



UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
MADRID

Vicerrectorado de Calidad

# Encuestas de Satisfacción UCM

Informe de la encuesta al Personal de Administración y Servicios

Curso 2016-2017

Nivel  
Facultad



# 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

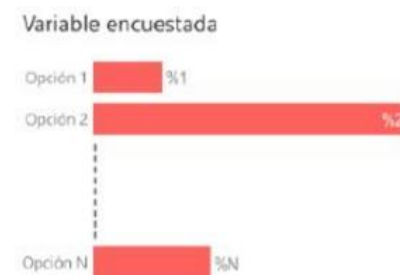
# Introducción

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.

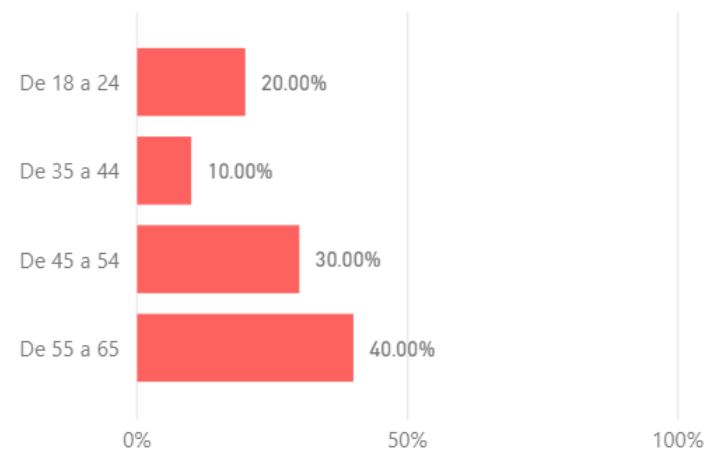


# Características de la muestra

Total encuestados:

10

### Edad (%)



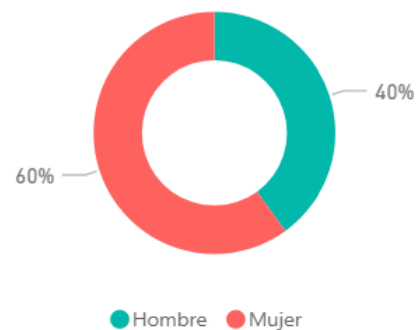
Edad media (años)

47.10

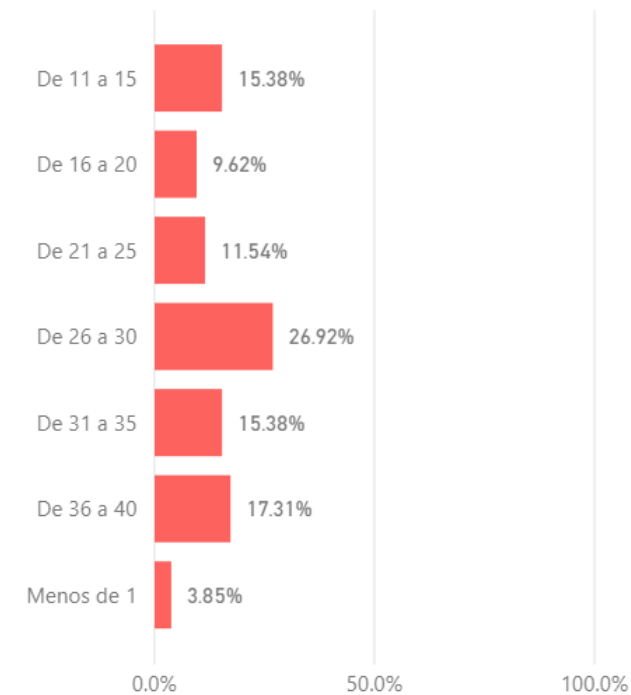
Desv. Típica

13.66

### Sexo (%)



### Años de experiencia (%)



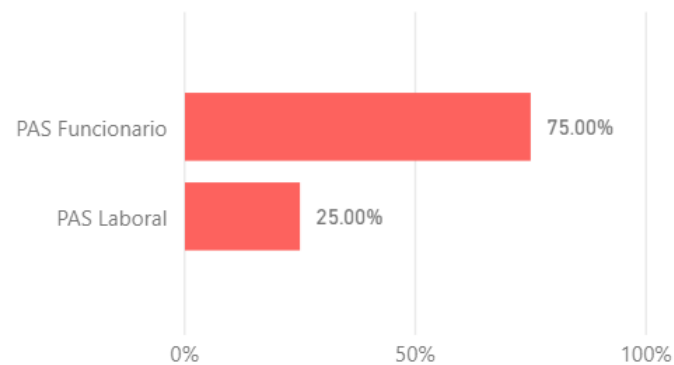
Experiencia media (años)

19.70

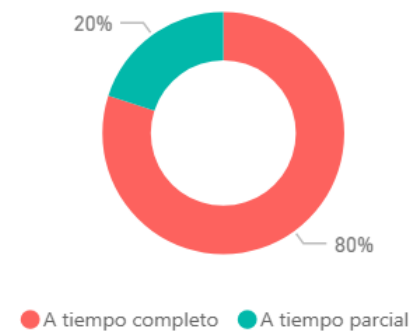
Desv. Típica

12.18

### Tipo de contrato (%)



### Jornada laboral (%)



# Características de la muestra

Rama de conocimiento (%)

Ciencias Sociales y Jurídicas

100.00%

0%

20%

40%

60%

80%

100%

Rama de conocimiento (%)

