



centre adscrit a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

# Informe de Encuesta de satisfacción de los servicios por parte del Estudiantado

Período comprendido curso 2020-2021

Euncet, abril de 2022

# 1 Descripción

---

Este informe tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos por parte del Estudiantado, para conocer su grado de satisfacción sobre los servicios que Euncet Business School le ofrece, a fin de tomar decisiones pertinentes para la mejora continua.

## 1.1 Resumen

### **Estructura relacionada a lo evaluado para el grupo de Estudiantes**

Los resultados corresponden a los siguientes aspectos:

- Infraestructura y servicios universitario.
- Servicios de soporte al aprendizaje.
- Servicios adicionales.
- Condiciones básicas de infraestructura.

A continuación, se explican las CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA:

- Encuesta en formato digital.
- Curso académico correspondiente 2020-2021.
- De la población encuestada (873), hemos obtenido una participación del 13 % (117/873).
- El modelo de encuesta utilizado ha constado de 4 bloques de preguntas relacionados con los aspectos anteriormente detallados, y los que se detallan a continuación:

#### **Preguntas relacionadas a la infraestructura y servicios universitario**

- Adecuación y/o confort aulas.
- Laboratorios, espacios de prácticas.
- Instalaciones e infraestructura en general.
- Biblioteca (accesibilidad, fondos bibliotecarios y/o sistema de préstamos).
- Servicio de cafetería.
- Servicio de autobús.
- Aparcamiento (disponibilidad).
- Recepción/conserjería.

#### **Preguntas relacionadas a los servicios de soporte al aprendizaje**

- Servicios de Secretaría (gestión y trámites académicos).
- Asistencia de TIC.
- Servicio de tutorías y/u orientación profesional.
- Asistencia en los programas de movilidad internacional (sólo si lo han efectuado).
- Trámites y asistencia de prácticas en las empresas (sólo si lo han realizado).
- Asistencia en el servicio de admisión e inscripción.

### **Preguntas relacionadas a los servicios adicionales**

- Disponibilidad y accesibilidad en la atención de quejas, dudas y/o reclamaciones.
- Atención y asistencia del Tutor en el TFG/TFM.
- Campus Virtual (apariciencia, viabilidad, accesibilidad).
- Información en la web de la titulación (apariciencia, viabilidad, accesibilidad).
- Participación en las acciones de mejora de la titulación.

### **Preguntas relacionadas a las condiciones básicas de infraestructura**

- Limpieza de las instalaciones.
- Ventilación de las aulas.
- Aislamiento de los ruidos.
- Espacios para el descanso y/o recreación.
- Espacios apropiados para el estudio.

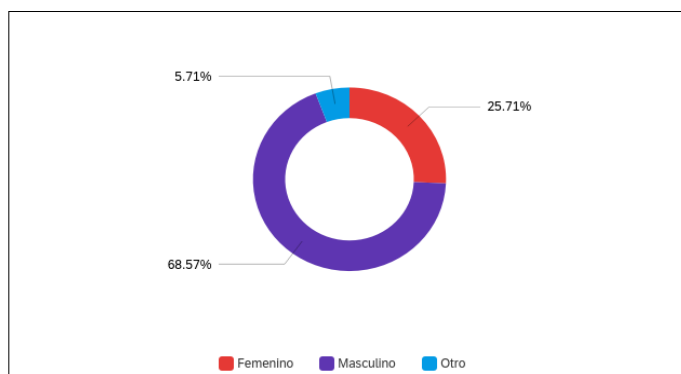
El tipo de respuestas en la mayoría de las preguntas han seguido la siguiente escala:

- **Satisfacción:** 1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Poco satisfecho 4. Insatisfecho 5. Muy insatisfecho.
- **Frecuencia:** 1. Frecuentemente 2. Algunas veces 3. Rara vez 4. Nunca 5. No aplica.

