



UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
MADRID

Vicerrectorado de Calidad

# Encuestas de Satisfacción UCM

Informe de la encuesta al Personal de Administración y Servicios

Curso 2019-2020

Nivel  
Facultad

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



# Índice

\* Características de la muestra

\* Satisfacción con la UCM y con el trabajo

\* Satisfacción

- con la información y la comunicación

- con los recursos

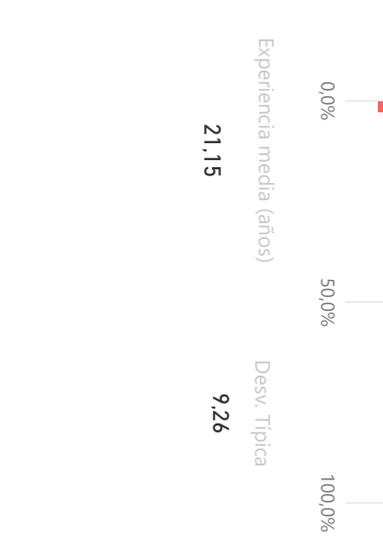
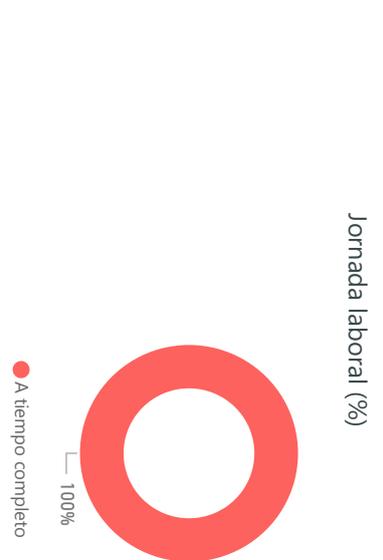
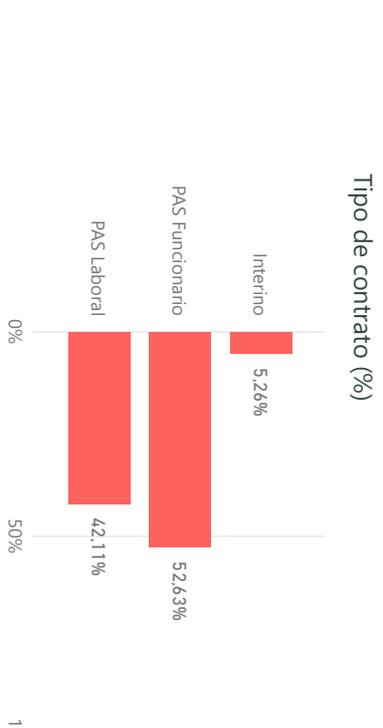
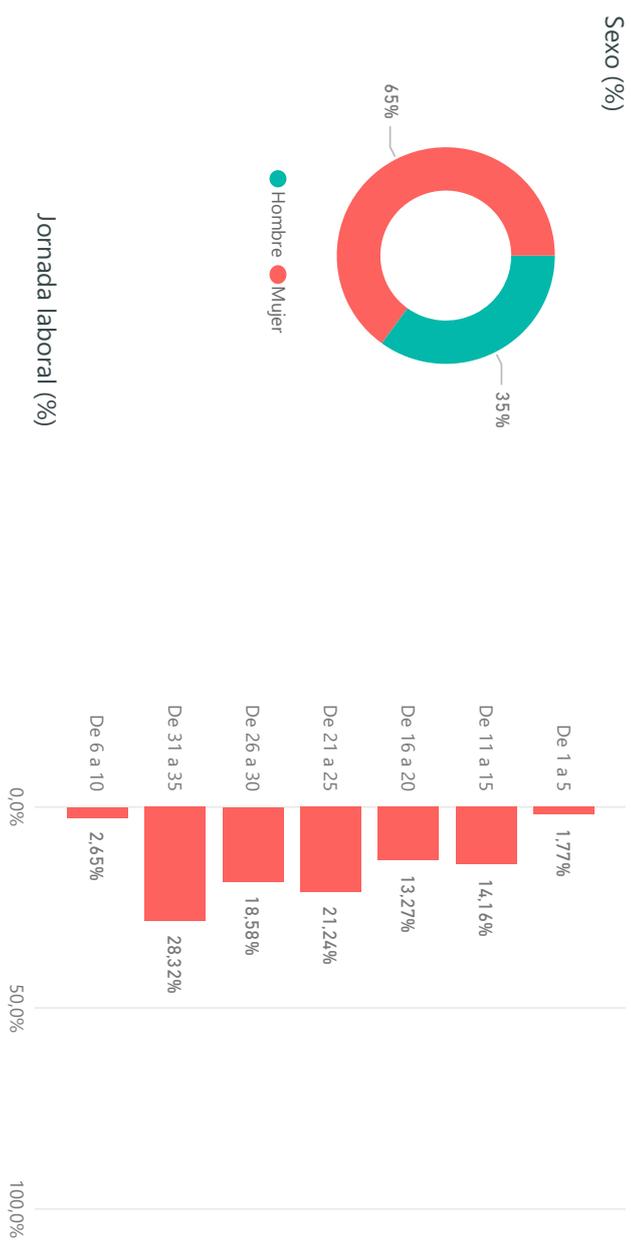
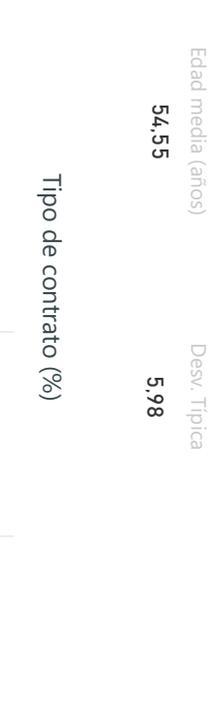
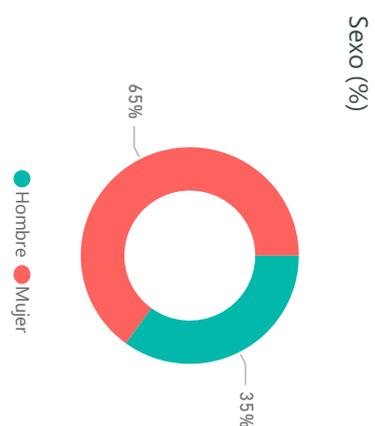
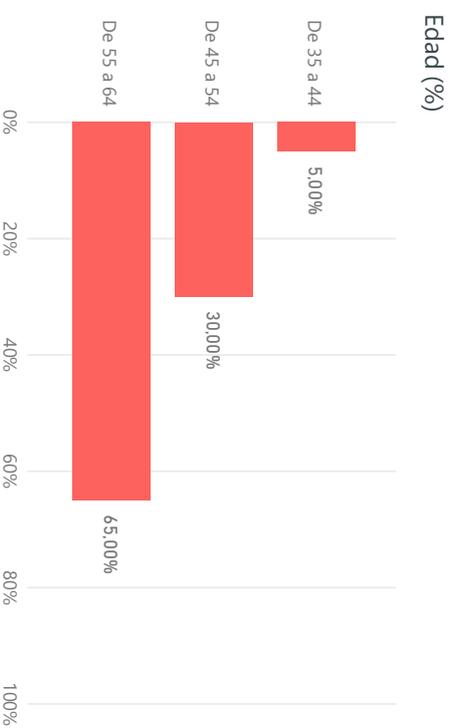
- con la gestión y organización

