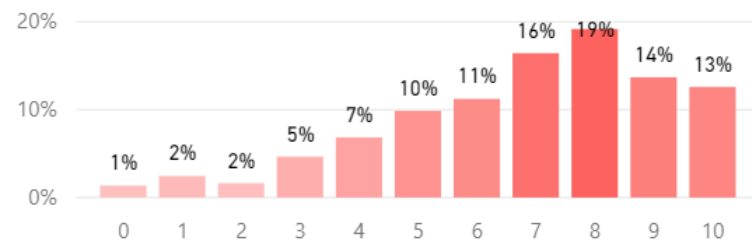
Media: 6.52  
Desv. Típica: 2.49  
Mediana: 7.00

Comunicación con responsables académicos



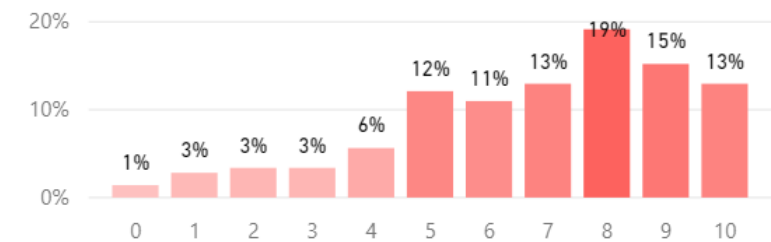
Media: 6.69  
Desv. Típica: 2.69  
Mediana: 7.00

Comunicación con profesorado



Media: 6.82  
Desv. Típica: 2.38  
Mediana: 7.00

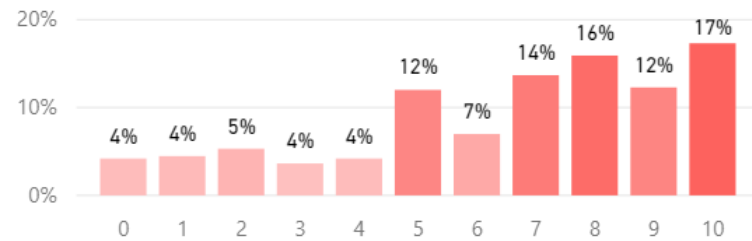
Comunicación con otras unidades administrativas



