



Unidad de Calidad

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS) 2018/2019







Índice

ENCUESTA Y UNIVERSO	4
FINALIDAD DE LA ENCUESTA	5
PREGUNTAS	6
PUESTO DE TRABAJO	6
1. Información y definición de mis funciones i	laborales6
2. Adecuación de la distribución de las tareas	s a realizar en el puesto de trabajo7
3. Atención a las necesidades de formación p	ara el puesto de trabajo en la UPM8
4. Grado de satisfacción con los cursos recibi	dos dentro de la oferta formativa UPM 9
5. Oportunidades que proporciona la UPM po profesional	ara la promoción y desarrollo de la carrera 10
INSTALACIONES	11
6. Seguridad, comodidad y condiciones ambi	entales en el puesto de trabajo11
7. Equipamiento, recursos e instrumentos dis	ponibles en el puesto de trabajo12
8. Instalaciones de la Escuela en general: con	ofortabilidad, limpieza e higiene13
SERVICIOS GENERALES	14
9. Conserjería: atención, eficacia en la gestió	n y resolución de incidencias14
10. Mantenimiento: atención, eficacia en la g	gestión y resolución de incidencias15
11. Secretaría de alumnos: atención, eficacia	en la gestión y resolución de incidencias 16
12. Secretaría de dirección: atención, eficacio	a en la gestión y resolución de incidencias 17
13. Administración y gestión del PAS: atenció incidencias	ón, eficacia en la gestión y resolución de 18
14. Ordenación Académica y gestión del PDI: de incidencias	atención, eficacia en la gestión y resolución 19
15. Unidad de calidad: atención, eficacia en l	a gestión y resolución de incidencias 20
16. Gestión económica: atención, eficacia en	la gestión y resolución de incidencias 21
17. Publicaciones - Apoyo Gráfico: atención, incidencias	eficacia en la gestión y resolución de 22
18. Registro: atención, eficacia en la gestión	y resolución de incidencias23
19. Servicios Informáticos: atención, eficacia	en la gestión y resolución de incidencias 24
20. Biblioteca: confortabilidad, disponibilidad	d de libros25
21. Biblioteca: atención, eficacia en la gestió	n y resolución de incidencias26





CONCLUSIONES	35
OBSERVACIONES	34
28. Grado de conocimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)	33
27. Grado de conocimiento y satisfacción con los procedimientos para formular quejo sugerencias y felicitaciones o recoger la opinión de los estudiantes	•
26. Información disponible en las Redes Sociales de la Escuela y otros canales	31
25. Grado de satisfacción con la información sobre los títulos publicada en la web	30
24. Información disponible en la web de la Escuela	29
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	29
23. Atención psicológica: atención y utilidad del servicio	28
22. Cafetería: atención y eficacia en el servicio prestado	27





ENCUESTA Y UNIVERSO

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio (ETSIAE) ha realizado en el curso 2018/2019 las primeras encuestas dirigidas a toda la comunidad universitaria. Las que analiza el presente informe se han dirigido al Personal de Administración y Servicios (en adelante PAS) de la Escuela. El objetivo no es otro que el de evaluar y medir todos los servicios del centro e identificar el grado de satisfacción de los agentes implicados para poder llevar a cabo las mejoras que se consideren necesarias.

La encuesta se ha realizado entre los días 30 de mayo y 12 de junio de 2019. El PAS de la ETSIAE ha podido participar a través de un <u>enlace</u> de la página web de la Escuela que se envió a su correo electrónico.

La encuesta al PAS de la ETSIAE ha estado compuesta de un total de 28 preguntas, divididas en cuatro apartados: "Puesto de trabajo", "Instalaciones", "Servicios Generales" e "Información y comunicación". Además, en la parte final, la encuesta ofrecía la posibilidad de añadir observaciones y sugerencias.

Todas las preguntas son de carácter obligatorio y su respuesta recoge una escala del 1 al 5, siendo 1 la valoración más baja (muy insatisfactorio) y 5 la más alta (muy satisfactorio). Además, se incluye la opción de "NS/NC" (No sabe/ No contesta").

En esta encuesta sobre la Escuela han participado un total de **25 trabajadores** de un universo total de 132 (número de empleados de la ETSIAE en el curso 2018/2019, teniendo en cuenta el personal funcionario y personal laboral). Esto significa un 19% del universo total.





FINALIDAD DE LA ENCUESTA

El **objetivo** de esta encuesta no es otro que el de evaluar y medir los principales servicios del centro e identificar el grado de satisfacción de los agentes implicados para poder llevar a cabo las **mejoras** que se consideren necesarias. Una vez se analicen todos los resultados se mantendrán reuniones con los representantes de los tres colectivos a los que se ha preguntado (estudiantes, PAS y PDI) para compartir los resultados e informes, que previamente se han hecho públicos y se han colgado en la web de la Escuela, y debatir sobre la puesta en marcha de aquellas mejoras que se consideren más urgentes o prioritarias. Todo ello en base a las respuestas obtenidas y al análisis de otros canales de recogida como el Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Escuela.

Todas las mejoras posibles que surjan a través de los resultados de las encuestas, las reuniones mantenidas con los distintos colectivos y la recogida por otros canales se plasmarán en el **Plan Anual de Calidad** (PAC). Éste se aprueba cada año en Comisión de Calidad y en Junta de Escuela, tras realizar un seguimiento de las acciones realizadas -y por realizar- por parte de las Subdirecciones de Extensión Universitaria y Relaciones Exteriores, la Oficina de Prácticas Externas, la Secretaría Académica, la Administración del centro y Jefatura de Estudios.