\* Compromiso

# Características de la muestra

Total encuestados:  
20

Porcentaje de participación (%):  
24,39



# Satisfacción con el trabajo y la UCM

Satisfacción global (Valoraciones de 0 a 10)

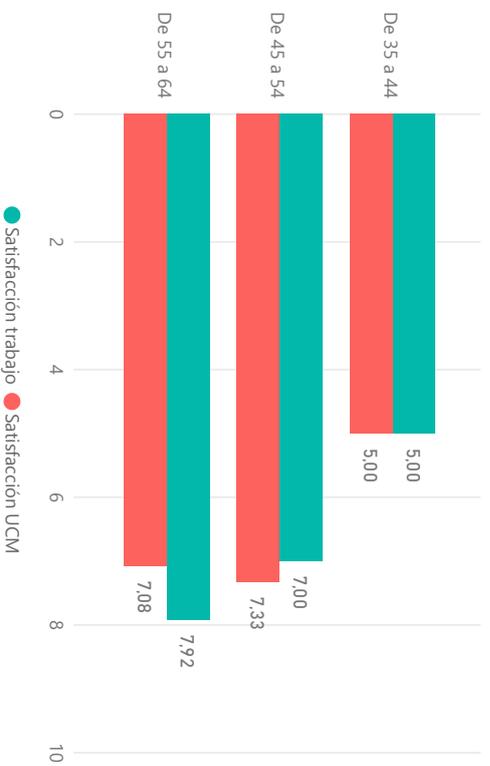


Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo
1,82	8,00

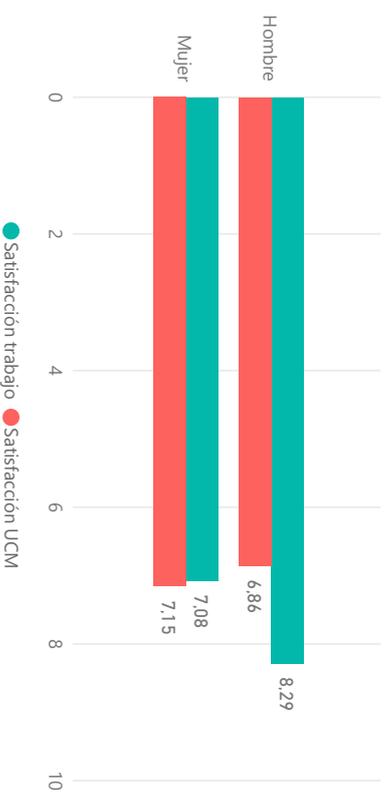
Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
2,24	8,00

Satisfacción según grupo de edad (Media)



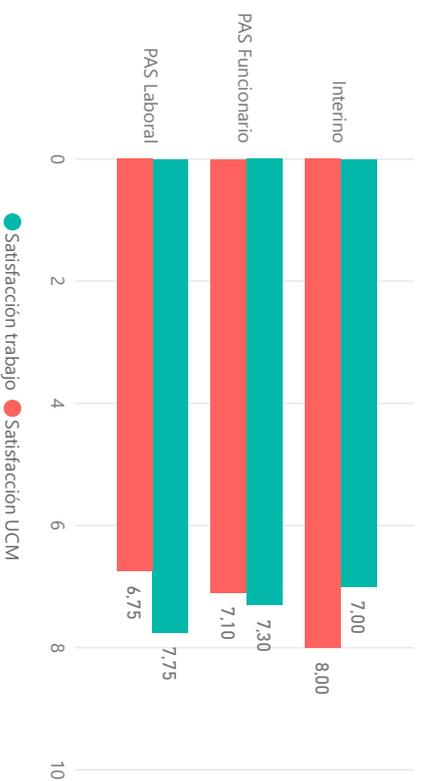
Edad	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
De 35 a 44	NaN	5,00	NaN	5,00
De 45 a 54	2,37	7,50	2,50	8,00
De 55 a 64	1,44	8,00	2,22	8,00

Satisfacción según sexo (Media)



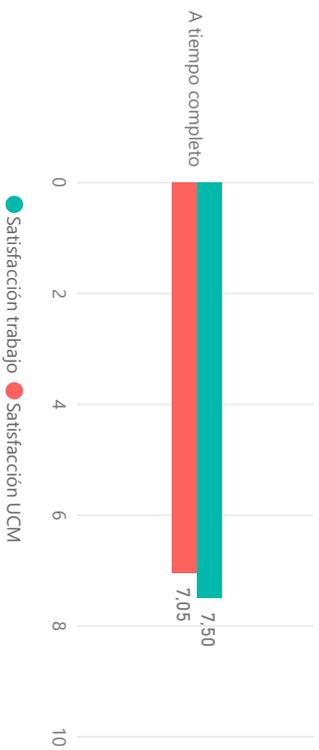
Sexo	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
Mujer	1.80	7.00	1.91	8.00
Hombre	1.70	8.00	2.91	8.00

Satisfacción según PAS (Media)



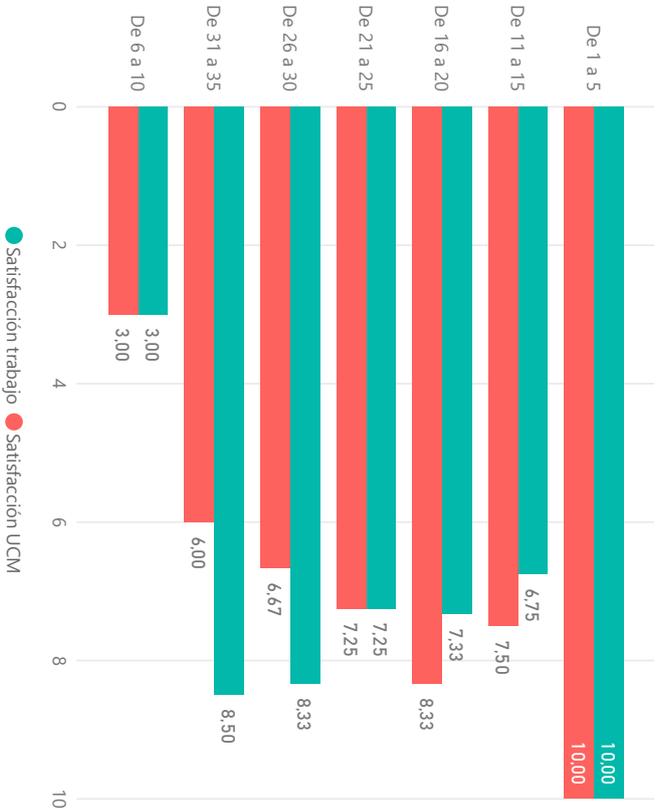
Tipo de PAS	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción UCM
Interino	NaN	NaN	7.00	8.00
PAS Funcionario	1.95	1.97	8.00	8.00
PAS Laboral	1.98	2.87	8.00	7.50

