



centre adscrit a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

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

Período comprendido curso 2020-2021

Euncet, abril de 2022

# 1 Descripción

---

Este informe tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos por parte del Personal de Administración y Servicios (PAS), 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 PAS**

Los resultados corresponden a los siguientes aspectos:

- Puesto de trabajo.
- Responsable de área.
- Ambiente de trabajo.
- Coordinación y comunicación interna del centro.
- Condiciones o servicios.
- Programas de carrera y reconocimiento.
- Participación en los procesos o la mejora continua.

A continuación, se explican las CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA:

- Encuesta en formato digital.
- Curso académico correspondiente 2020-2021.
- De la población encuestada (50), hemos obtenido una participación del 56 % (28/50).
- El modelo de encuesta utilizado ha constado de 7 bloques de preguntas relacionados con los aspectos anteriormente detallados, cuyas preguntas se detallan a continuación:

#### **Preguntas relacionadas al puesto de trabajo**

- El trabajo en su departamento está bien organizado.
- El dpto. de RR. HH. le ha notificado sus funciones y responsabilidades (D.P.T).
- En su departamento tiene la carga de trabajo correctamente distribuida.
- En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades y conocimientos.
- Recibe retroalimentación del desempeño de sus funciones por parte de su jefe inmediato.
- Le ha resultado beneficioso el tener la posibilidad de realizar sus funciones en formato de teletrabajo.

#### **Preguntas relacionadas a la valoración con el responsable de área**

- Demuestra un dominio técnico o de conocimientos de sus funciones.
- Soluciona los problemas de manera eficaz y efectiva.

- Delega eficazmente funciones de responsabilidad.
- Toma decisiones contando con la participación de todo el departamento.
- Informa al grupo de trabajo sobre los asuntos que afectan al área.
- Ante un imprevisto, el responsable es flexible y le facilita una solución.

### **Preguntas relacionadas al ambiente de trabajo**

- La colaboración entre compañeros de trabajo es habitual.
- Las funciones del puesto de trabajo, en ocasiones, le producen estrés.
- Considera que el clima laboral de la organización es adecuado.
- Resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo.
- Resulta fácil formular sus demandas al dpto. de RR. HH.

### **Preguntas relacionadas a la coordinación y comunicación interna**

- La comunicación interna dentro del departamento funciona correctamente.
- Resulta fácil la comunicación con su responsable.
- Recibe la información necesaria para desarrollar efectivamente su trabajo.
- Conoce, de manera general, el alcance de las funciones de los demás departamentos que tiene Euncet.
- Existe una coordinación adecuada entre los distintos departamentos de Euncet.
- La comunicación interna entre los distintos departamentos de Euncet es adecuada.

### **Preguntas relacionadas a los servicios generales**

- Las condiciones dentro de su departamento (climatización, iluminación, ruidos, ventilación, etc.) son las adecuadas.
- Las instalaciones del departamento (superficie, mobiliario, equipos técnicos) son suficientes y adecuadas.
- Las herramientas informáticas que utiliza y sus servicios son eficaces y rápidas.

### **Preguntas relacionadas a programas de carrera y reconocimiento**

- En el desarrollo de nuevos proyectos, recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente sus nuevas tareas.
- Ha sido tomado en consideración en algún programa de reconocimiento o mérito por parte del centro.
- Euncet le facilita oportunidades para promocionar su carrera profesional.

### **Preguntas relacionadas con la participación en los procesos y mejora**

- Los objetivos, estrategias y procesos que se implantan por primera vez, o sus actualizaciones, son divulgados eficientemente por parte de sus responsables
- Sus opiniones son tomadas en cuenta a la hora de nuevas iniciativas para la mejora del departamento o del centro.
- Considera que se identifican e implantan iniciativas para una mejora por parte de los responsables.