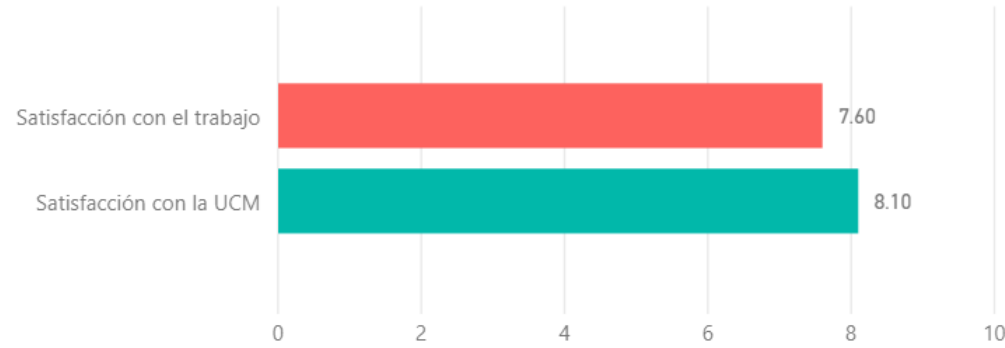


100%

● Ciencias Sociales y Jurídicas

# Satisfacción con el trabajo y la UCM

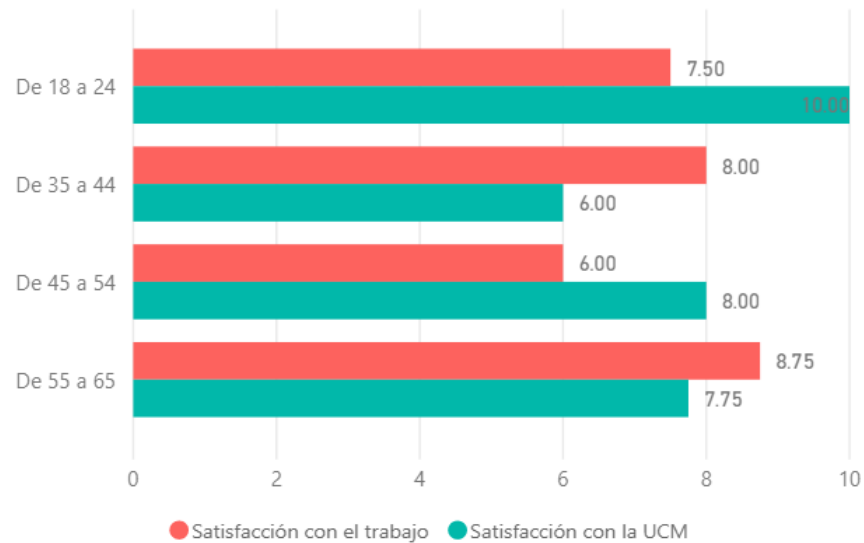
Satisfacción global (Valoraciones de 0 a 10)



Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo
2.07	8.00

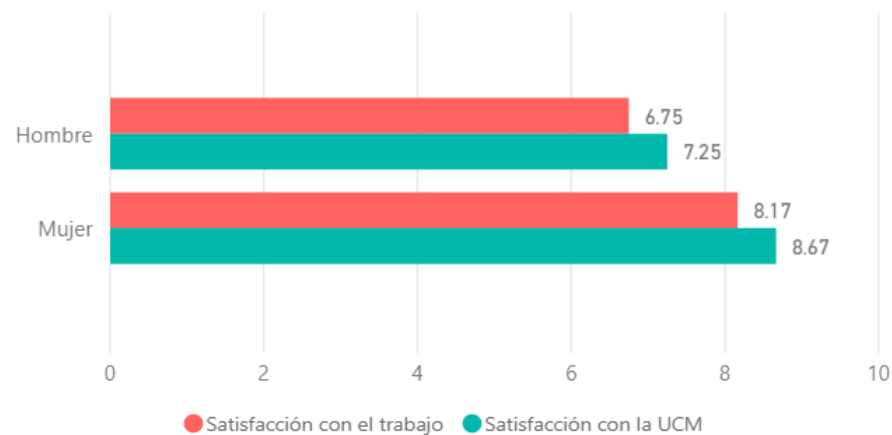
Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
1.52	8.00

Satisfacción según grupo de edad (Media)



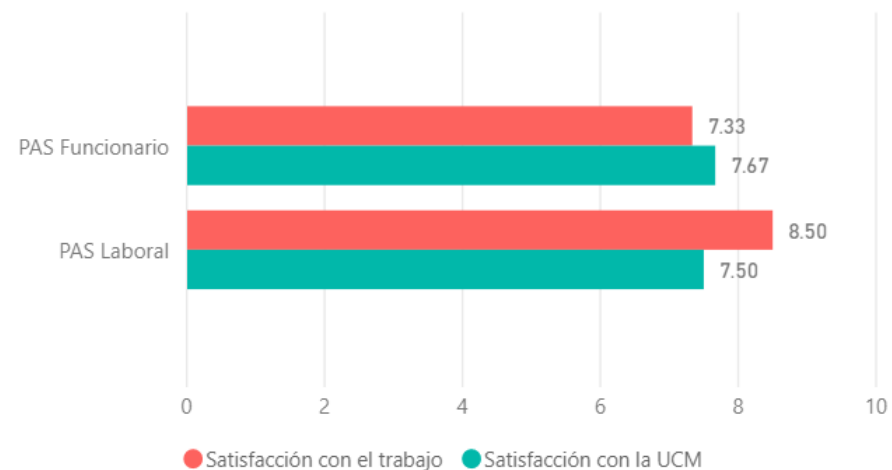
Edad	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
De 18 a 24	0.71	7.50	0.00	10.00
De 35 a 44	NaN	8.00	NaN	6.00
De 45 a 54	3.46	8.00	2.00	8.00
De 55 a 65	0.50	9.00	0.50	8.00
<b>Total</b>	<b>2.07</b>	<b>8.00</b>	<b>1.52</b>	<b>8.00</b>

### Satisfacción según sexo (Media)



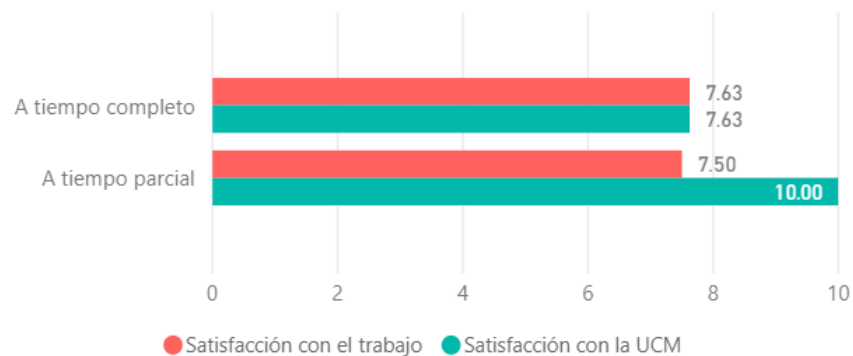
Sexo ▼	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
Mujer	0.75	8.00	1.63	9.00
Hombre	3.20	8.00	0.96	7.50
<b>Total</b>	<b>2.07</b>	<b>8.00</b>	<b>1.52</b>	<b>8.00</b>