### Satisfacción según jornada laboral (Media)



Jornada laboral	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
A tiempo completo	1.82	8,00	2.24	8,00
<b>Total</b>	<b>1.82</b>	<b>8.00</b>	<b>2.24</b>	<b>8.00</b>

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

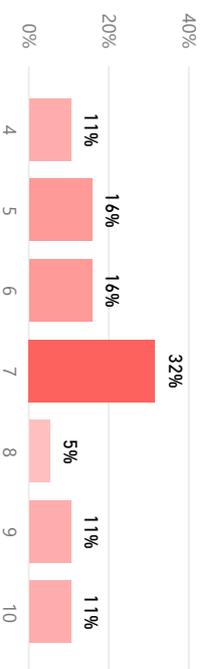


Experiencia	Desv Típica Satisfacción Trabajo	Mediana Satisfacción Trabajo	Desv Típica Satisfacción UCM	Mediana Satisfacción UCM
De 6 a 10	NaN	3,00	NaN	3,00
De 11 a 15	1,91	9,00	3,56	7,00
De 16 a 20	0,58	8,00	2,08	6,00
De 21 a 25	0,96	7,50	0,96	7,50
De 26 a 30	2,08	8,00	0,58	8,00
De 31 a 35	1,26	7,00	1,73	8,00
De 1 a 5	NaN	10,00	NaN	10,00

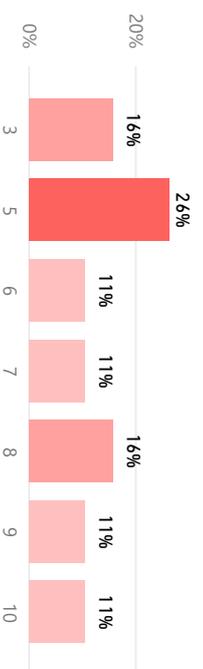
# Satisfacción

Satisfacción con la información y comunicación

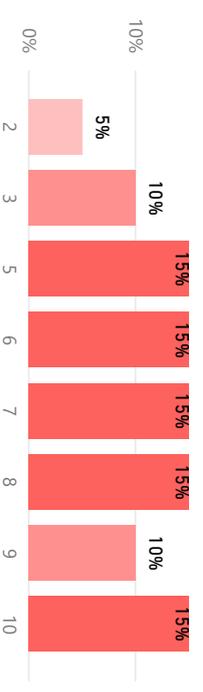
Información sobre las titulaciones para el desarrollo de sus labores