- Existe algún tipo de reconocimiento a las iniciativas que se proponen y/o lleguen a buen término
- Se siente copartícipe de los éxitos y/o mejoras del dpto. en el que trabaja

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

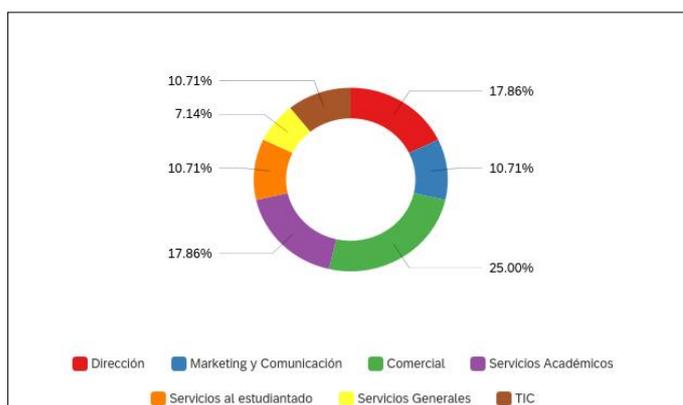
- **Satisfacción:** 1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Poco satisfecho 4. Insatisfecho 5. Muy insatisfecho.
- **Frecuencia:** 1. Frecuentemente 2. Algunas veces 3. Rara vez 4. Nunca 5. No aplica.

## 1.2 Presentación de resultados

*ENCUESTA DE SATISFACCIÓN / PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS  
(PAS) / CURSO 2020-21*

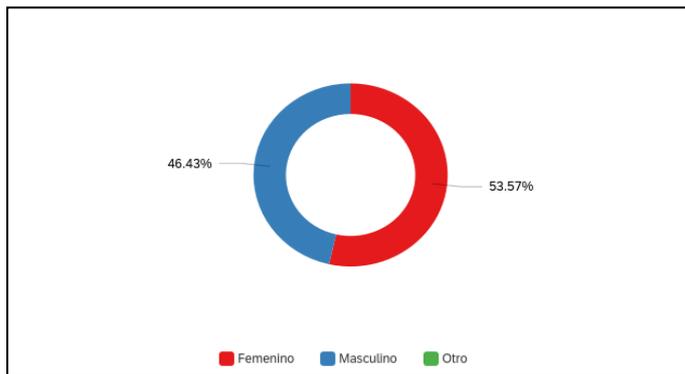
### 1. Departamento

Pregunta	%	Valor absoluto
Dirección	17.86%	5
Marketing y Comunicación	10.71%	3
Comercial	25.00%	7
Servicios Académicos	17.86%	5
Servicios al estudiantado	10.71%	3
Servicios Generales	7.14%	2
TIC	10.71%	3
Total	100%	28



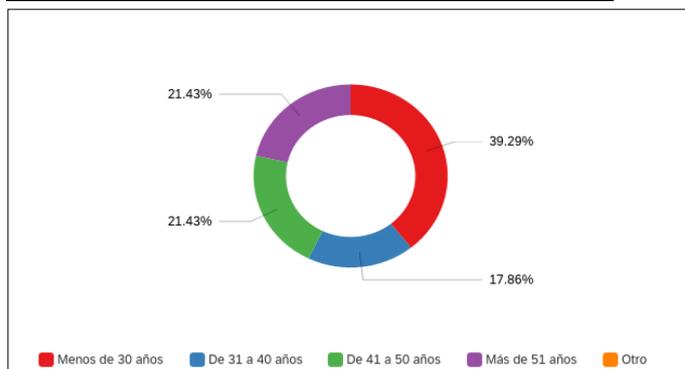
## 2. Género

Pregunta	%	Valor absoluto
Femenino	53.57%	15
Masculino	46.43%	13
Otro	0.00%	0
Total	100%	28