## 1.2 Presentación de resultados

### *ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS / ESTUDIANTES / CURSO 2020-21*

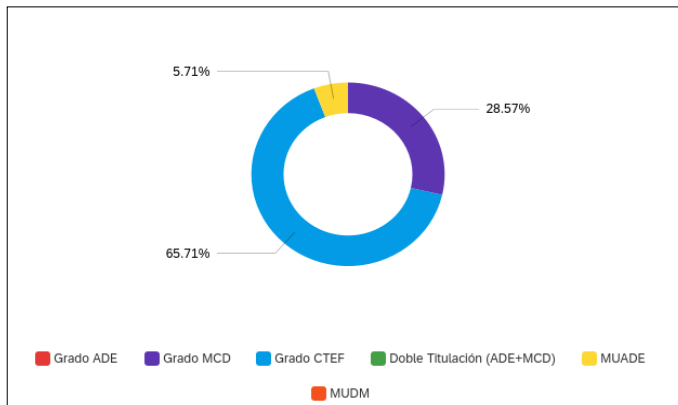
#### 1. Género



Respuesta	%	Valor absoluto
Femenino	25.71%	9
Masculino	68.57%	24
Otro	5.71%	2

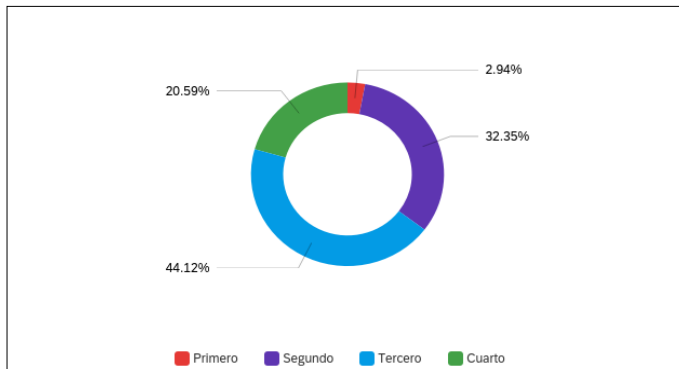
Total	100%	35
-------	------	----

## 2. Titulación



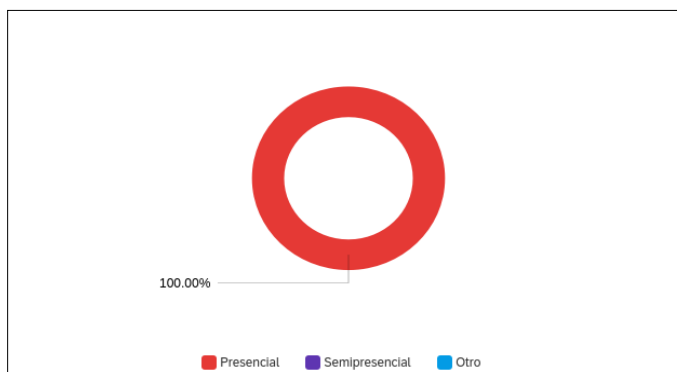
Respuesta	%	Valor absoluto
Grado ADE	0.00%	0
Grado MCD	28.57%	10
Grado CTEF	65.71%	23
Doble Titulación (ADE+MCD)	0.00%	0
MUADE	5.71%	2
MUDM	0.00%	0
Total	100%	35

### 3. Curso



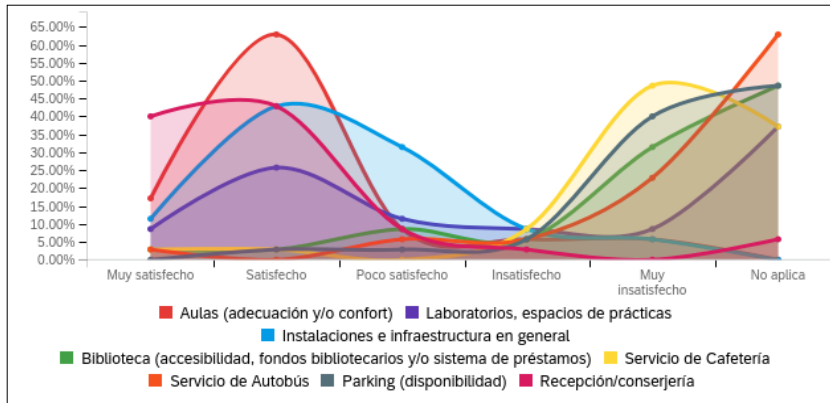
Respuesta	%	Valor absoluto
Primero	2.94%	1
Segundo	32.35%	11
Tercero	44.12%	15
Cuarto	20.59%	7
Total	100%	34

### 4. Modalidad



Respuesta	%	Valor absoluto
Presencial	100.00%	35
Semipresencial	0.00%	0
Otro	0.00%	0
Total	100%	35