En conclusión, la recogida de la satisfacción de los diferentes colectivos y, como consiguiente, la puesta en marcha de las mejoras pertinentes, sustentan el Proceso Específico PR/ES/001 Elaboración y Revisión del PAC, base del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la ETSIAE, cuyo desarrollo se enmarca en la adaptación de los títulos universitarios al Espacio Europeo de Educación Superior.





PREGUNTAS

PUESTO DE TRABAJO

Pregunta 1: Información y definición de mis funciones laborales:



■ Conclusiones: La valoración sobre la información y definición de las funciones laborales del Personal de Administración y Servicios se encuentra, mayoritariamente, en una posición intermedia. La mayor parte de los empleados que han contestado esta encuesta (36%) han optado por la nota 3 sobre 5. Otros 8 trabajadores (32%) le han otorgado las dos mejores puntuaciones: 4 y 5 sobre 5; y otros 8 (32%) las dos peores: 1 y 2 sobre 5.

La **nota media**¹ para la pregunta sobre la información y definición de las funciones laborales es un **2,92** sobre 5, lo que es lo mismo, un aprobado de 5,8 sobre 10.

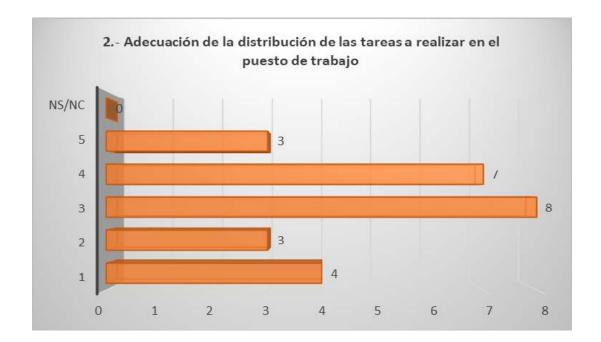
_

¹ La nota media se ha calculado sin tener en cuenta las respuestas ofrecidas a la opción "NS/NC".





Pregunta 2: Adecuación de la distribución de las tareas a realizar en el puesto de trabajo:



Conclusiones: La valoración sobre la distribución de las tareas a realizar en el puesto de trabajo es, en general, bien valorada por el PAS de la ETSIAE. La mayoría de los encuestados (32%) lo puntúa con una nota de 3 sobre 5; mientras que otro 28% del personal que ha contestado este cuestionario lo valora con un 4 sobre 5. Son las dos opciones mayoritarias, siendo elegidas por seis de cada diez trabajadores (60%).

La **nota media** para la pregunta sobre la distribución de las tareas a realizar en el puesto de trabajo es un **3,08** sobre 5 (una nota de 6,1 sobre 10).





Pregunta 3: Atención a las necesidades de formación para el puesto de trabajo en la UPM:



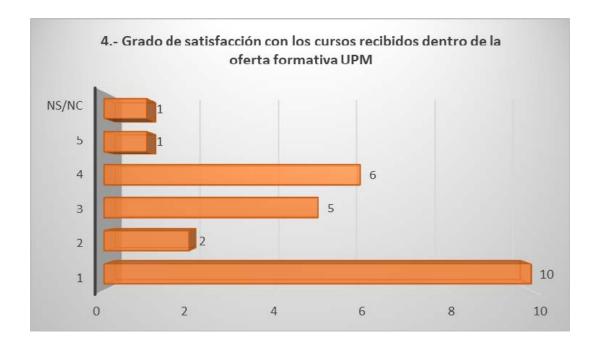
Conclusiones: De nuevo la opción más elegida vuelve a ser la intermedia (nota de 3 sobre 5) para la pregunta sobre la atención a las necesidades de formación para el puesto de trabajo en la UPM. Ésta es la opción que han elegido el 36% de los encuestados (9 de los 25 totales). Sin embargo, es también reseñable que la segunda opción más elegida es la peor puntuación: 1 sobre 5, que han elegido el 32% de los encuestados.

Esto deja la **nota media** para la pregunta sobre las necesidades de formación en un suspenso: un **2,32** sobre 5; o lo que es lo mismo, un suspenso de 4,64 sobre 10.





Pregunta 4: Grado de satisfacción con los cursos recibidos dentro de la oferta formativa UPM:



Conclusiones: Los cursos recibidos dentro de la oferta formativa UPM también suspenden en esta encuesta. La opción más elegida por los encuestados es la puntuación más baja (1 sobre 10) que es escogida por 4 de cada 10 empleados (40%). Otros 11 trabajadores de la ETSIAE (44%) opinan, por el contrario, que dicha oferta formativa es relativamente buena, al puntuarla con un 3 o 4 sobre 5.

La **nota media** para la pregunta sobre el grado de satisfacción con la oferta formativa de la UPM es un **2,41** sobre 5; una nota de 4,82 sobre 10.





Pregunta 5: Oportunidades que proporciona la UPM para la promoción y desarrollo de la carrera profesional:



Conclusiones: Mala puntuación, de nuevo, para las oportunidades que proporciona la UPM para la promoción y el desarrollo de la carrera profesional. Más de la mitad de los encuestados (56%) han elegido la puntuación más baja para esta pregunta (1 sobre 5). Otros 8 miembros del PAS de la ETSIAE (32%) han escogido la nota de 2 sobre 5. Por tanto, casi 9 de cada 10 personas (88%) que han participado en esta encuesta consideran que las oportunidades para la promoción y el desarrollo de la carrera profesional son malas o muy malas.

Estas puntuaciones dejan la **nota media** para la pregunta sobre promoción y el desarrollo de la carrera profesional es un **1,6** sobre 5; un suspenso de 3,2 sobre 10.