## 3. Edad

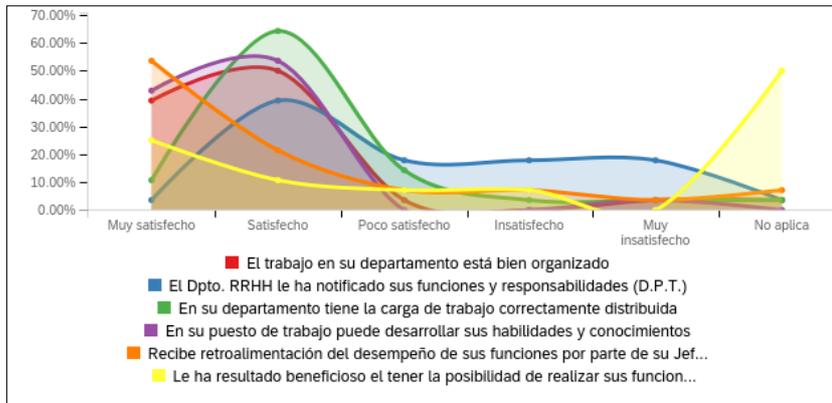
Pregunta	%	Valor absoluto
Menos de 30 años	39.29%	11
De 31 a 40 años	17.86%	5
De 41 a 50 años	21.43%	6
Más de 51 años	21.43%	6
Otro	0.00%	0
Total	100%	28



## ¿Qué tan satisfecho estás con los aspectos relacionados a tu puesto de trabajo? - SATISFACCIÓN

Pregunta	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		No aplica		Total
El trabajo en su departamento está bien organizado	39.29%	11	50.00%	14	3.57%	1	0.00%	0	3.57%	1	3.57%	1	28
El Dpto. RRHH le ha notificado sus funciones y responsabilidades (D.P.T.)	3.57%	1	39.29%	11	17.86%	5	17.86%	5	17.86%	5	3.57%	1	28
En su departamento tiene la carga de trabajo correctamente distribuida	10.71%	3	64.29%	18	14.29%	4	3.57%	1	3.57%	1	3.57%	1	28
En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades y conocimientos	42.86%	12	53.57%	15	0.00%	0	0.00%	0	3.57%	1	0.00%	0	28
Recibe retroalimentación del	53.57%	15	21.43%	6	7.14%	2	7.14%	2	3.57%	1	7.14%	2	28

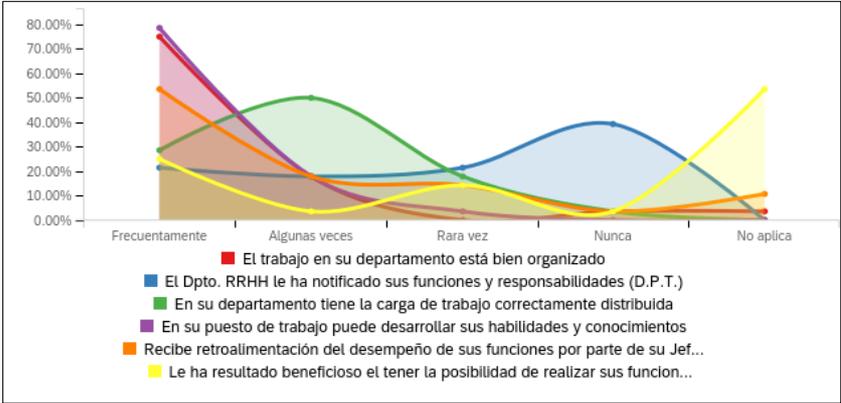
desempeño de sus funciones por parte de su Jefe inmediato													
Le ha resultado beneficioso el tener la posibilidad de realizar sus funciones en formato de teletrabajo	25.00%	7	10.71%	3	7.14%	2	7.14%	2	0.00%	0	50.00%	14	28



## ¿Qué tan satisfecho estás con los aspectos relacionados a tu puesto de trabajo? - FRECUENCIA

Pregunta	Frecuentamente		Algunas veces		Rara vez		Nunca		No aplica		Total
El trabajo en su departamento está bien organizado	75.00%	21	17.86%	5	0.00%	0	3.57%	1	3.57%	1	28
El Dpto. RRHH le ha notificado sus funciones y responsabilidades (D.P.T.)	21.43%	6	17.86%	5	21.43%	6	39.29%	11	0.00%	0	28
En su departamento tiene la carga de trabajo correctamente distribuida	28.57%	8	50.00%	14	17.86%	5	3.57%	1	0.00%	0	28
En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades y conocimientos	78.57%	22	17.86%	5	3.57%	1	0.00%	0	0.00%	0	28
Recibe retroalimentación del desempeño de sus funciones por parte de su Jefe inmediato	53.57%	15	17.86%	5	14.29%	4	3.57%	1	10.71%	3	28
Le ha resultado beneficioso el tener la posibilidad de realizar sus funciones en formato de	25.00%	7	3.57%	1	14.29%	4	3.57%	1	53.57%	15	28