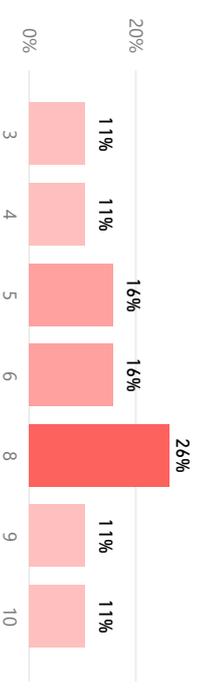
Comunicación con profesorado



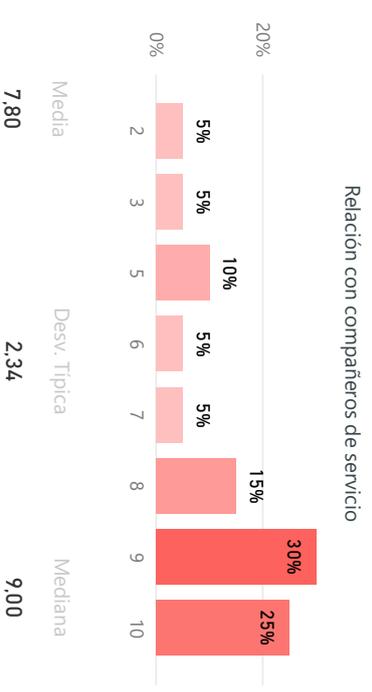
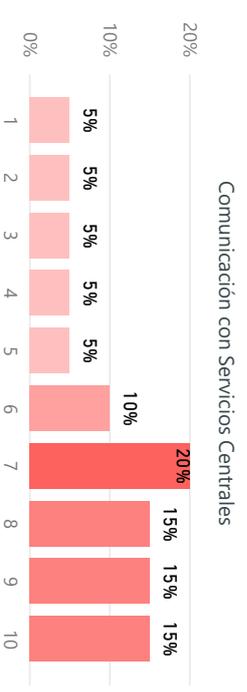
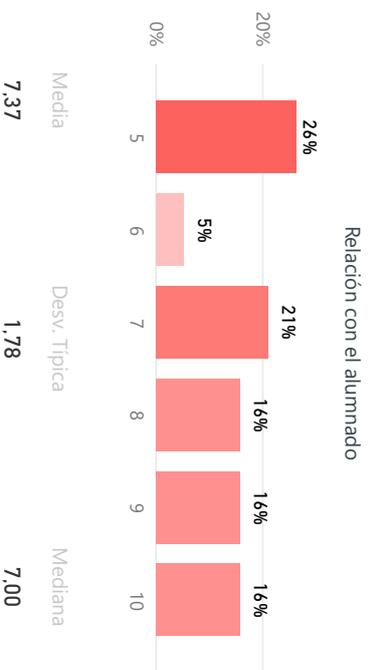
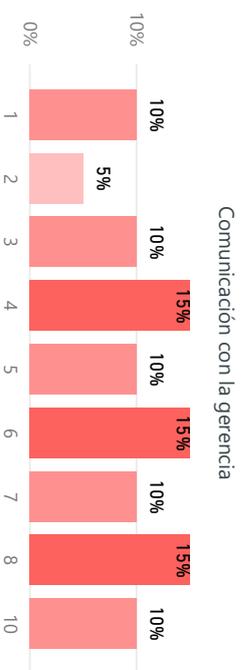
Comunicación con responsables académicos



Comunicación con otras unidades administrativas

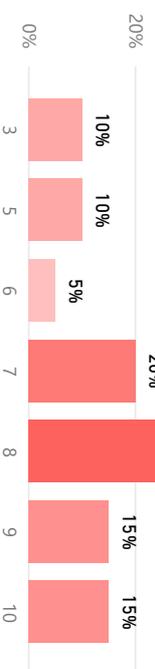


## Satisfacción con la información y comunicación



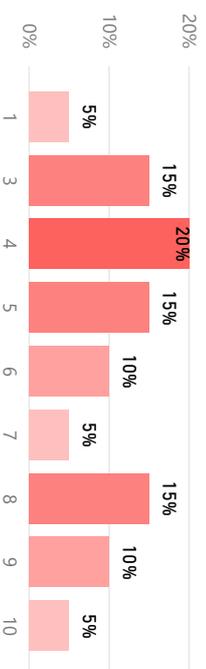
## Satisfacción con los recursos

Espacios de trabajo



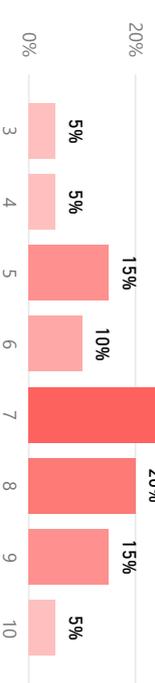
Media **7.35**  
Desv. Típica **2.03**  
Mediana **8.00**

Plan de formación PAS



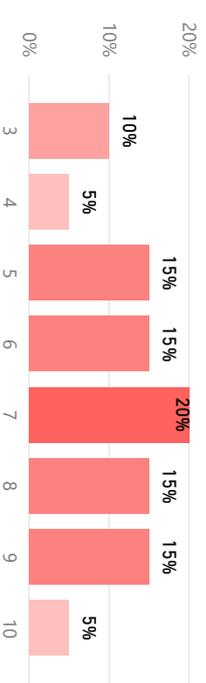
Media **5.60**  
Desv. Típica **2.40**  
Mediana **5.00**