INSTALACIONES

Pregunta 6: Seguridad, comodidad y condiciones ambientales en el puesto de trabajo:

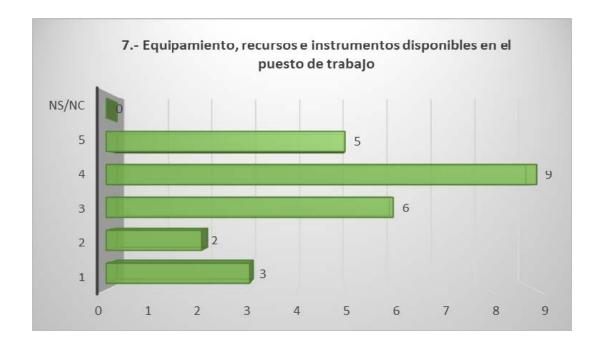


Conclusiones: Los trabajares de la Escuela valoran, en general, positivamente la seguridad, comodidad y condiciones ambientales de su puesto de trabajo. Más de la mitad de los encuestados (56%) lo puntúan con la segunda mejor valoración: un 4 sobre 5. Además, otros dos empleados le otorgan la máxima puntuación: 5 sobre 5, por lo que, en total, el 64% de los trabajadores que han participado en esta encuesta se muestran satisfechos o muy satisfechos con este aspecto de su puesto de trabajo. Otros 4 encuestados (16%) le otorgan la nota intermedia: un 3 sobre 5. La nota media a la pregunta sobre la seguridad, comodidad y condiciones ambientales del puesto de trabajo es de 3,4 sobre 5; un aprobado de 6,8 sobre 10.





Pregunta 7: Equipamiento, recursos e instrumentos disponibles en el puesto de trabajo:

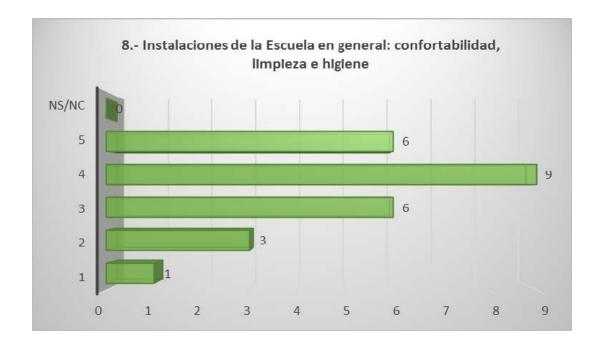


Conclusiones: Los equipamientos, recursos e instrumentos disponibles en el puesto de trabajo también son bien valorados por los trabajadores de la ETSIAE. Un 36% de los encuestados lo han puntuado con la segunda mejor nota: 4 sobre 5; mientras que otro 20% lo valora con la nota máxima: 5 sobre 5. En total, más de la mitad de los encuestados (56%) se muestran satisfechos o muy satisfechos en este sentido. La nota media a la pregunta sobre equipamientos, recursos e instrumentos disponibles en el puesto de trabajo es de 3,44 sobre 5; un aprobado de 6,88 sobre 10.





Pregunta 8: Instalaciones de la Escuela en general: confortabilidad, limpieza e higiene:



Conclusiones: La octava pregunta de la encuesta tiene que ver con las instalaciones de la Escuela en general, y su confortabilidad, limpieza e higiene. Este punto también es, en general, bien valorado por el PAS de la ETSIAE. 9 de los 25 encuestados (36%) han elegido la segunda mejor puntuación: 4 sobre 5; y otros 6 (24%) le han otorgado a este aspecto la mejor puntuación: 5 sobre 5. Además, otro 24% lo puntúa con la nota intermedia: 3 sobre 5, mostrándose satisfecho.

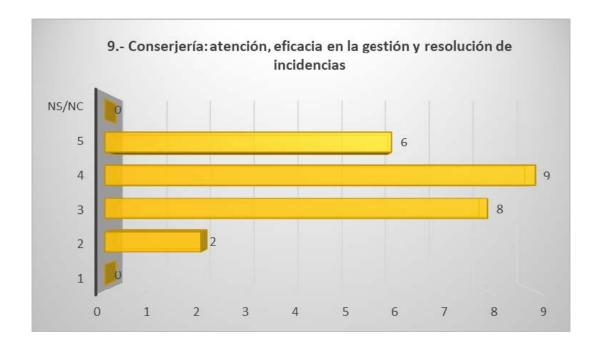
La **nota media** a la pregunta sobre la confortabilidad, limpieza e higiene de la Escuela es de **3,64** sobre 5; un notable de 7,28 sobre 10.





SERVICIOS GENERALES

Pregunta 9: Conserjería: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



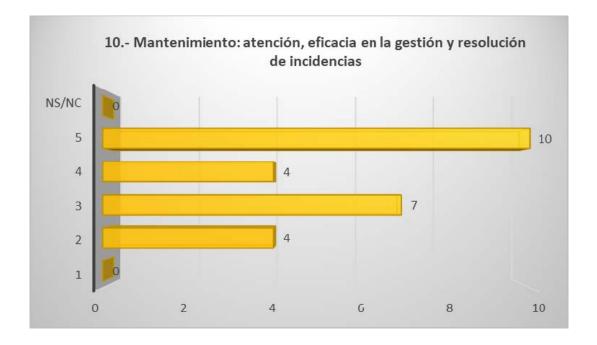
Conclusiones: El servicio de conserjería es valorado muy positivamente por el PAS de la ETSIAE que ha contestado esta encuesta. Un 36% de los mismos (9 de 25) han elegido la segunda mejor nota: 4 sobre 5; mientras que otro 32% ha elegido la nota intermedia: 3 sobre 5. Es reseñable también que otro 24% de los encuestados (6 de 25) han puntuado el servicio de Consejería con la mejor nota: 5 sobre 5. En total, seis de cada diez trabajadores (60%) se muestran satisfechos o muy satisfechos con este servicio.