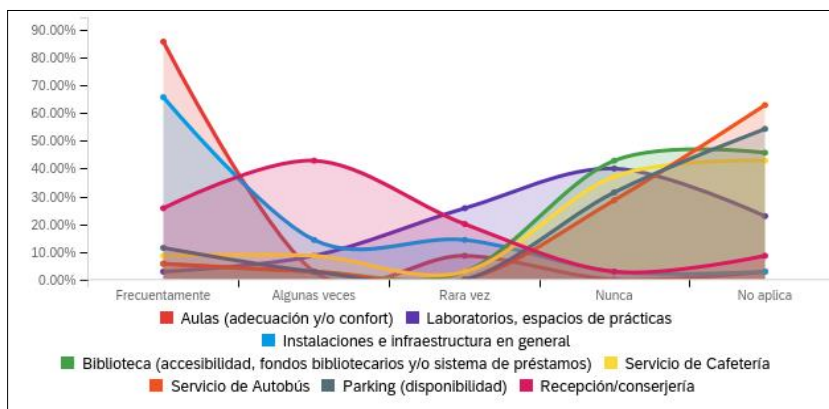
## 1 - ¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utilizas la infraestructura y los servicios que te ofrece la Escuela? - SATISFACCIÓN



Respuesta	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No aplica	Total
Aulas (adecuación y/o confort)	17.14 %	62.86 %	8.57%	5.71%	5.71%	0.00%	35
Laboratorios, espacios de prácticas	8.57%	25.71 %	11.43 %	8.57%	8.57%	37.14 %	35
Instalaciones e infraestructura en general	11.43 %	42.86 %	31.43 %	8.57%	5.71%	0.00%	35
Biblioteca (accesibilidad, fondos bibliotecarios y/o sistema de préstamos)	2.86%	2.86%	8.57%	5.71%	31.43%	48.57 %	35
Servicio de Cafetería	2.86%	2.86%	0.00%	8.57%	48.57%	37.14 %	35
Servicio de Autobús	2.86%	0.00%	5.71%	5.71%	22.86%	62.86 %	35
Parking (disponibilidad)	0.00%	2.86%	2.86%	5.71%	40.00%	48.57 %	35

ad)															%
Recepción/c onserjería	40.00	1	42.86	1	8.57%	3	2.86%	1	0.00%	0	5.7	2	35	1%	

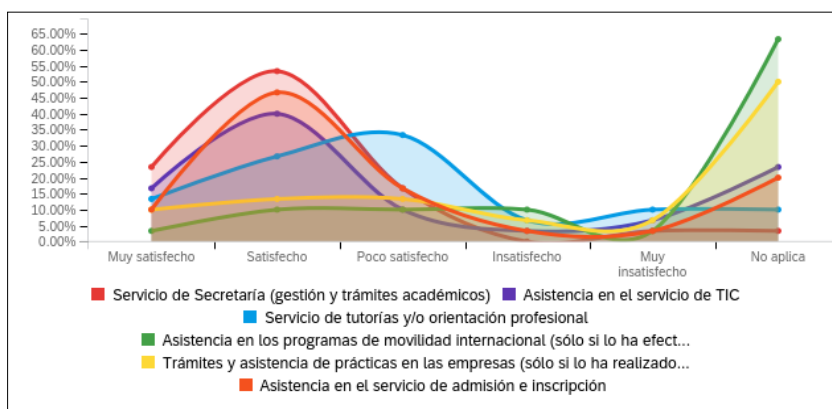
## 2 - ¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utilizas la infraestructura y los servicios que te ofrece la Escuela? - FRECUENCIA



Respuesta	Frecuentam ente		Algun as veces		Rara vez		Nun ca		No aplic a		Tot al
Aulas (adecuación y/o confort)	85.71%	30	2.86%	1	8.57%	3	0.00%	0	2.86%	1	35
Laboratorios, espacios de prácticas	2.86%	1	8.57%	3	25.71%	9	40.00%	14	22.86%	8	35
Instalaciones e infraestructura en general	65.71%	23	14.29%	5	14.29%	5	2.86%	1	2.86%	1	35
Biblioteca (accesibilidad, fondos bibliotecarios y/o sistema de préstamos)	5.71%	2	2.86%	1	2.86%	1	42.86%	15	45.71%	6	35
Servicio de Cafetería	8.57%	3	8.57%	3	2.86%	1	37.14%	3	42.86%	5	35

Servicio de Autobús	5.71%	2	2.86%	1	0.00%	0	28.57%	1	62.86%	2	35
Parking (disponibilidad)	11.43%	4	2.86%	1	0.00%	0	31.43%	1	54.29%	1	35
Recepción/consejería	25.71%	9	42.86%	1	20.00%	7	2.86%	1	8.57%	3	35

### 3 - ¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utilizas los servicios que te ofrece la Escuela? - SATISFACCIÓN