Recursos materiales y tecnológicos



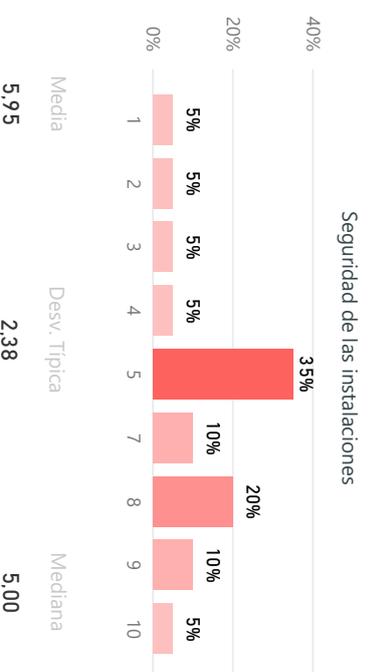
Media **6.90**  
Desv. Típica **1.79**  
Mediana **7.00**

Servicios en riesgos laborales

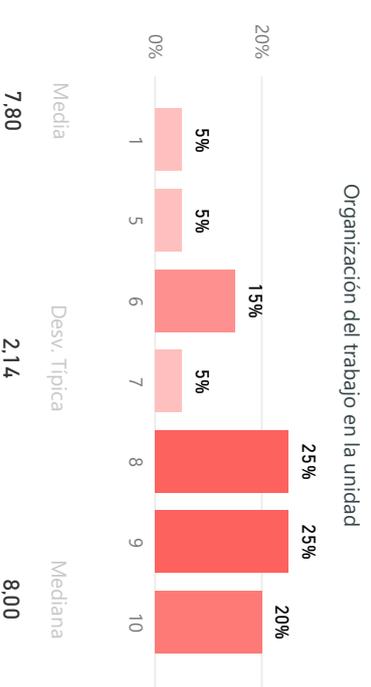
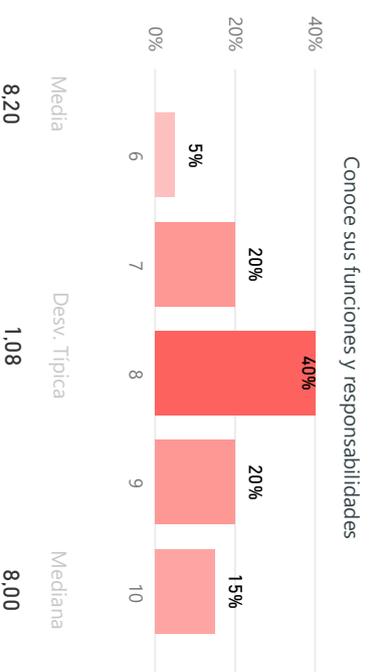


Media **6.60**  
Desv. Típica **1.96**  
Mediana **7.00**

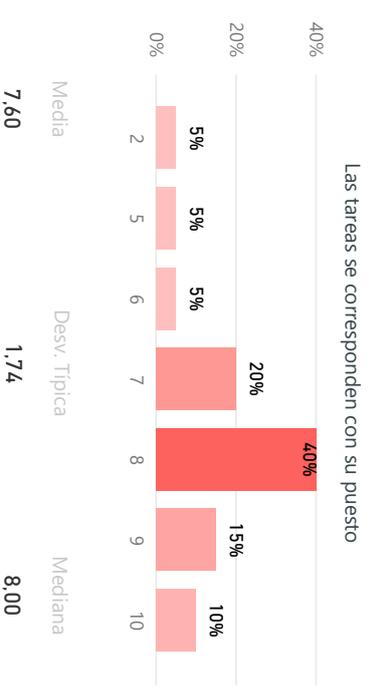
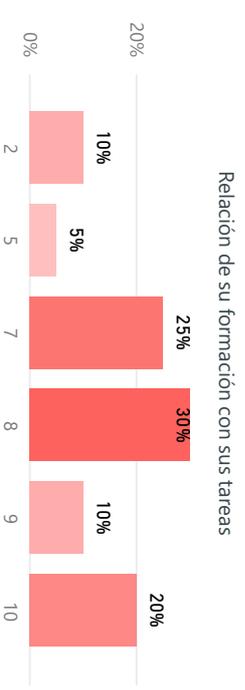
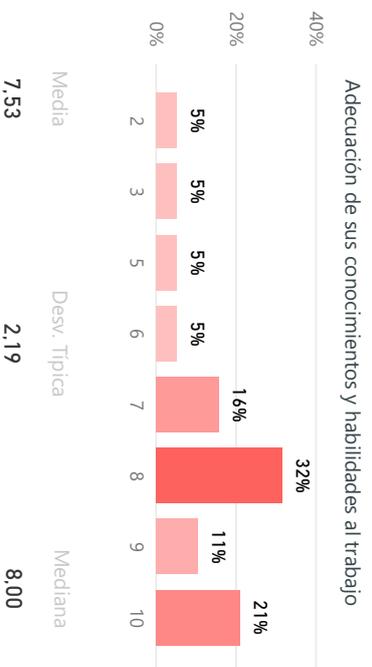
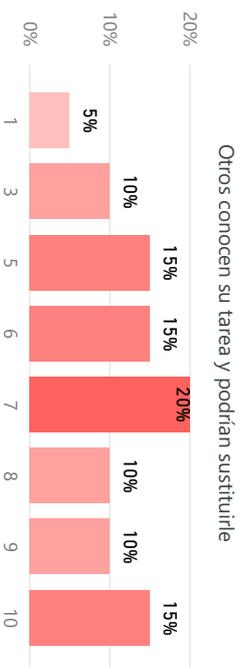
## Satisfacción con los recursos