### Satisfacción según PAS (Media)



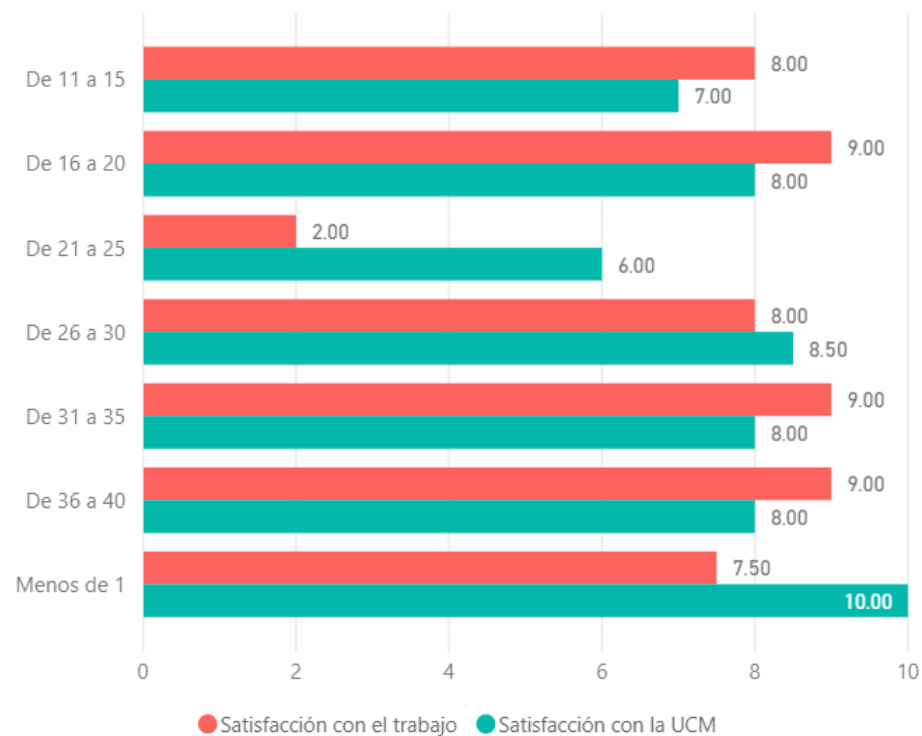
Tipo de PAS	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción UCM
	0.71	0.00	7.50	10.00
PAS Funcionario	2.66	1.51	8.00	8.00
PAS Laboral	0.71	0.71	8.50	7.50
<b>Total</b>	<b>2.07</b>	<b>1.52</b>	<b>8.00</b>	<b>8.00</b>

### Satisfacción según jornada laboral (Media)



Jornada laboral	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
A tiempo parcial	0.71	7.50	0.00	10.00
A tiempo completo	2.33	8.00	1.30	8.00
<b>Total</b>	<b>2.07</b>	<b>8.00</b>	<b>1.52</b>	<b>8.00</b>

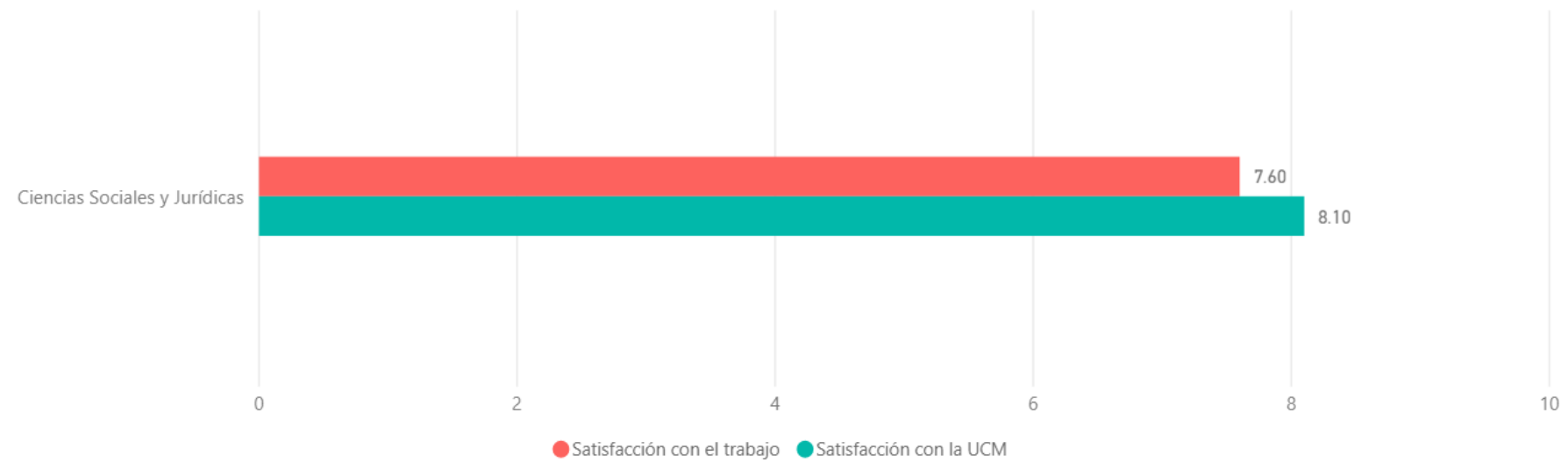
### Satisfacción según años de experiencia laboral (Media)



Experiencia	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
Menos de 1	0.71	7.50	0.00	10.00
De 36 a 40	NaN	9.00	NaN	8.00
De 31 a 35	NaN	9.00	NaN	8.00
De 26 a 30	0.00	8.00	2.12	8.50
De 21 a 25	NaN	2.00	NaN	6.00
De 16 a 20	NaN	9.00	NaN	8.00
De 11 a 15	0.00	8.00	1.41	7.00
<b>Total</b>	<b>2.07</b>	<b>8.00</b>	<b>1.52</b>	<b>8.00</b>



### Satisfacción según rama de conocimiento (Media)



Rama de conocimiento ▼	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción UCM
Ciencias Sociales y Jurídicas	2.07	1.52	8.00	8.00
<b>Total</b>	<b>2.07</b>	<b>1.52</b>	<b>8.00</b>	<b>8.00</b>