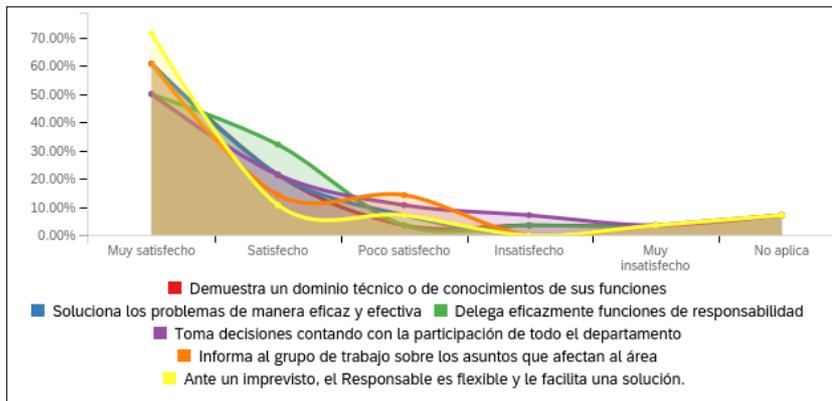
teletrabajo																			
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



## ¿Cuál es tu valoración con relación a su Responsable de área? - SATISFACCIÓN

Pregunta	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		No aplica		Total
Demuestra un dominio técnico o de conocimientos de sus funciones	60.71 %	17	21.43 %	6	3.57%	1	3.57%	1	3.57%	1	7.14%	2	28
Soluciona los problemas de manera eficaz y efectiva	60.71 %	17	21.43 %	6	7.14%	2	0.00%	0	3.57%	1	7.14%	2	28
Delega eficazmente funciones de responsabilidad	50.00 %	14	32.14 %	9	3.57%	1	3.57%	1	3.57%	1	7.14%	2	28
Toma decisiones contando con la participación de todo el departamento	50.00 %	14	21.43 %	6	10.71 %	3	7.14%	2	3.57%	1	7.14%	2	28
Informa al grupo de trabajo	60.71 %	17	14.29 %	4	14.29 %	4	0.00%	0	3.57%	1	7.14%	2	28

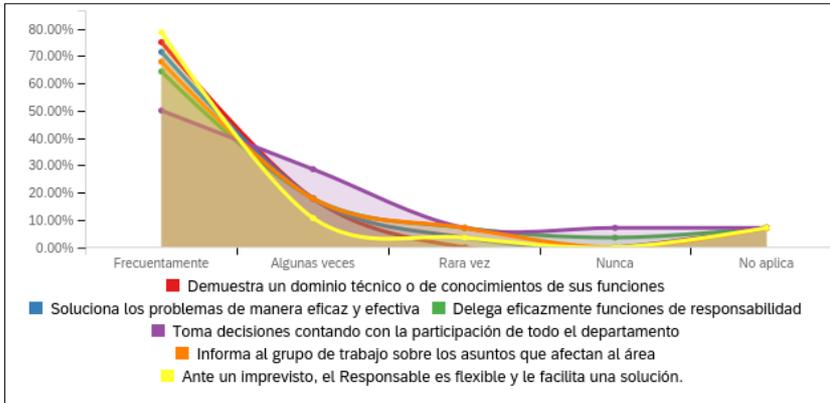
sobre los asuntos que afectan al área													
Ante un imprevisto, el Responsable es flexible y le facilita una solución.	71.43 %	20	10.71 %	3	7.14%	2	0.00%	0	3.57%	1	7.14%	2	28