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Conserjería es de **3,76** sobre 5; un notable de **7,52** sobre **10**.





Pregunta 10: Mantenimiento: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



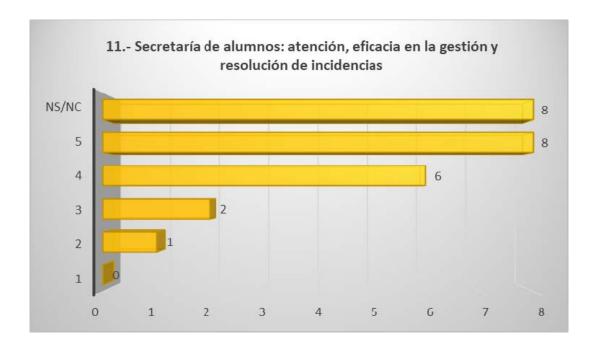
Conclusiones: En lo que al servicio de Mantenimiento se refiere, la puntuación por parte de los trabajadores de la ETSIAE también es elevada. Un 40% de los encuestados han elegido la mejor puntuación (5 sobre 5); mientras que un 28% le otorga la nota intermedia (3 sobre 3). En total, las dos mejores puntuaciones (4 y 5 sobre 5) son escogidas por más de la mitad de los encuestados (56%).

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Mantenimiento es de **3,8** sobre 5; o lo que es lo mismo, un notable de 7,6 sobre 10.





Pregunta 11: Secretaría de alumnos: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



Conclusiones: Un 56% de los encuestados ha puntuado con las dos mejores notas (4 y 5 sobre 5) a la Secretaría de Alumnos. Un 32% ha elegido la nota más alta (5 sobre 5), mientras que otro 24% han escogido la segunda mejor opción (4 sobre 5). También es importante destacar que otro 32% de los trabajadores que han participado en este cuestionario (8 de 25) han elegido la opción "NS/NC" (No sabe/No contesta) por no conocer o no querer pronunciarse sobre este servicio.

La nota media a la pregunta sobre la Secretaría de Alumnos es de **4,23** sobre 5; o lo que es lo mismo, una nota que se acerca al sobresaliente: 8,46 sobre 10.





Pregunta 12: Secretaría de dirección: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



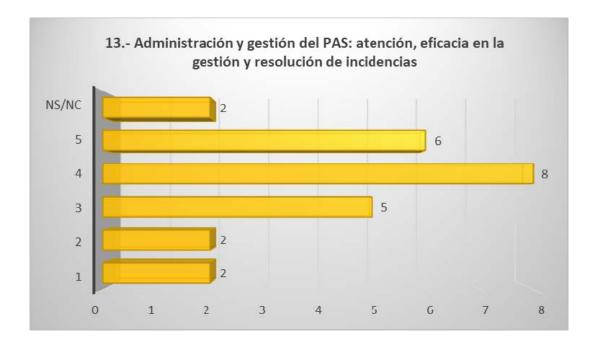
Conclusiones: La atención, eficacia y resolución de incidencias en el servicio de Secretaría de Dirección es poco conocido por los trabajadores de la ETSIAE que han participado en esta encuesta. Un 32% ha manifestado no saber o no conocer este servicio, bajo la opción de "NS/NC". Sin embargo, de entre los que sí lo han valorado, la mayoría lo han hecho positivamente. El 28% ha elegido la segunda mejor opción (4 sobre 5) y otro 24% de los encuestados ha elegido la mejor puntuación: 5 sobre 5.

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Secretaría de Dirección es de **3,94** sobre 5; es decir, un notable de 7,88 sobre 10.





Pregunta 13: Administración y gestión del PAS: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



Conclusiones: La pregunta 13 de esta encuesta hacía referencia a la Administración y gestión del PAS, un servicio, en general, bien valorado por los trabajadores de la Escuela. el 32% de los empleados que han participado en este cuestionario lo puntúa con un 4 sobre 5, la segunda mejor opción; mientras que un 24% le otorga la mejor puntuación: 5 sobre 5. Es decir, más de la mitad de los encuestados (56%) se muestra satisfecho o muy satisfecho con este servicio.

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Administración y Gestión del PAS es de **3,60** sobre 5; un 7,2 sobre 10.





Pregunta 14: Ordenación Académica y gestión del PDI: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



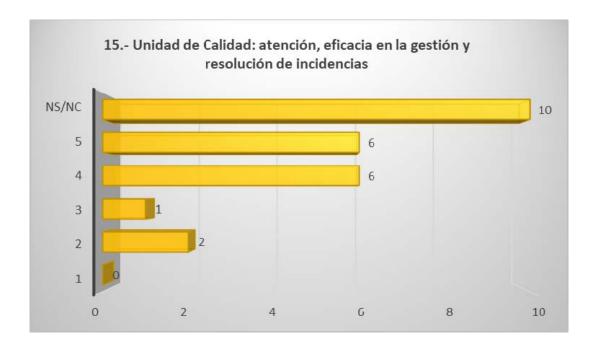
Conclusiones: Ordenación Académica es una de las unidades más desconocidas por el Personal de Administración y Servicios de la ETSIAE. cerca de la mitad de los encuestados (48%) han optado por la respuesta "NS/NC" (No sabe/No contesta) para esta pregunta. La opción mayoritaria entre los que sí han valorado este servicio (24%) han elegido la nota intermedia: 3 sobre 5.