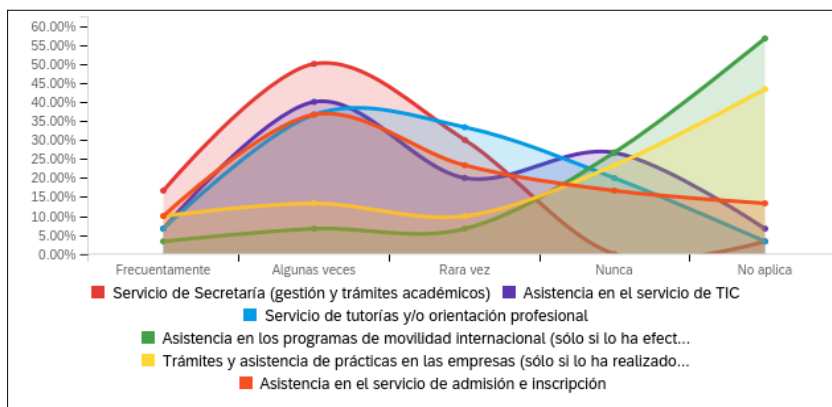


Respuesta	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No aplica	Total
Servicio de Secretaría (gestión y trámites académicos)	23.33%	53.33%	16.67%	0.00%	3.33%	3.33%	30
Asistencia en el servicio de TIC	16.67%	40.00%	10.00%	3.33%	6.67%	23.33%	30
Servicio de tutorías	13.33%	26.67%	33.33%	6.67%	10.00%	10.00%	30



y/o orientac ión profesio nal													
Asistenc ia en los progra mas de movilida d internac ional (sólo si lo ha efectua do)	3.33%	1	10.00 %	3	10.00 %	3	10.00%	3	3.33%	1	63.33%	19	30
Trámite s y asistenc ia de práctic as en las empres as (sólo si lo ha realizad o)	10.00 %	3	13.33 %	4	13.33 %	4	6.67%	2	6.67%	2	50.00%	15	30
Asistenc ia en el servicio de admisió n e inscripci ón	10.00 %	3	46.67 %	14	16.67 %	5	3.33%	1	3.33%	1	20.00%	6	30

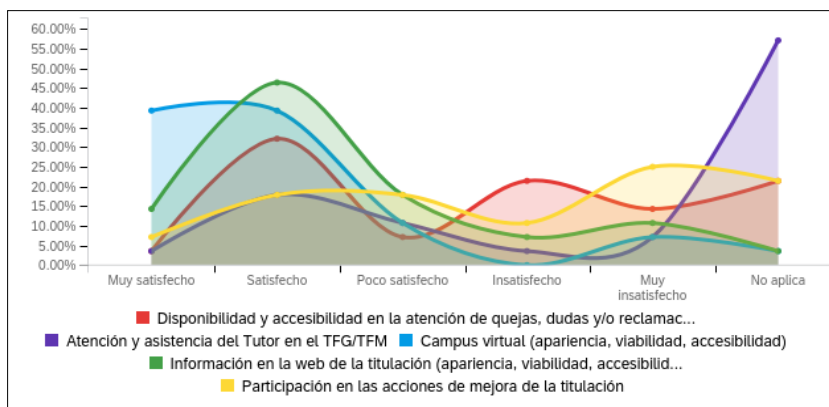
## 4 - ¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utilizas los servicios que te ofrece la Escuela? – FRECUENCIA



Respuesta	Frecuentemente	Algunas veces	Rara vez	Nunca	No aplica	Total
Servicio de Secretaría (gestión y trámites académicos)	16.67%	50.00%	30.00%	0.00%	3.33%	30
Asistencia en el servicio de TIC	6.67%	40.00%	20.00%	26.67%	6.67%	30
Servicio de tutorías y/o orientación profesional	6.67%	36.67%	33.33%	20.00%	3.33%	30
Asistencia en los programas de movilidad internacional (sólo si lo ha efectuado)	3.33%	6.67%	6.67%	26.67%	56.67%	30
Trámites y asistencia de prácticas en las empresas	10.00%	13.33%	10.00%	23.33%	43.33%	30

asistencia de prácticas en las empresas (sólo si lo ha realizado)						%		%		%	3	
Asistencia en el servicio de admisión e inscripción	10.00%	3	36.67%	1	23.33	7	16.67	5	13.33	4	30	
				1	%		%		%			