## ¿Cuál es tu valoración con relación a su Responsable de área? - FRECUENCIA

Pregunta	Frecuentamen te		Alguna s veces		Rara vez		Nunca		No aplic a		Tota l
Demuestra un dominio técnico o de conocimientos de sus funciones	75.00%	21	17.86%	5	0.00%	0	0.00%	0	7.14%	2	28
Soluciona los problemas de manera eficaz y efectiva	71.43%	20	17.86%	5	3.57%	1	0.00%	0	7.14%	2	28
Delega eficazmente funciones de responsabilidad	64.29%	18	17.86%	5	7.14%	2	3.57%	1	7.14%	2	28
Toma decisiones contando con la participación de todo el departamento	50.00%	14	28.57%	8	7.14%	2	7.14%	2	7.14%	2	28
Informa al grupo de trabajo sobre los asuntos que afectan al área	67.86%	19	17.86%	5	7.14%	2	0.00%	0	7.14%	2	28
Ante un imprevisto, el Responsable es flexible y le facilita una	78.57%	22	10.71%	3	3.57%	1	0.00%	0	7.14%	2	28

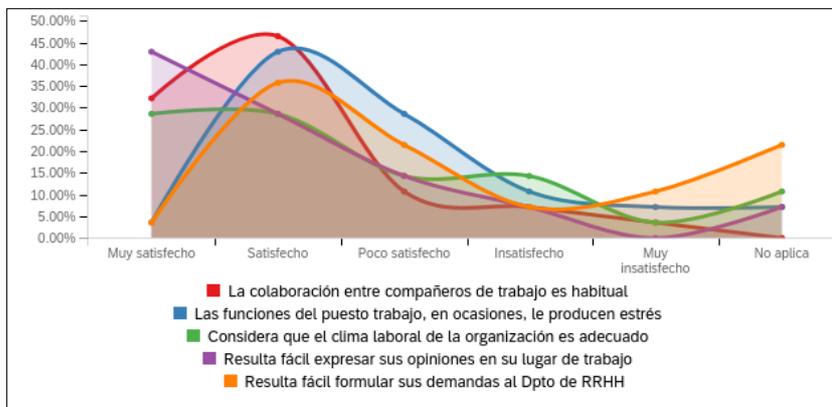
solución.



## ¿Qué tan satisfecho estás con los aspectos relacionados al ambiente de trabajo? - SATISFACCIÓN

Pregunta	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		No aplica		Total
La colaboración entre compañeros de trabajo es habitual	32.14%	9	46.43%	13	10.71%	3	7.14%	2	3.57%	1	0.00%	0	28
Las funciones del puesto trabajo, en ocasiones, le producen estrés	3.57%	1	42.86%	12	28.57%	8	10.71%	3	7.14%	2	7.14%	2	28
Considera que el clima laboral de la organización es adecuado	28.57%	8	28.57%	8	14.29%	4	14.29%	4	3.57%	1	10.71%	3	28
Resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo	42.86%	12	28.57%	8	14.29%	4	7.14%	2	0.00%	0	7.14%	2	28

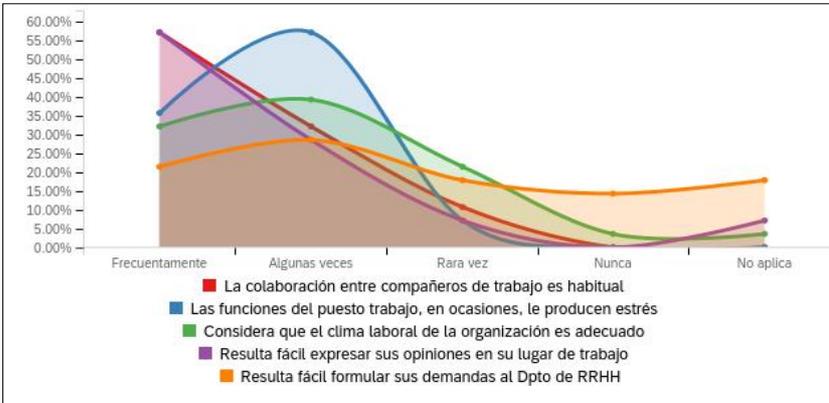
Resulta fácil formular sus demandas al Dpto de RRHH	3.57%	1	35.71%	10	21.43%	6	7.14%	2	10.71%	3	21.43%	6	28
---	-------	---	--------	----	--------	---	-------	---	--------	---	--------	---	----