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Ordenación Académica es de **2,84** sobre 5, un aprobado de 5,68 sobre 10.





Pregunta 15: Unidad de Calidad: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



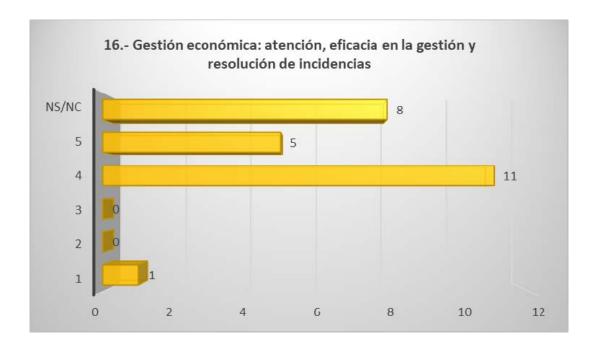
Conclusiones: La Unidad de Calidad es otro de los servicios desconocidos de la Escuela. Cuatro de cada diez encuestados (40%) han asegurado no saber o no conocer esta Unidad. Entre los que sí la puntúan, la valoración es positiva: un 24% la puntúa con un 4 sobre 5; mientras que otro 24% lo hace con la nota máxima: 5 sobre 5.

La **nota media** a la pregunta sobre la Unidad de Calidad es de **4,06** sobre 5, o lo que es lo mismo, un notable de 8,12 sobre 10.





Pregunta 16: Gestión económica: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



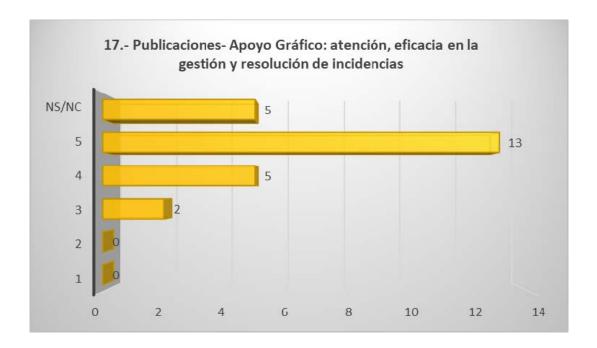
 Conclusiones: El servicio Gestión Económica es valorado positivamente por un 64% de los encuestados. Un 44% elige la segunda mejor nota (4 sobre 5); mientras que otro 20% escoge la mejor puntuación (5 sobre 5). Es también reseñable que un 32% de los trabajadores que han participado en esta encuesta marca la opción "NS/NC" (No sabe/ No contesta).

La nota media a la pregunta sobre el servicio de Gestión Económica es de 4,11 sobre 5; un notable de 8,22 sobre 10.





Pregunta 17: Publicaciones - Apoyo Gráfico: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



Conclusiones: El servicio de Publicaciones- Apoyo Gráfico es un servicio muy bien valorado por el PAS de la ETSIAE. La mayoría de los encuestados (52%) lo puntúan con la máxima nota (5 sobre 5); mientras que otro 20% le otorga la segunda mejor puntuación (4 sobre 5). Ninguno de los encuestados elige las puntuaciones más bajas (1 y 2 sobre 5). Otro 20% de los encuestados se ha decantado por la opción "NS/NC" (No sabe/ No contesta).

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Publicaciones- Apoyo Gráfico es de **4,55** sobre 5; un sobresaliente de 9,1 sobre 10.





Pregunta 18: Registro: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



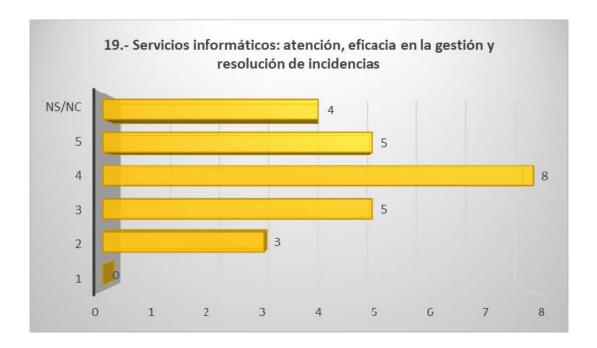
Conclusiones: El servicio de Registro es también valorado positivamente por el personal de la ETSIAE. cerca de la mitad de los encuestados (48%) lo valora muy positivamente con un 5 sobre 5. La segunda opción más elegida es la nota intermedia (un 3 sobre 5) que eligen 5 encuestados (20%), seguida de la opción "NS/NC" que han escogido 4 encuestados (16%).

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Registro es de **4,19** sobre 5, notable de 8,38 sobre 10.





Pregunta 19: Servicios Informáticos: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



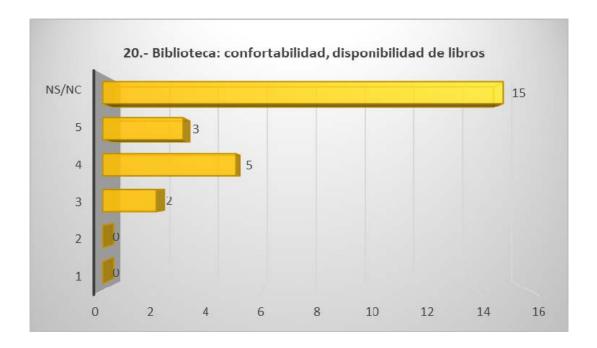
Conclusiones: Los trabajadores de la ETSIAE se muestran satisfechos o muy satisfechos con los servicios informáticos de la Escuela. Un 32% elige la segunda mejor puntuación (4 sobre 5); mientras que otro 20% ha escogido la nota más alta (5 sobre 5). Este 20% es el mismo porcentaje que elige la opción intermedia (3 sobre 5).