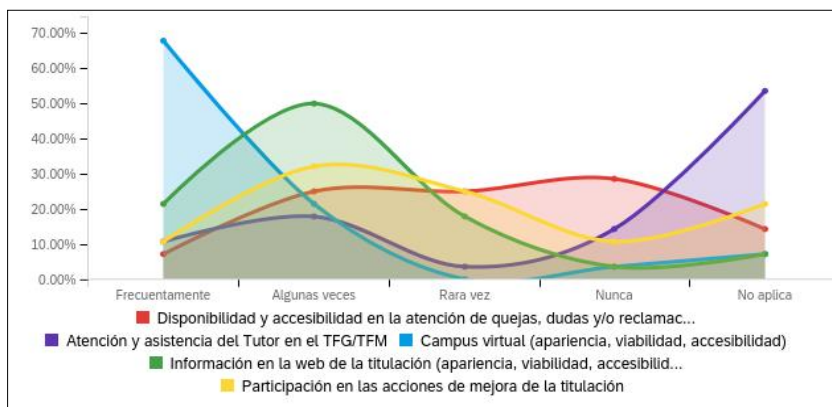
## 5 - ¿Qué tan satisfecho y con que frecuencia utilizas los servicios que te ofrece la Escuela? - SATISFACCIÓN



Respuesta	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No aplica	Total
Disponibilidad y accesibilidad en la atención de quejas, dudas y/o	3.57%	32.14%	7.14%	21.43%	14.29%	21.43%	28
	1	9	2	6	4	6	

reclamaciones													
Atención y asistencia del Tutor en el TFG/TFM	3.57%	1	17.86 %	5	10.71 %	3	3.57%	1	7.14%	2	57.14%	1	28
Campus virtual (aparición, viabilidad, accesibilidad)	39.29 %	1	39.29 %	1	10.71 %	3	0.00%	0	7.14%	2	3.57 %	1	28
Información en la web de la titulación (aparición, viabilidad, accesibilidad)	14.29 %	4	46.43 %	1	17.86 %	5	7.14%	2	10.71%	3	3.57 %	1	28
Participación en las acciones de mejora de la titulación	7.14%	2	17.86 %	5	17.86 %	5	10.71%	3	25.00%	7	21.43%	6	28

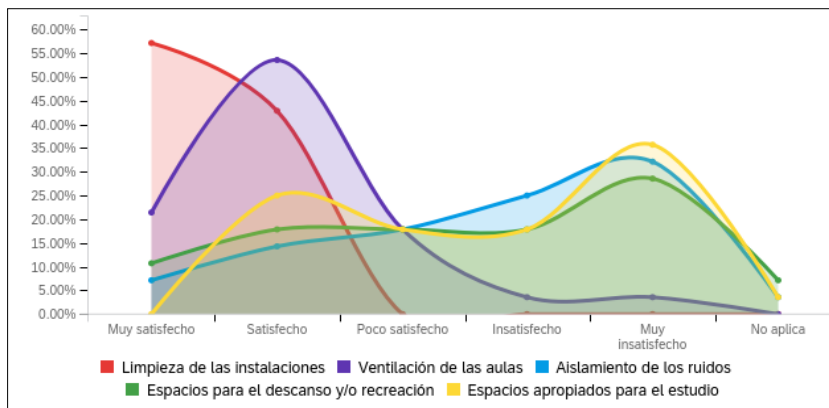
## 6 - ¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utilizas los servicios que te ofrece la Escuela? - FRECUENCIA



Respuesta	Frecuentemente	Algunas veces	Rara vez	Nunca	No aplica	Total
Disponibilidad y accesibilidad en la atención de quejas, dudas y/o reclamaciones	7.14% 2	25.00% 7	25.00% 7	28.57% 8	14.29% 4	28
Atención y asistencia del Tutor en el TFG/TFM	10.71% 3	17.86% 5	3.57% 1	14.29% 4	53.57% 15	28
Campus virtual (apariciencia, viabilidad, accesibilidad)	67.86% 19	21.43% 6	0.00% 0	3.57% 1	7.14% 2	28
Información en la web de la titulación (apariciencia, viabilidad,	21.43% 6	50.00% 14	17.86% 5	3.57% 1	7.14% 2	28

accesibilidad)												
Participación en las acciones de mejora de la titulación	10.71%	3	32.14%	9	25.00%	7	10.71%	3	21.43%	6	28	

## 7 - ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios que te ofrece la Escuela? - SATISFACCIÓN



Respuesta	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No aplica	Total
Limpieza de las instalaciones	57.14% 1/6	42.86% 1/2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.0% 0	28
Ventilación de las aulas	21.43% 6	53.57% 1/5	17.86% 5	3.57% 1	3.57% 1	0.0% 0	28
Aislamiento de los ruidos	7.14% 2	14.29% 4	17.86% 5	25.00% 7	32.14% 9	3.57% 1	28
Espacios para el descanso	10.71% 3	17.86% 5	17.86% 5	17.86% 5	28.57% 8	7.14% 2	28

o y/o recreación													
Espacios apropiados para el estudio	0.00%	0	25.00%	7	17.86 %	5	17.86%	5	35.71%	1 0	3.5 7%	1	28