Media: 6.79  
Desv. Típica: 2.47  
Mediana: 7.00

## Satisfacción con la información y comunicación

### Comunicación con la gerencia



Media

6.52

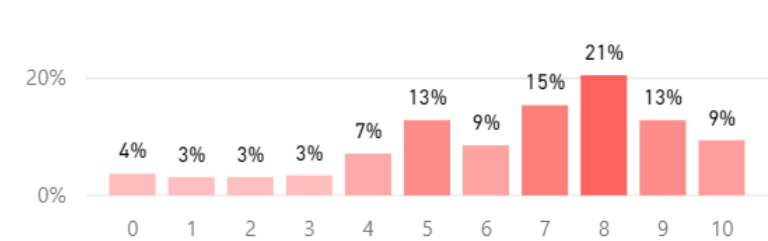
Desv. Típica

2.91

Mediana

7.00

### Comunicación con Servicios Centrales



Media

6.45

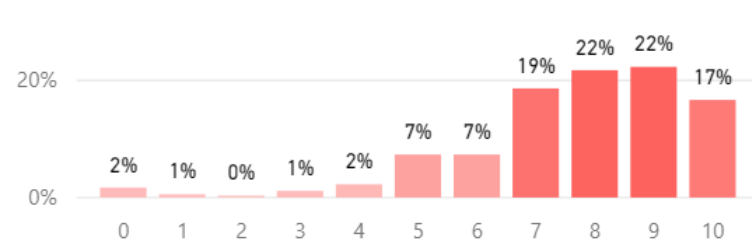
Desv. Típica

2.60

Mediana

7.00

### Relación con el alumnado



Media

7.66

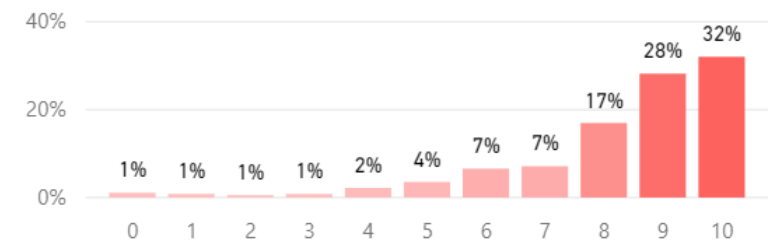
Desv. Típica

2.01

Mediana

8.00

### Relación con compañeros de servicio



Media

8.31

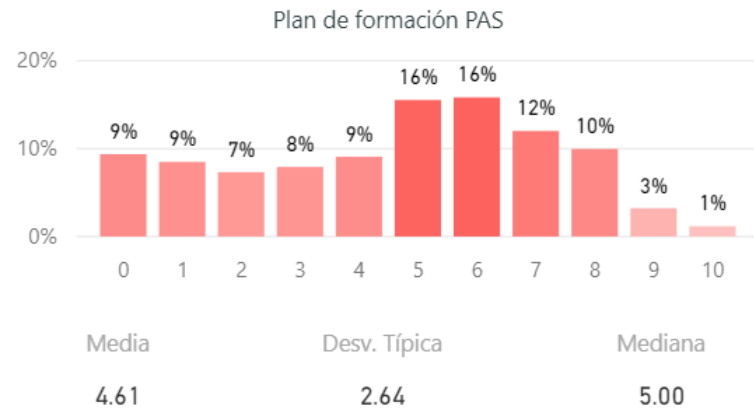
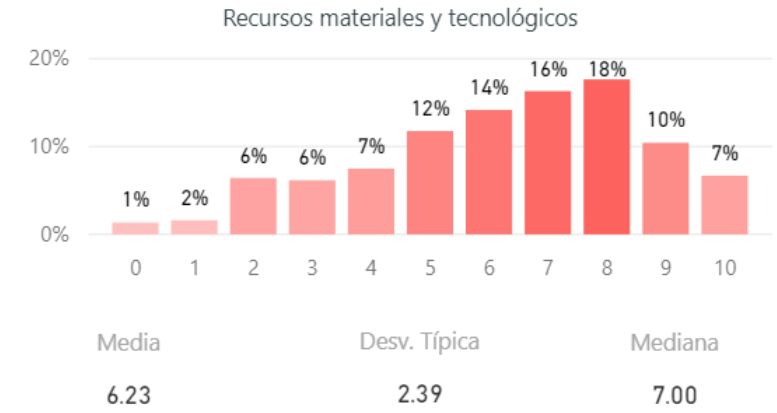
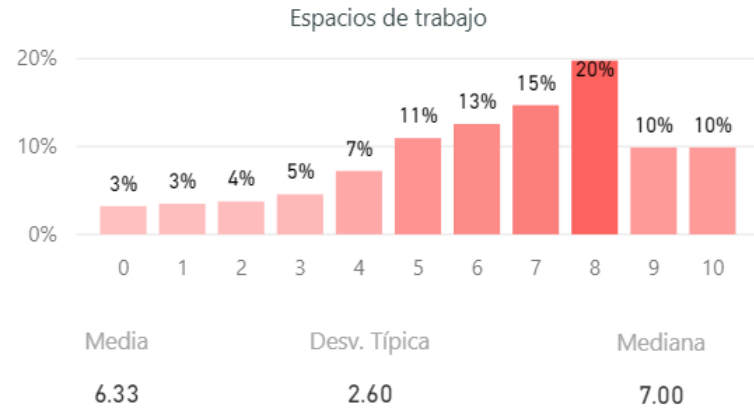
Desv. Típica

