

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS – Curso 2014/15

Informe de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio. Curso 2014/15

ETS de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio
Unidad de Calidad
calidad.aeroespacial@upm.es

Diciembre de 2015

ÍNDICE

ÍNDICE	1
FICHA TÉCNICA	2
PERFIL DE LA MUESTRA	3
ANÁLISIS DE DATOS	3
ÍTEM MEJOR Y PEOR VALORADOS	5
ANEXO I: CUESTIONARIO	6

FICHA TÉCNICA

Metodología:	Encuesta online mediante un formulario de 37 preguntas con escala 0-10 a la que tenía acceso el PAS de la UPM, por medio de Politécnica Virtual.
Universo:	PAS de la ETSIAE de la UPM: 141 trabajadores.
Muestreo:	Encuesta censal a todos los empleados registrados a 11 de junio de 2015 en la E. T. S. de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio.
Muestra:	25 trabajadores; 17,73% del universo observado.
Error muestral:	+ 17,84% para un nivel de confianza del 95% en el caso más desfavorable de varianza ($p=q$).
Encuestación:	Del 11 de junio al 31 de julio de 2015.
Realización:	Observatorio Académico de la Universidad Politécnica de Madrid, con la colaboración del Gabinete del Rector.
Cuestionario:	Anexo I.
Otra información:	Información adicional aportada desde la Plataforma de Inteligencia Institucional de la UPM (Data Warehouse).
Informes elaborados:	Informe general de la Universidad Politécnica de Madrid y separatas para cada titulación de la UPM por Observatorio Académico. Informe particular para el Grado en Ingeniería Aeroespacial realizado por la Unidad de Calidad de la ETSIAE.

PERFIL DE LA MUESTRA



Figura 1: Distribución por sexo de la muestra – ETSIAE.

Base: 25

ANÁLISIS DE DATOS

Advertencia: Los resultados presentados proceden de 25 PAS, razón por la cual los descriptivos que se presentan son los que se han considerado más importantes y a título informativo; nunca deberán ser interpretados como representativos del Centro en su conjunto. Para poder generalizar los resultados al conjunto del Centro con un error de $\pm 5,00\%$ para un nivel de confianza del 95 % en el caso más desfavorable de varianza ($p=q$), se necesitarían las respuestas de al menos 104 PAS.

PREGUNTA	Frecuencia	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típica
Pregunta 8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.	25	0	10	5,84	3,484
Pregunta 10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.	25	0	7	2,72	2,390
Pregunta 24. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	20	0	9	2,90	2,573
Pregunta 30. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	24	0	10	7,79	1,503
Pregunta 32. Con tu puesto de trabajo.	25	0	10	6,40	2,739
Pregunta 33. Con ser miembro de la UPM.	24	0	10	5,58	2,765

Advertencia: Las respuestas obtenidas se encuentran segmentadas para las diferentes titulaciones que se imparten en el Centro. Obteniéndose los siguientes valores:

TITULACIÓN CON LA QUE SE SIENTEN MÁS VINCULADOS	Nº DE ENCUESTAS DISPONIBLES
14IA - GRADO EN INGENIERÍA AEROESPACIAL	12
01AE - MASTER UNIVERSITARIO EN INGENIERÍA AEROESPACIAL	7
14SE - MASTER UNIVERSITARIO EN SISTEMAS ESPACIALES	1
14TA - MASTER UNIVERSITARIO EN SISTEMAS DEL TRANSPORTE AÉREO	2

ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS



ANEXO 1: CUESTIONARIO

A continuación, te vamos a realizar unas preguntas las cuales podrás valorar mediante una escala 0 - 10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (estás totalmente insatisfecho) y 10 como la valoración más alta (estás totalmente satisfecho), con cada una de las cuestiones planteadas.

Por favor, indique su grado de SATISFACCIÓN con cada uno de los siguientes aspectos:

ACCESO Y PROMOCIÓN

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
1. Las convocatorias de acceso responden a las necesidades reales de la Universidad.												
2. Las pruebas de acceso a la Universidad permiten seleccionar al personal más adecuado.												
3. Oportunidades que me proporciona la Universidad para promocionarme.												
4. Las convocatorias de "concursos de méritos" y "promoción interna" responden a las necesidades reales de la Universidad.												
5. Valoración realizada en los procesos de "concursos de méritos" y "promoción interna".												

EVALUACIÓN Y RECONOCIMIENTO.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
6. La frecuencia e intensidad con las que son supervisadas tus tareas.												
7. La evaluación recibida del trabajo realizado.												
8. Reconocimiento de las tareas que realizas en tu trabajo diario.												

FORMACIÓN

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
9. La oferta formativa de la UPM para el PAS												
10. Atención a las necesidades de formación para desarrollar tus actividades laborales.												
11. Calidad de la enseñanza recibida en los cursos realizados.												
12. La accesibilidad a la oferta formativa.												

RECURSOS MATERIALES

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
13. Medios y recursos que la UPM pone para que realices tus actividades diarias.												
14. El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, temperatura, ventilación, etc.) es adecuado para el desarrollo de tus actividades laborales.												
15. Limpieza e higiene existente en tu puesto de trabajo.												
16. Las condiciones de seguridad en tu desempeño laboral.												

SERVICIOS

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc
17. Actividades culturales para el personal de la UPM.												
18. Servicio de Personal de la UPM.												
19. Servicios de cafetería y zonas de descanso de las que dispones.												
20. Instalaciones deportivas.												

INFORMACIÓN

21. Canales de información sobre el funcionamiento cotidiano del Centro.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Información sobre los Planes de Calidad del Centro.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. Información sobre las titulaciones que ofrece el Centro.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Sistema implantado para formular sugerencias, recomendaciones y quejas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ns/Nc

PUESTO DE TRABAJO

25. La adecuación del puesto de trabajo con las tareas que desempeñas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26. La información y definición de tus funciones laborales es la adecuada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27. Tipo de actividades, decisiones y tareas que realizas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28. Grado de participación en las políticas y objetivos de tu puesto de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29. Relación entre el esfuerzo empleado y cantidad de trabajo solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30. Relaciones laborales entre los compañeros de tu departamento/grupo de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31. Formas y actitud con el que son dadas las ordenes de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ns/Nc

VALORACIÓN GLOBAL

32. Con tu puesto de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33. Con ser miembro de la UPM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34. Conciliación entre tu vida laboral y personal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35. Sistema de calidad implantado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
36. Imagen externa y consideración social de la UPM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
37. Compromiso de la UPM con la sociedad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Ns/Nc

Indique, si tiene personal a su cargo:

Sí

No

¡Gracias por su participación!