La **nota media** a la pregunta sobre los Servicios Informáticos es de **3,71** sobre 5; es decir, un 7,42 sobre 10.





Pregunta 20: Biblioteca: confortabilidad, disponibilidad de libros:

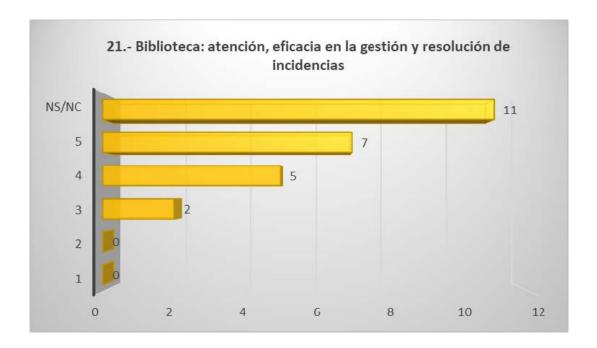


Conclusiones: En esta encuesta la biblioteca ha tenido dos preguntas. La primera de ellas versaba sobre la confortabilidad y la disponibilidad de los libros, algo bastante desconocido para el PAS de la Escuela. Seis de cada diez encuestados (60%) ha optado por la opción "NS/NC". Entre el mayor número de valoraciones, la opción más elegida (20% de los encuestados) es la segunda mejor nota (4 sobre 5). La nota media a la pregunta sobre la confortabilidad y la disponibilidad de libros en la Biblioteca es de 4,1 sobre 5; un 8,2 sobre 10.





Pregunta 21: Biblioteca: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:

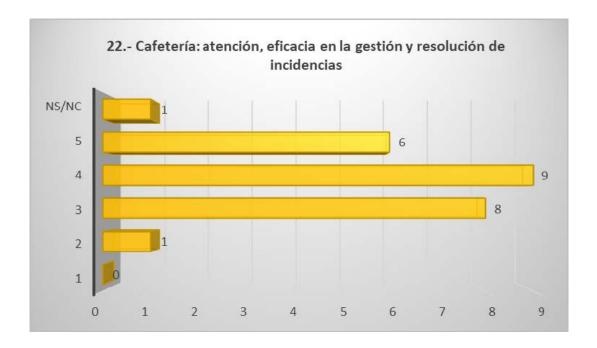


Conclusiones: La segunda pregunta de esta encuesta sobre la biblioteca hacía referencia a la atención, la gestión y la resolución de incidencias. En este sentido, un 28% de los encuestados lo valora con la puntuación máxima. Sin embargo, y aunque en menor proporción que en la pregunta anterior, un alto 44% de los encuestados vuelve a marcar la opción "NS/NC" por no conocer o no querer valorar este La nota media a la pregunta sobre la atención en la Biblioteca es de 4,35 sobre 5; es decir, un notable de 8,7 sobre 10.





Pregunta 22: Cafetería: atención y eficacia en el servicio prestado:



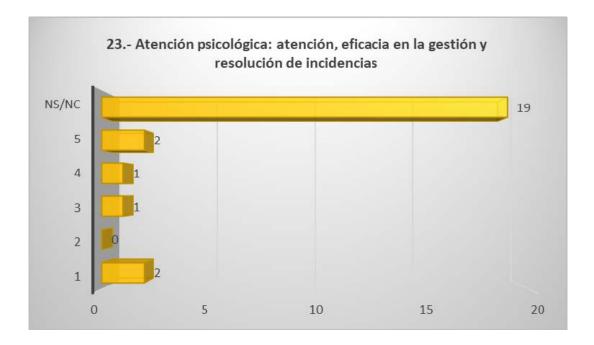
Conclusiones: a diferencia de lo que ocurría con la Biblioteca, el servicio de cafetería es muy conocido entre los trabajadores de la ETSIAE. Sólo un encuestado ha marcado la opción "NS/NC". Un 36% ha elegido la segunda mejor puntuación (4 sobre 5) y un 32% marca la opción intermedia (3 sobre 5). Las dos mejores puntuaciones (4 y 5 sobre 5) suman un total del 60% de las respuestas.

La **nota media** a la pregunta sobre la atención en la Cafetería es de **3,83** sobre 5; un notable de **7,66** sobre **10**.





Pregunta 23: Atención psicológica: atención y utilidad del servicio:



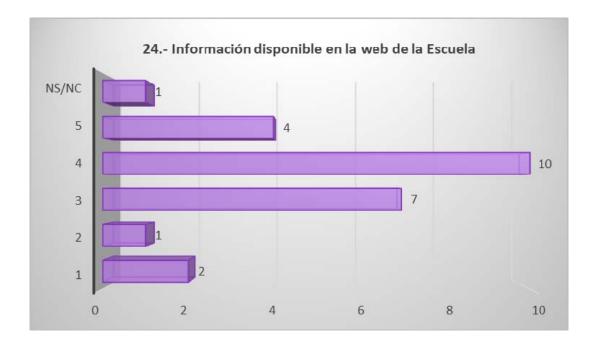
- Conclusiones: Al contrario de los que ocurre con el servicio de cafetería, el de atención psicológica es, sin duda, el servicio más desconocido por el PAS de la ETSIAE. Un 76%, es decir, casi 8 de cada 10 encuestados han asegurado no saber o no conocer este servicio bajo la opción de "NS/NC".
 - La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Atención Psicológica es de **3,16** sobre 5; un aprobado de 6,32 sobre 10.





INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Pregunta 24: Información disponible en la web de la Escuela:



Conclusiones: La mayor parte de los miembros del PAS que han participado en esta encuesta han valorado positivamente la información disponible en la web de la Escuela. el 40% de los encuestados lo ha puntuado con un 4 sobre 5. La segunda opción más elegida es la nota intermedia (3 sobre 5) que han elegido un 28% de los participantes en este cuestionario.

La **nota media** a la pregunta sobre la información disponible en la web de la Escuela es de **3,54** sobre 5; un notable de 7,08 sobre 10.





Pregunta 25: Grado de satisfacción con la información sobre los títulos publicada en la web:



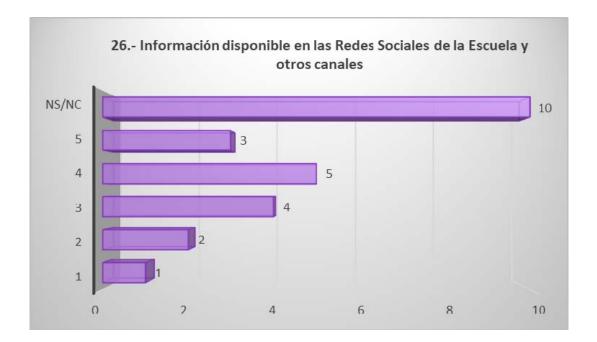
Conclusiones: La valoración baja al preguntar al personal de la Escuela sobre la información publicada en la web acerca del Personal de Administración y Servicios. Un 24% lo valora con un 4 sobre 5; sin embargo, otro 24% le da a este aspecto una de las dos peores opciones (1 o 2 sobre 5) mostrándose poco o nada satisfecho. La opción más escogida es la de "NS/NC" con un 28% de las respuestas.

La **nota media** a la pregunta sobre la información sobre los títulos publicada en la web de la Escuela es de **3** sobre 5; o lo que es lo mismo 7 sobre 10.





Pregunta 26: Información disponible en las Redes Sociales de la Escuela y otros canales:



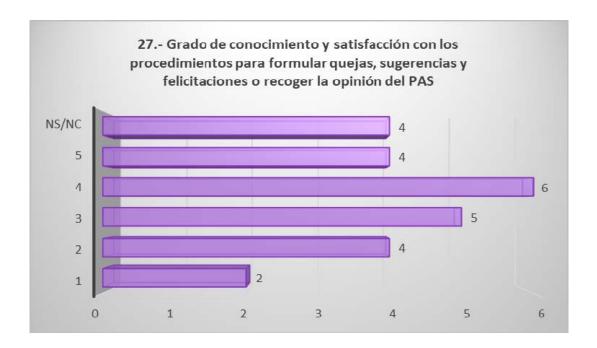
Conclusiones: En lo que se refiere a la información que publica la Escuela, la de la Redes Sociales y otros canales de comunicación, es la más desconocida para el PAS de la ETSIAE. el 40% ha elegido la opción de "NS/NC". Entre los que sí deciden valorar la información publicada en Redes Sociales, la opción mayoritaria (20% de los encuestados) es una nota de 4 sobre 5.

La **nota media** a la pregunta sobre la información disponible en las redes Sociales de la Escuela y otros canales de **3,46** sobre 5; es decir un 6,92 sobre 10.





Pregunta 27: Grado de conocimiento y satisfacción con los procedimientos para formular quejas, sugerencias y felicitaciones o recoger la opinión de los estudiantes:



Conclusiones: La penúltima respuesta de la encuesta realizada al PAS de la ETSIAE ofrece respuestas muy variadas. La mayor parte de los trabajadores que han participado en este cuestionario elige la nota de 4 sobre 5 (24% del total). Sin embargo, otro 16% elige la puntuación más alta (5 sobre 5), otro 16% la segunda peor opción (2 sobre 5) y un tercer 16% se decanta por la respuesta de "NS/NC". La nota media a la pregunta sobre el grado de conocimiento del buzón de quejas y sugerencias es de 3,28 sobre 5; esto quiere decir un aprobado de 6,56 sobre 10.





Pregunta 28: Grado de conocimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC):



Conclusiones: El Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) es otro gran desconocido para el PAS de la Escuela. La opción mayoritaria entre los encuestados es "NS/NC" que han elegido un 325 de los trabajadores que han participado en esta encuesta. Entre los que sí han decidido valorarlo, un 24% se decanta por la nota intermedia (3 sobre 5).

La **nota media** a la pregunta sobre el grado de conocimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) es de **2,94** sobre 5, o lo que es lo mismo un aprobado de 5,88 sobre 10.





OBSERVACIONES

- ¿Necesidad de correo electrónico personal cuando la encuesta es anónima? No existe la unidad de Extensión Universitaria y alumnos en los Servicios Generales.
- Demasiados procedimientos son manuales y en papel lo que genera mucho trabajo para tareas que se pueden resolver de forma más económica y rápida con sistemas digitales. No parece un problema económico sino de que alguien se ocupe de revisar los procedimientos y los actualice. Lo que parece a priori una pérdida de tiempo puede redundar en una mayor eficacia y rapidez.
- Falta de **presupuesto en los laboratorios**.
- En el edificio B sería recomendable poner **fuentes de agua fría** en "todas" las plantas.