2.00

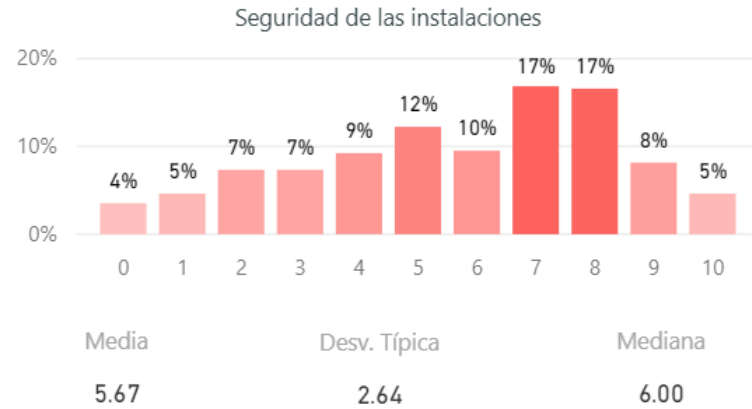
Mediana

9.00

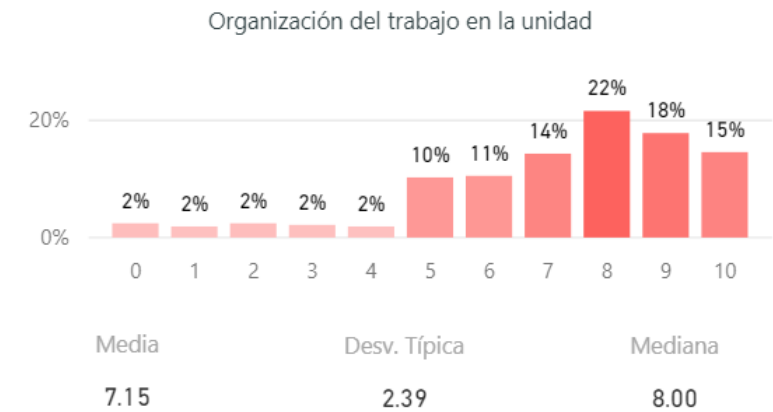
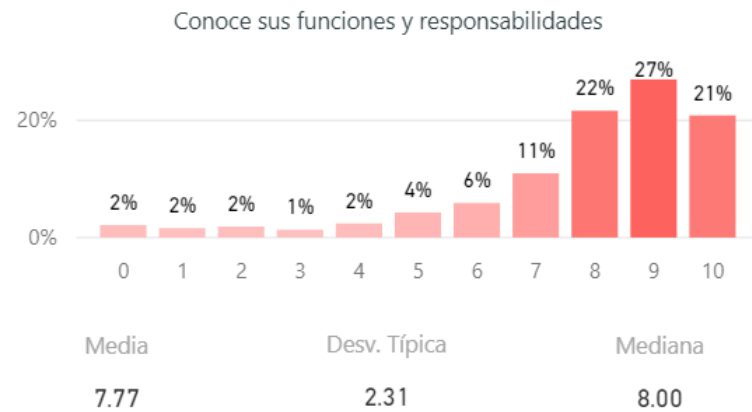
## Satisfacción con los recursos



## Satisfacción con los recursos

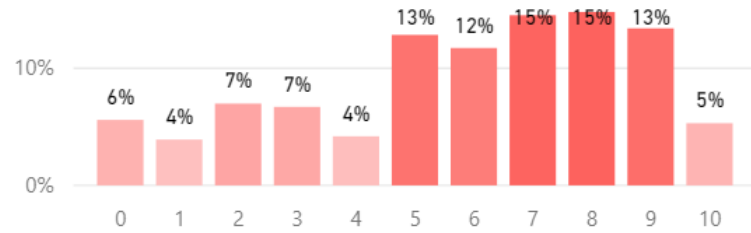


## Satisfacción con la gestión y la organización



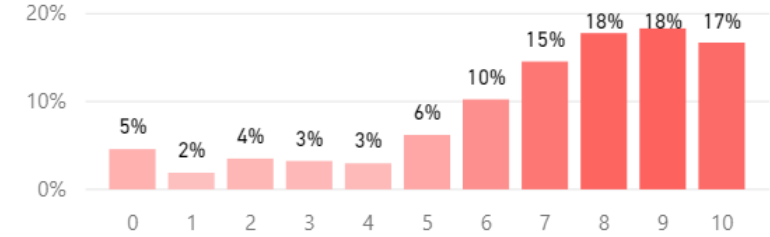
## Satisfacción con la gestión y la organización

### Otros conocen su tarea y podrían sustituirle



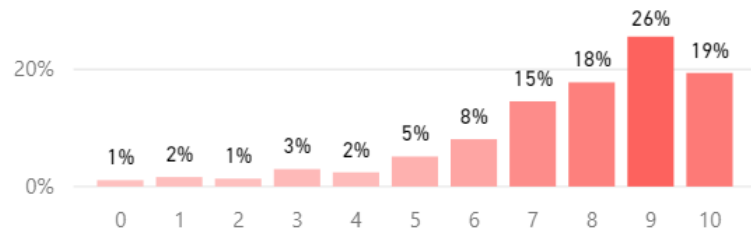
Media: 5.83  
Desv. Típica: 2.79  
Mediana: 6.00