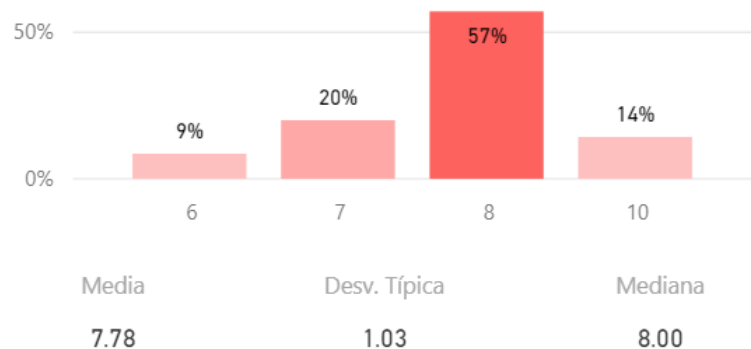
## Satisfacción por centro

Centro ▲	Media Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Media Satisfacción UCM	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
F. ESTUDIOS ESTADISTICOS	7.60	2.07	8.00	8.10	1.52	8.00
<b>Total</b>	<b>7.60</b>	<b>2.07</b>	<b>8.00</b>	<b>8.10</b>	<b>1.52</b>	<b>8.00</b>

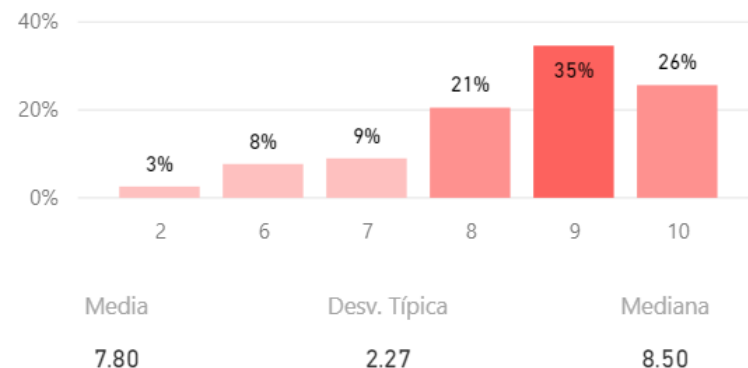
# Satisfacción

Satisfacción con la información y comunicación

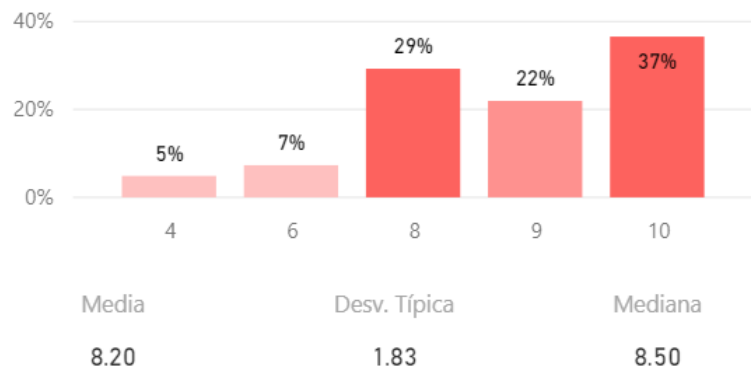
Información sobre las titulaciones para el desarrollo de sus labores



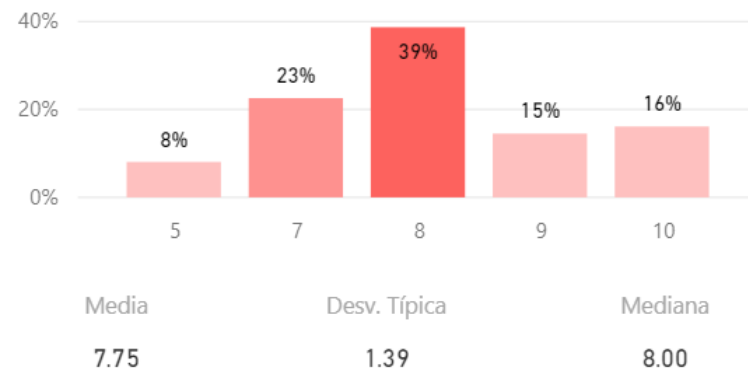
Comunicación con responsables académicos



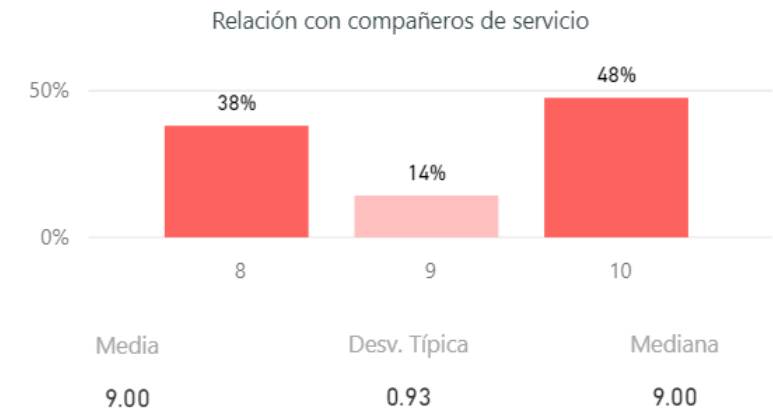
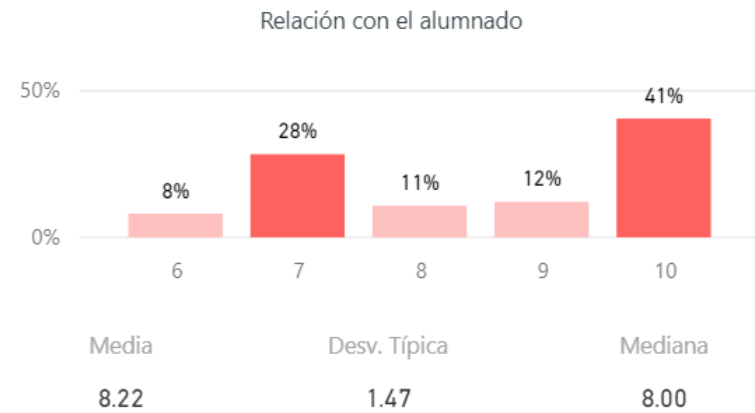
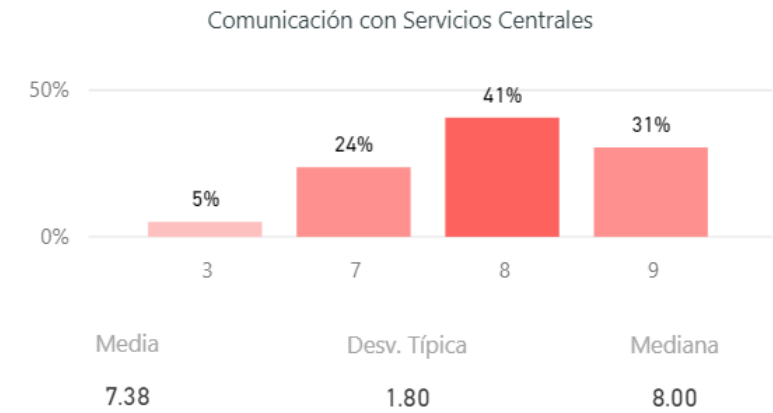
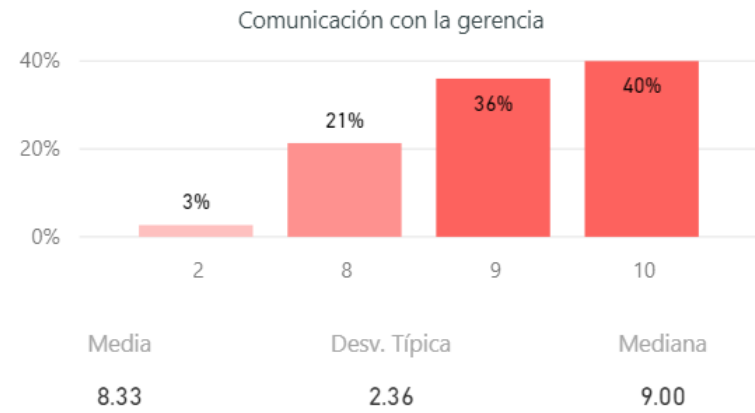
Comunicación con profesorado