## ¿Qué tan satisfecho estás con los aspectos relacionados al ambiente de trabajo? - FRECUENCIA

Pregunta	Frecuentamen te		Alguna s veces		Rara vez		Nunc a		No aplica		Tota l
La colaboración entre compañeros de trabajo es habitual	57.14%	16	32.14%	9	10.71%	3	0.00%	0	0.00%	0	28
Las funciones del puesto trabajo, en ocasiones, le producen estrés	35.71%	10	57.14%	16	7.14%	2	0.00%	0	0.00%	0	28
Considera que el clima laboral de la organización es adecuado	32.14%	9	39.29%	11	21.43%	6	3.57%	1	3.57%	1	28
Resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo	57.14%	16	28.57%	8	7.14%	2	0.00%	0	7.14%	2	28
Resulta fácil formular sus demandas al Dpto de	21.43%	6	28.57%	8	17.86%	5	14.29%	4	17.86%	5	28

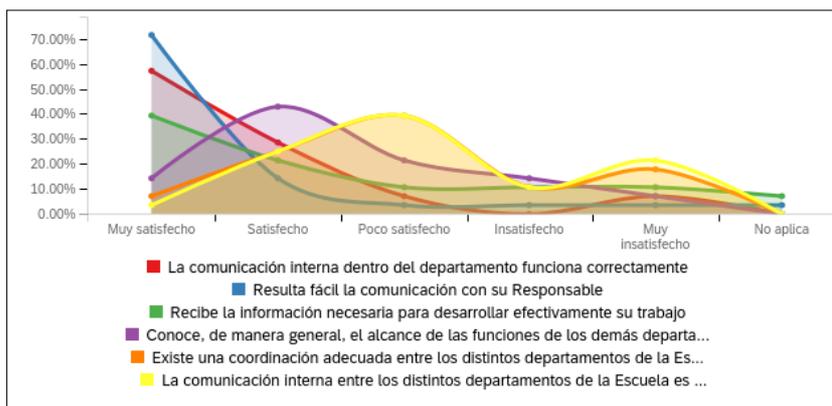
RRHH									
------	--	--	--	--	--	--	--	--	--



## ¿Qué tan satisfecho estás con los aspectos relacionados a la coordinación y comunicación interna del centro? – SATISFACCIÓN

Pregunta	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		No aplica		Total
La comunicación interna dentro del departamento funciona correctamente	57.14 %	16	28.57 %	8	7.14 %	2	0.00 %	0	7.14 %	2	0.00 %	0	28
Resulta fácil la comunicación con su Responsable	71.43 %	20	14.29 %	4	3.57 %	1	3.57 %	1	3.57 %	1	3.57 %	1	28
Recibe la información necesaria para desarrollar efectivamente su trabajo	39.29 %	11	21.43 %	6	10.71 %	3	10.71 %	3	10.71 %	3	7.14 %	2	28
Conoce, de manera general, el alcance de las funciones de los	14.29 %	4	42.86 %	12	21.43 %	6	14.29 %	4	7.14 %	2	0.00 %	0	28