### Relación de su formación con sus tareas



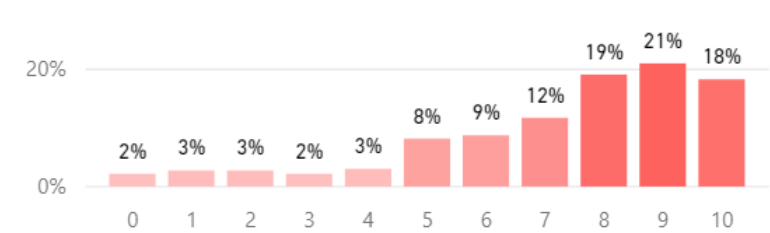
Media: 6.99  
Desv. Típica: 2.71  
Mediana: 8.00

### Adecuación de sus conocimientos y habilidades al trabajo



Media: 7.66  
Desv. Típica: 2.22  
Mediana: 8.00

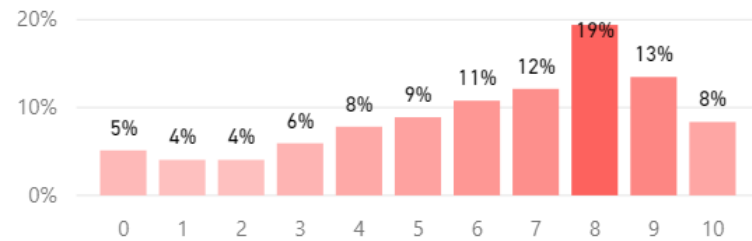
### Las tareas se corresponden con su puesto



Media: 7.28  
Desv. Típica: 2.53  
Mediana: 8.00

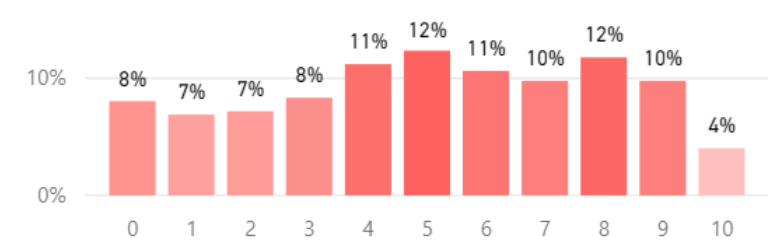
## Satisfacción con la gestión y la organización

### Definición de funciones y responsabilidades



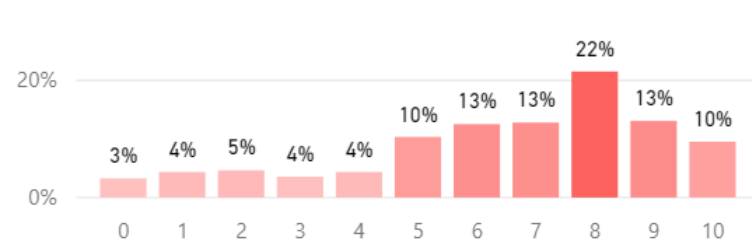
Media: 6.15  
Desv. Típica: 2.80  
Mediana: 7.00

### Tamaño de la plantilla existente



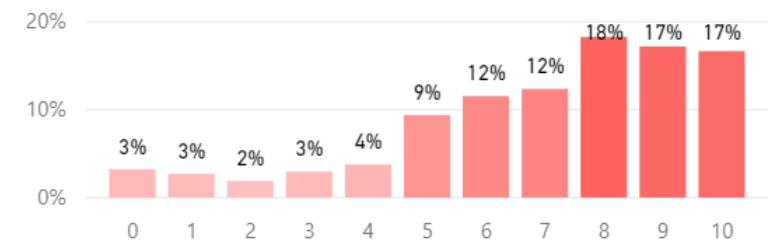
Media: 5.07  
Desv. Típica: 2.89  
Mediana: 5.00