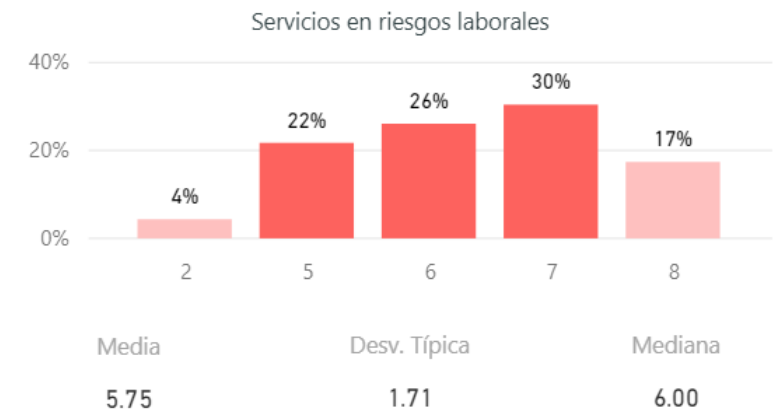
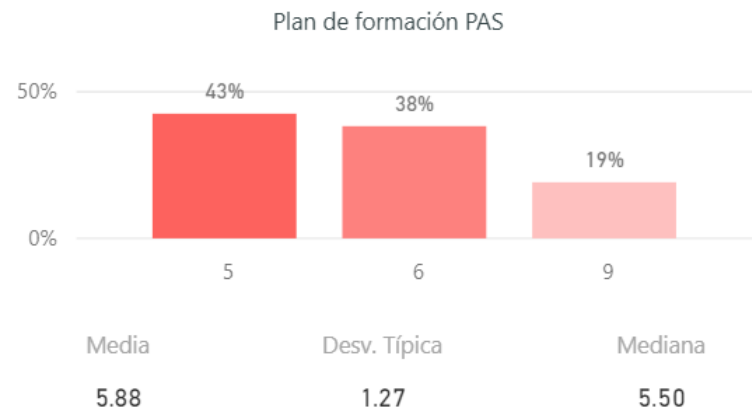
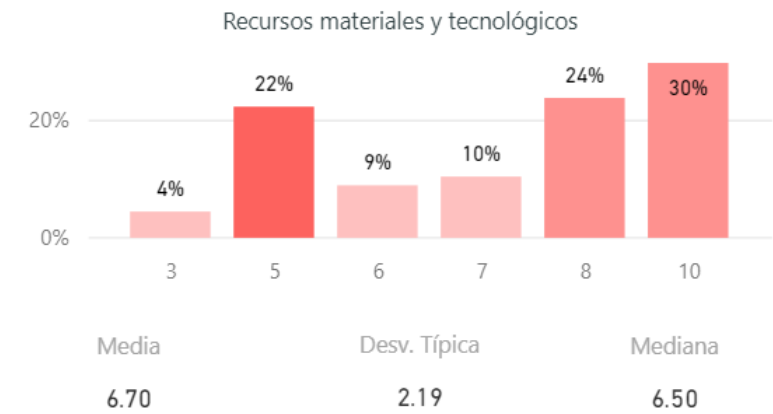
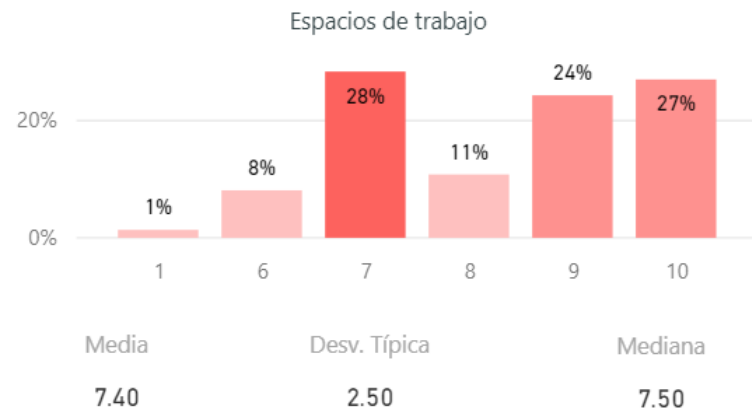
Comunicación con otras unidades administrativas



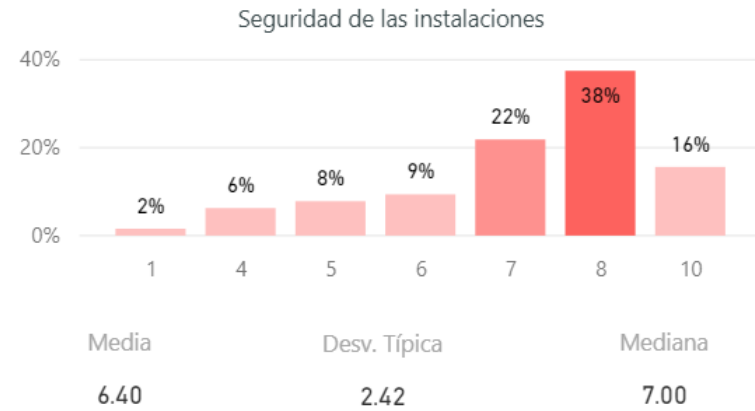
## Satisfacción con la información y comunicación