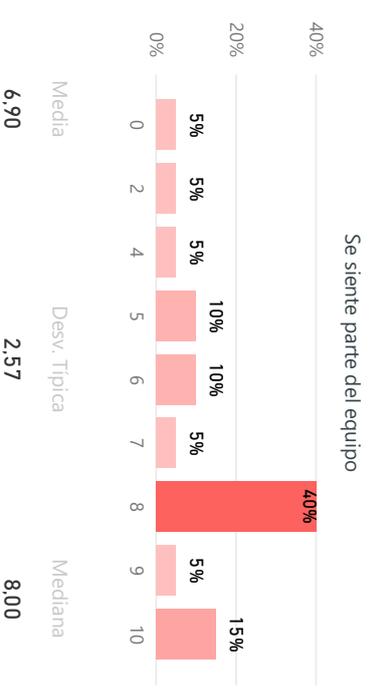
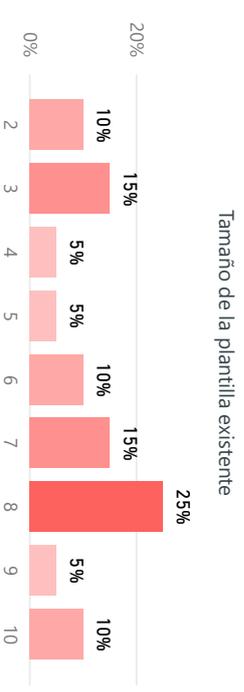
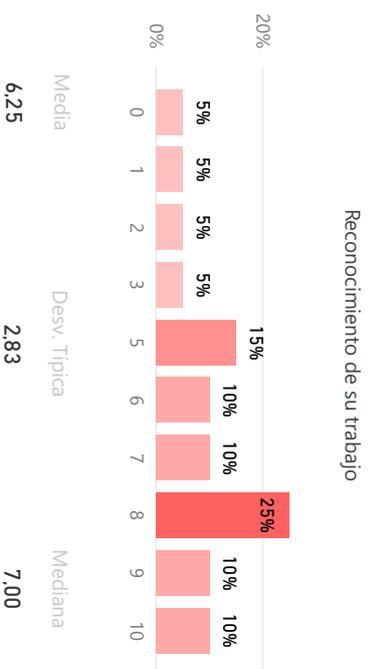
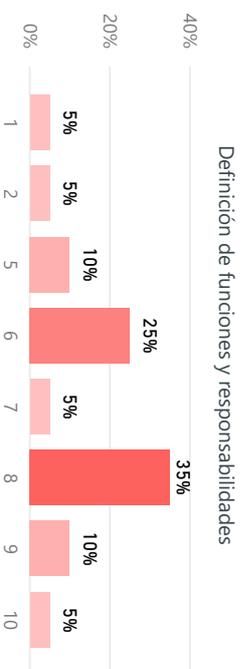
## Satisfacción con la gestión y la organización



## Satisfacción con la gestión y la organización



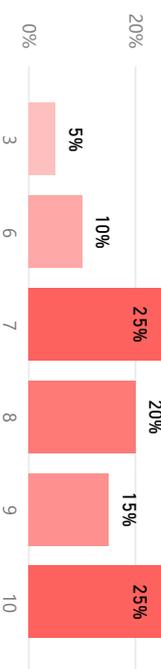
## Satisfacción con la gestión y la organización