CONCLUSIONES

El primer punto de partida de esta primera encuesta general al Personal de Administración y Servicios de la ETSIAE es la **baja participación**. La muestra analizada supone un 19% del universo total del personal de la Escuela, teniendo en cuenta tanto al personal funcionario como al laboral.

Uno de los motivos de la escasa participación en esta encuesta es la coincidencia con otras encuestas (como la del servicio de cafetería y las encuestas de satisfacción del Rectorado). Además, muchos miembros del PAS se han mostrado reticentes (tal y como se ha plasmado en algún comentario) a aportar su correo electrónico para realizar la encuesta. El análisis de estas encuestas es absolutamente anónimo y la petición del correo electrónico se realiza exclusivamente para evitar que personal externo a la Universidad pueda realizar este cuestionario. Sin embargo, este punto se analizará para posteriores ediciones.

PUESTO DE TRABAJO

- O El aspecto más valorado por los miembros del PAS de la ETSIAE, en lo que al puesto de trabajo se refiere es la adecuación de la distribución de las tareas a realizar en el puesto de trabajo, que ha sido valorado por los trabajadores de la Escuela con un 3,08 sobre 5; o lo que es lo mismo un aprobado de 6,1 sobre 10).
- Es la nota más alta porque este bloque es el peor valorado por el PAS de la ETSIAE. En concreto, el aspecto peor valorado del puesto de trabajo es la oportunidad que proporciona la UPM para la promoción y el desarrollo de la carrera profesional. Este aspecto tan solo obtiene un 1,6 sobre 5; es decir, un suspenso de 3,2 sobre 10. Esto se debe a que cerca de la mitad de las respuestas que han dado los encuestados ha sido a la opción más baja, mostrándose muy insatisfechos en este aspecto.
- o También suspende, con una nota de 4,64 sobre 10, la atención a las necesidades de formación que obtiene un 32% de respuestas muy negativas.
- Este bloque de preguntas sobre el puesto de trabajo es el peor valorado de todos los incluidos en esta encuesta de satisfacción. Obtiene una puntuación media (media de todas las preguntas de este bloque) de 2,46 sobre 5. No logra el aprobado quedándose en una puntuación de 4,92 sobre 10.





INSTALACIONES

- En lo que a instalaciones se refiere, la satisfacción en general, por parte del PAS de la ETSIAE es positiva. La pregunta sobre confortabilidad, limpieza e higiene de la Escuela obtiene una mayoría de respuestas muy positivas, en concreto un 36%.
- Tanto el equipamiento, recursos e instrumentos, como la seguridad, comodidad y condiciones ambientales del puesto de trabajo también son valorados mayoritariamente con la segunda mejor puntuación (4 sobre 5).
- La puntuación media que le da el Personal de Administración y Servicios las Instalaciones de la Escuela (media de todas las preguntas de este bloque) es un notable: 3,49 sobre 5 o lo que es lo mismo, una nota que se acerca al notable: 6,98 sobre 10.

SERVICIOS GENERALES

- El servicio mejor valorado de la Escuela por parte del PAS es el servicio de Publicaciones- Apoyo Gráfico que obtiene una puntuación de 9,1 sobre 10, alcanzando así el sobresaliente.
- Sin embargo, hay otras unidades que también obtienen una muy buena puntuación, mostrando el PAS que está satisfecho o muy satisfecho con su atención, su eficacia en la gestión y su resolución de incidencias. Es el caso de las unidades de Secretaría de Alumnos, Registro, Gestión Económica con valoraciones que alcanzan con creces el notable: la Secretaría de Alumnos obtiene una valoración de 8,46 sobre 10; Registro un 8,38 sobre 10 y la Unidad de Gestión Económica un 8,22 sobre 10.
- Los servicios más conocidos por el personal de la ETSIAE (con un menor número de respuestas de "NS/NC") son los servicios de Conserjería, Mantenimiento (con 0 respuestas de este tipo); Cafetería (con una sola respuesta) y Administración y Gestión del PAS (con 2 respuestas a "NS/NC").
- Por el contrario, los servicios más "desconocidos" por parte del personal de la ETSIAE (los que más respuestas obtienen a la opción de "NS/NC") son el servicio de Atención Psicológica, la Biblioteca, la Unidad de Ordenación Académica y Gestión del PDI y la Unidad de Calidad.
- La puntuación media que le da el PAS a los servicios Generales de la Escuela (media de todas las preguntas de este bloque) es un notable: 3,88 sobre 5 (notable de 7,76 sobre 10).





INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Con una puntuación media de 3,54 sobre 5 (7,08 sobre 10) la información disponible en la web de la Escuela es el aspecto mejor valorado, en lo que tiene que ver con la "Información y la Comunicación".
- o Por el contrario, el aspecto peor valorado por el PAS de la ETSIAE es el grado de conocimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la Escuela, que ha sido valorado con un 2,94 sobre 5 (5,88 sobre 10).
- La información publicada en las Redes Sociales de la Escuela y otros canales de comunicación es el aspecto más desconocido para los trabajadores de la ETSIAE. Obtiene un 40% de respuestas a la opción "NS/NC".
- o La **puntuación media** que le da el PAS de la ETSIAE a la información y comunicación que lleva a cabo la Escuela (media de todas las preguntas de este bloque) es un notable: **3,24** sobre 5 (aprobado de 6,48 sobre 10).
- La <u>puntuación media general</u> de la encuesta de satisfacción realizada al Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Escuela, teniendo en cuenta los cuatro bloques en los que se divide este cuestionario: "Puesto de trabajo", "Instalaciones", "Servicios Generales" e "Información y comunicación" es de <u>3,26 sobre 5</u>; es decir, un 6,52 sobre 10.