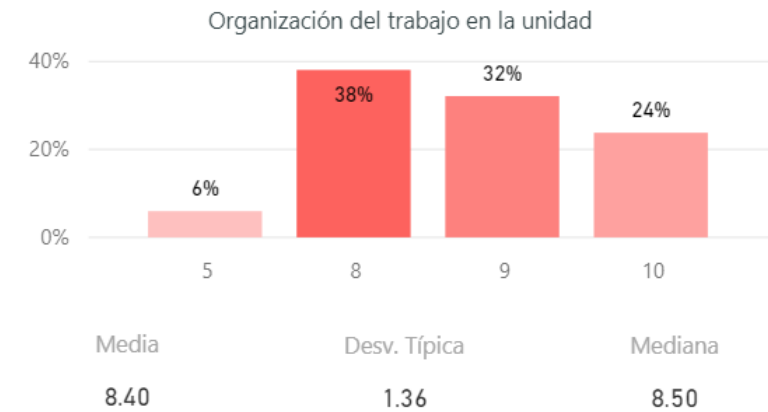
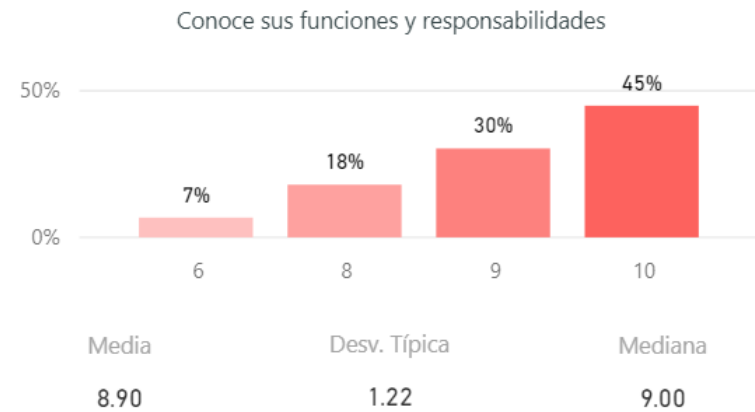
## Satisfacción con los recursos



## Satisfacción con los recursos

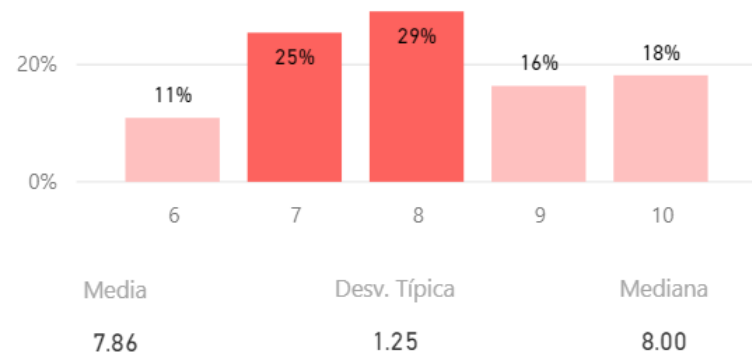


## Satisfacción con la gestión y la organización

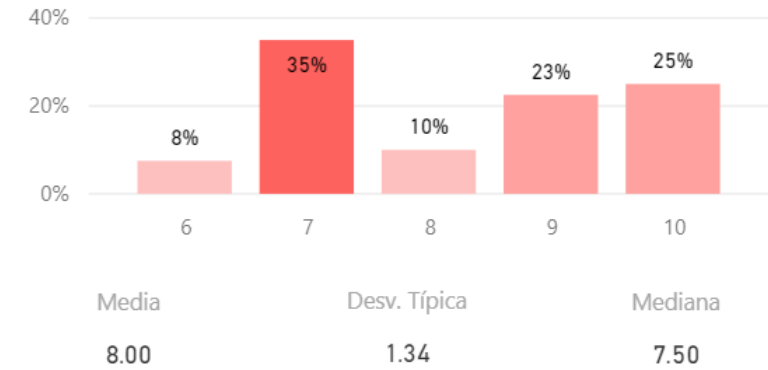


## Satisfacción con la gestión y la organización

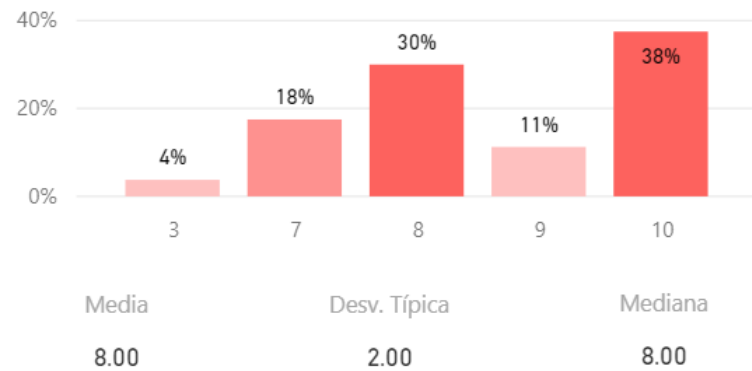
### Otros conocen su tarea y podrían sustituirle



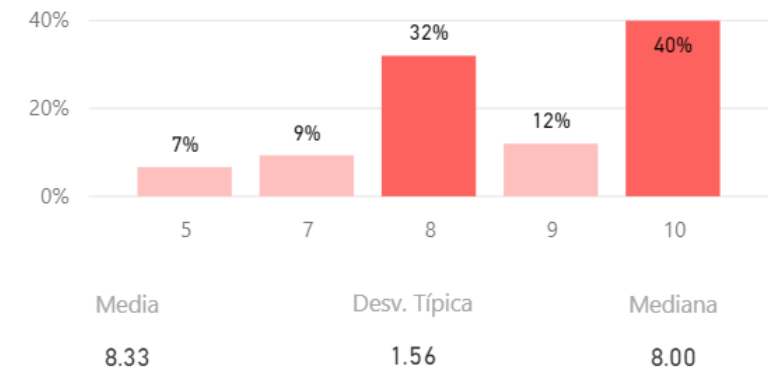
### Relación de su formación con sus tareas