### Reconocimiento de su trabajo



Media: 6.44  
Desv. Típica: 2.67  
Mediana: 7.00

### Se siente parte del equipo



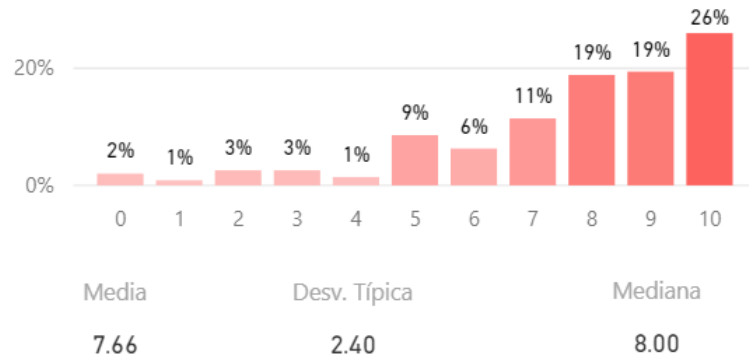
Media: 7.01  
Desv. Típica: 2.59  
Mediana: 8.00



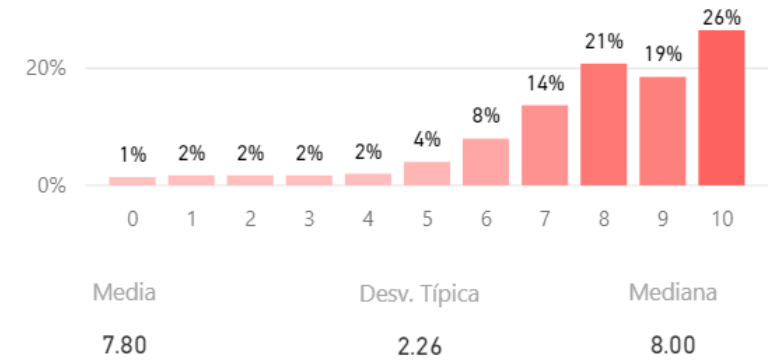
# Compromiso

Fidelidad, Prescripción y Vinculación

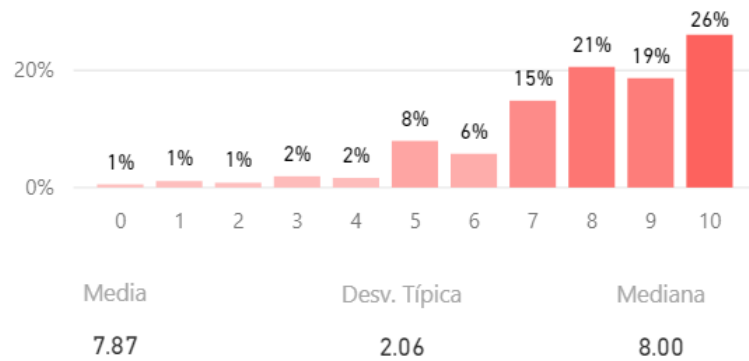
(Fidelidad) Volvería a ser PAS en la UCM



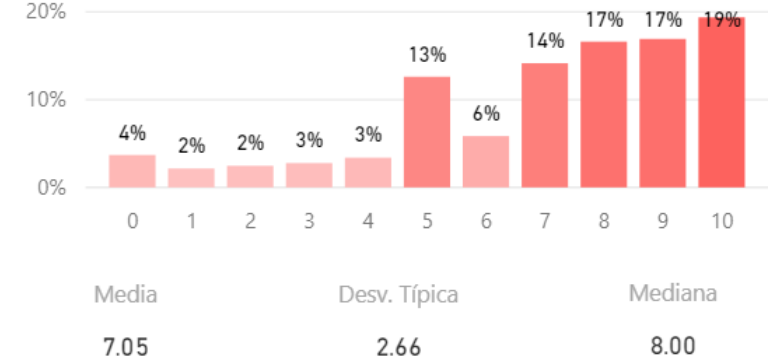
(Prescripción) Recomendación de titulaciones