# Compromiso

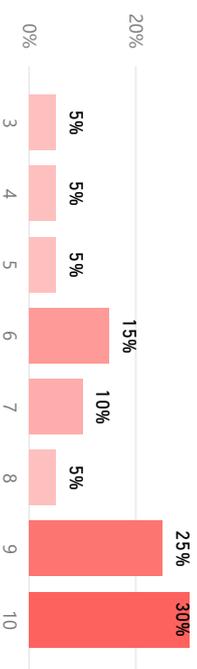
Fidelidad, Prescripción y Vinculación

(Fidelidad) Volvería a ser PAS en la UCM



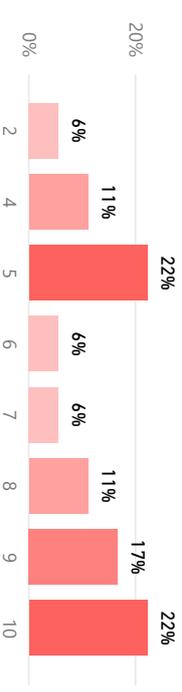
Media 7.95  
Desv. Típica 1.75  
Mediana 8.00

(Prescripción) Recomendaría la UCM



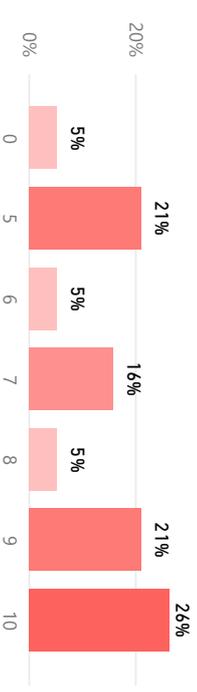
Media 7.85  
Desv. Típica 2.15  
Mediana 9.00

(Prescripción) Recomendación de titulaciones



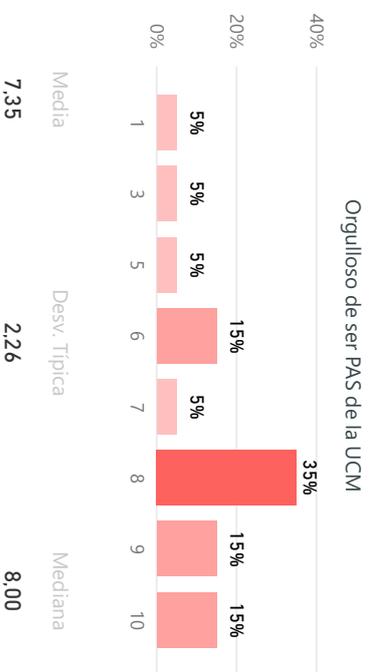
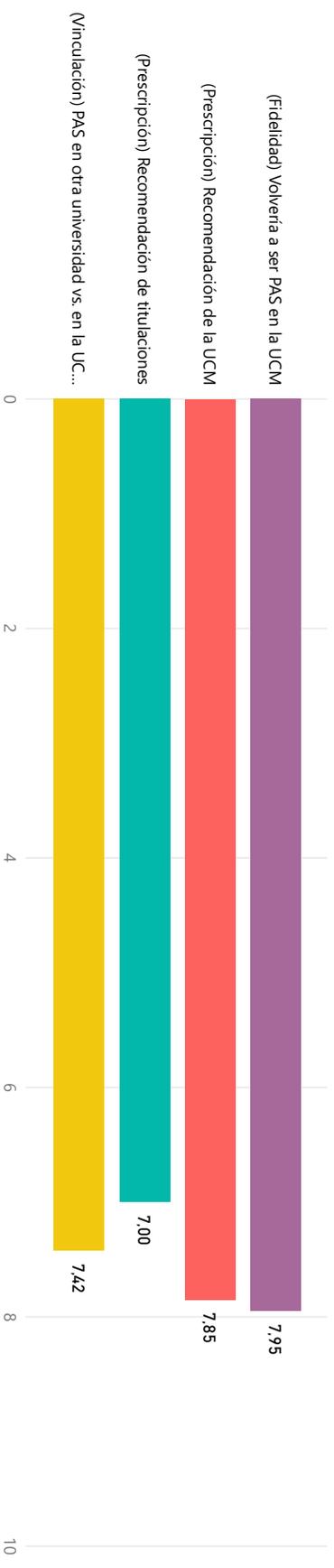
Media 7.00  
Desv. Típica 2.47  
Mediana 7.50

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



Media 7.42  
Desv. Típica 2.56  
Mediana 8.00

### Media de Valoración (de 0 a 10)



### 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.