### Adecuación de sus conocimientos y habilidades al trabajo

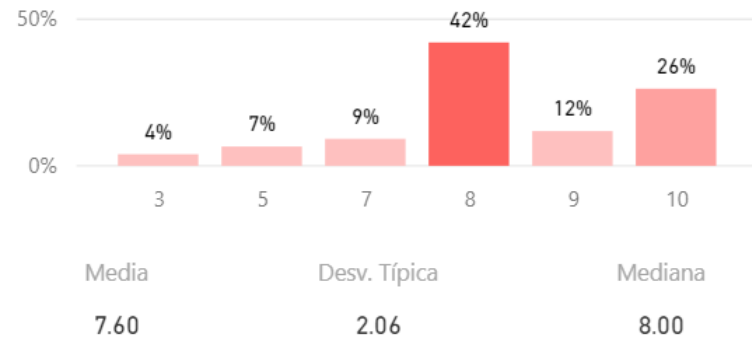


### Las tareas se corresponden con su puesto

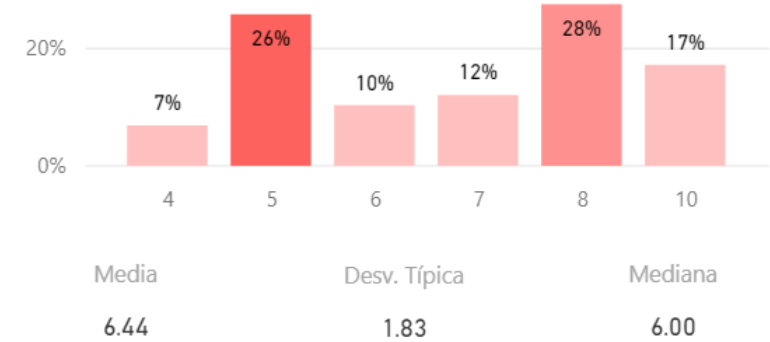


## Satisfacción con la gestión y la organización

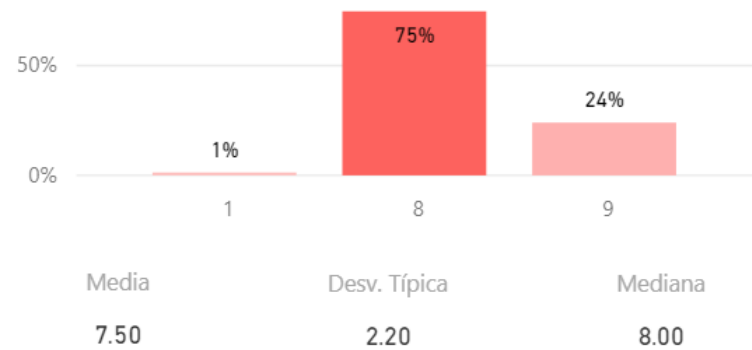
### Definición de funciones y responsabilidades



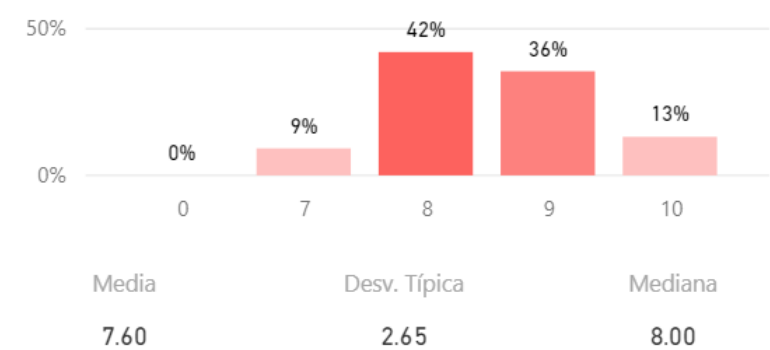
### Tamaño de la plantilla existente



### Reconocimiento de su trabajo



### Se siente parte del equipo

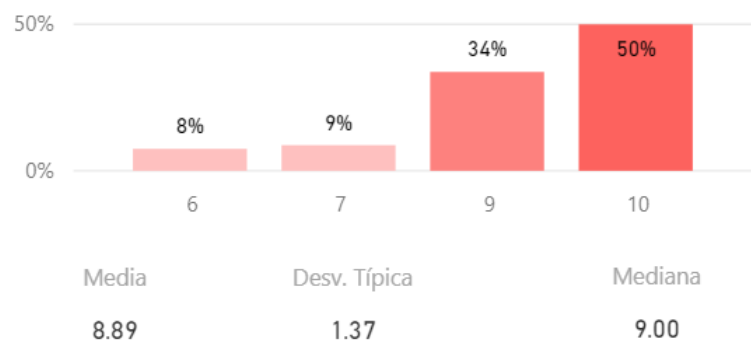




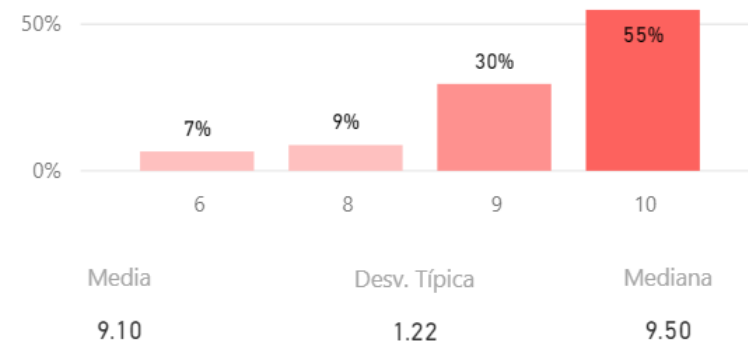
# Compromiso

Fidelidad, Prescripción y Vinculación

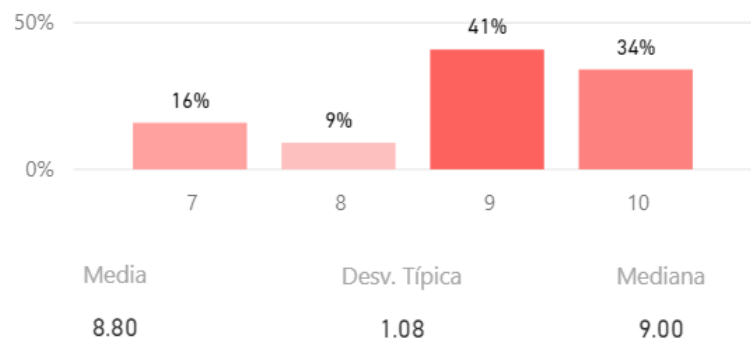
(Fidelidad) Volvería a ser PAS en la UCM