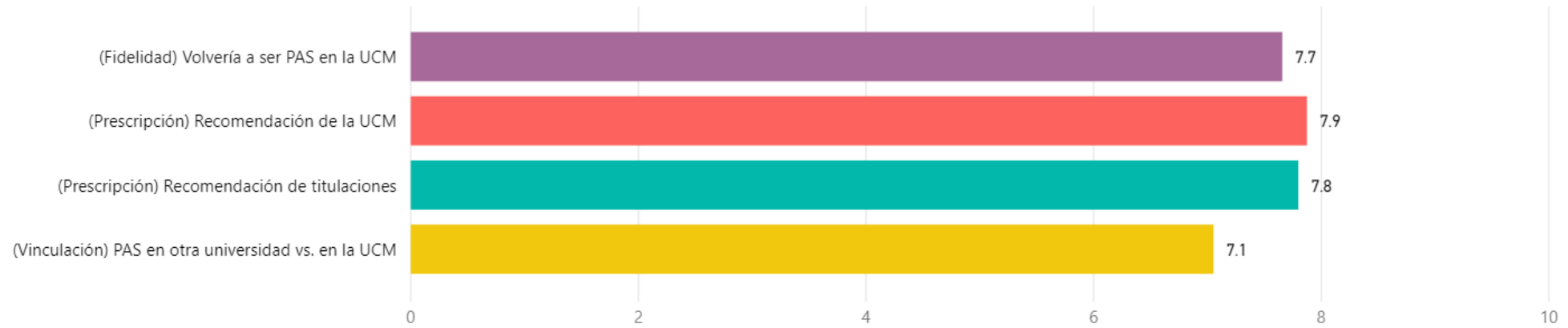
(Prescripción) Recomendaría la UCM



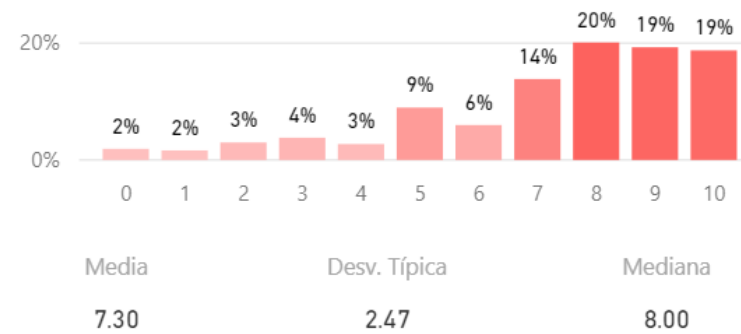
(Vinculación) PAS en otra universidad vs. en la UCM



### Media de Valoración (de 0 a 10)



### Orgulloso de ser PAS de la UCM

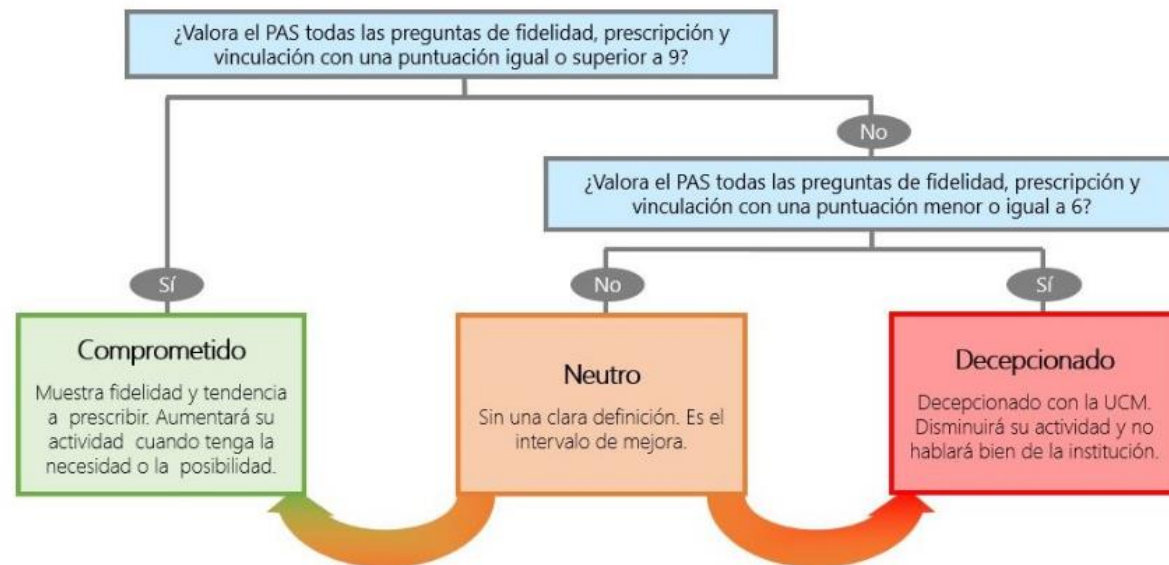


## Construcción y significado del indicador "compromiso"

\* 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 (%)