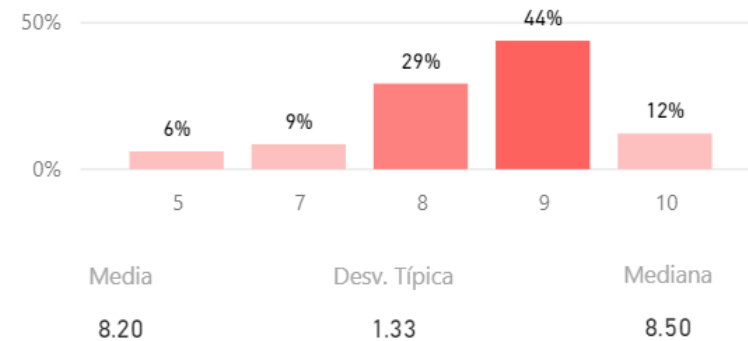
(Prescripción) Recomendación de titulaciones



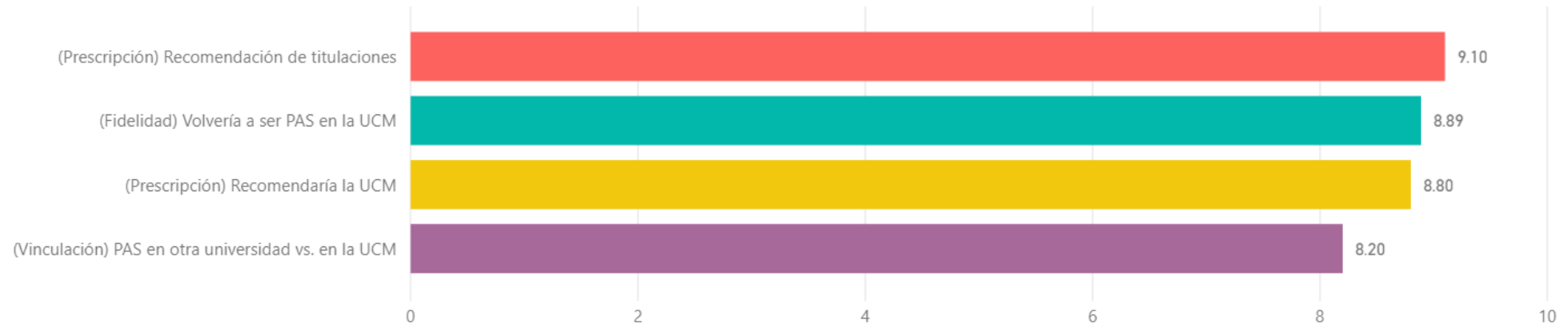
(Prescripción) Recomendaría la UCM



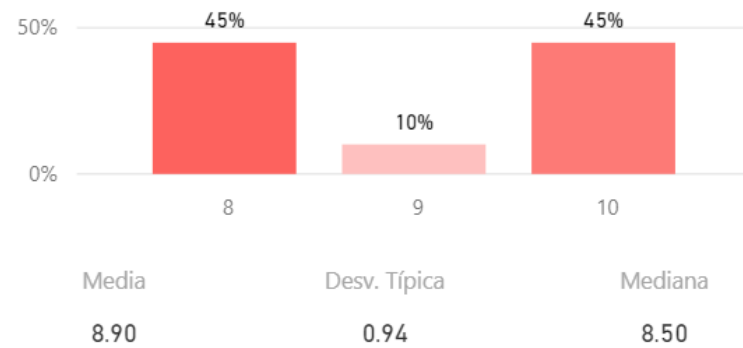
(Vinculación) PAS en otra universidad vs. en la UCM



### Media de Valoración (de 0 a 10)



### Orgulloso de ser PAS de la UCM

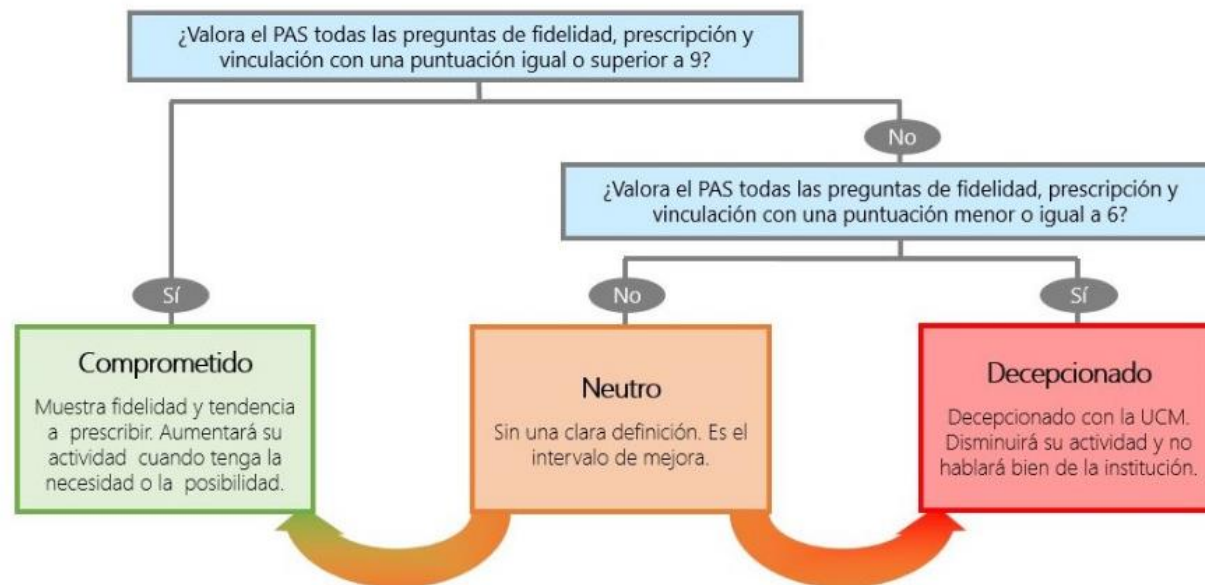


## Construcción y significado del indicador "compromiso"

\* 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 (%)