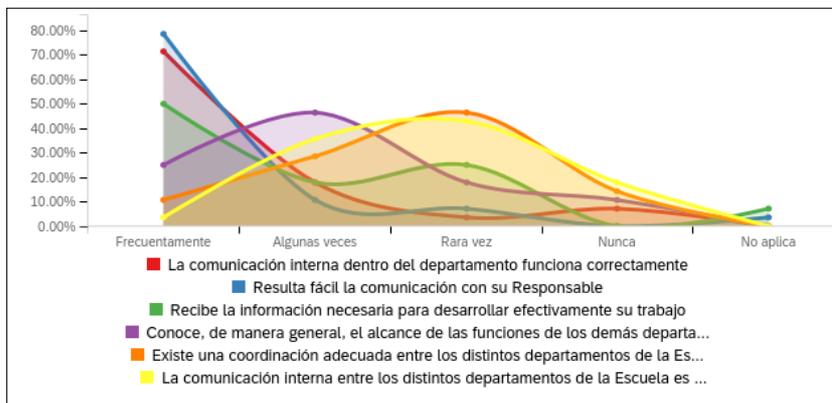
demás departamentos que tiene la Escuela														
Existe una coordinación adecuada entre los distintos departamentos de la Escuela	7.14%	2	25.00%	7	39.29%	11	10.71%	3	17.86%	5	0.00%	0	28	
La comunicación interna entre los distintos departamentos de la Escuela es adecuada	3.57%	1	25.00%	7	39.29%	11	10.71%	3	21.43%	6	0.00%	0	28	



## ¿Qué tan satisfecho estás con los aspectos relacionados a la coordinación y comunicación interna del centro? - FRECUENCIA

Pregunta	Frecuentemente		Algunas veces		Rara vez		Nunca		No aplica		Total
La comunicación interna dentro del departamento funciona correctamente	71.43%	20	17.86%	5	3.57%	1	7.14%	2	0.00%	0	28
Resulta fácil la comunicación con su Responsable	78.57%	22	10.71%	3	7.14%	2	0.00%	0	3.57%	1	28
Recibe la información necesaria para desarrollar efectivamente su trabajo	50.00%	14	17.86%	5	25.00%	7	0.00%	0	7.14%	2	28
Conoce, de manera general, el alcance de las funciones de los demás departamentos que tiene la Escuela	25.00%	7	46.43%	13	17.86%	5	10.71%	3	0.00%	0	28
Existe una coordinación adecuada entre los distintos departamentos	10.71%	3	28.57%	8	46.43%	13	14.29%	4	0.00%	0	28

os de la Escuela												
La comunicación interna entre los distintos departamentos de la Escuela es adecuada	3.57%	1	35.71%	10	42.86%	12	17.86%	5	0.00%	0	28	



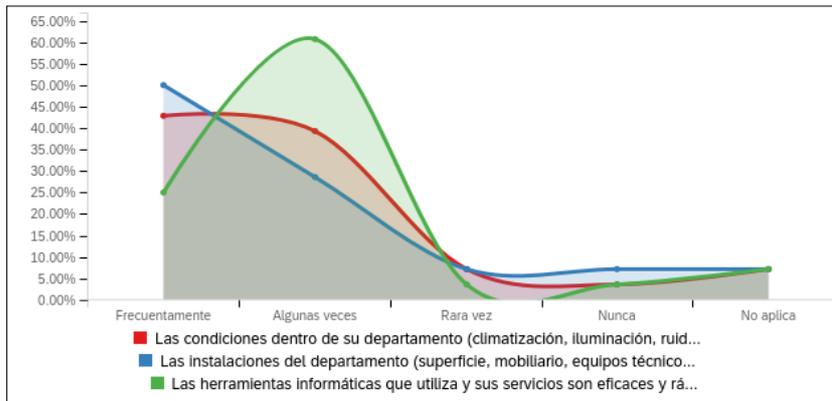
## ¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utilizas los servicios que te ofrece la Escuela? - SATISFACCIÓN

Pregunta	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		No aplica		Total
Las condiciones dentro de su departamento (climatización, iluminación, ruidos, ventilación, etc.) son las adecuadas	17.86%	5	64.29%	18	10.71%	3	0.00%	0	3.57%	1	3.57%	1	28
Las instalaciones del departamento (superficie, mobiliario, equipos técnicos) son suficientes y adecuadas	21.43%	6	60.71%	17	3.57%	1	3.57%	1	7.14%	2	3.57%	1	28
Las herramientas informáticas	14.29%	4	57.14%	16	17.86%	5	3.57%	1	3.57%	1	3.57%	1	28



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

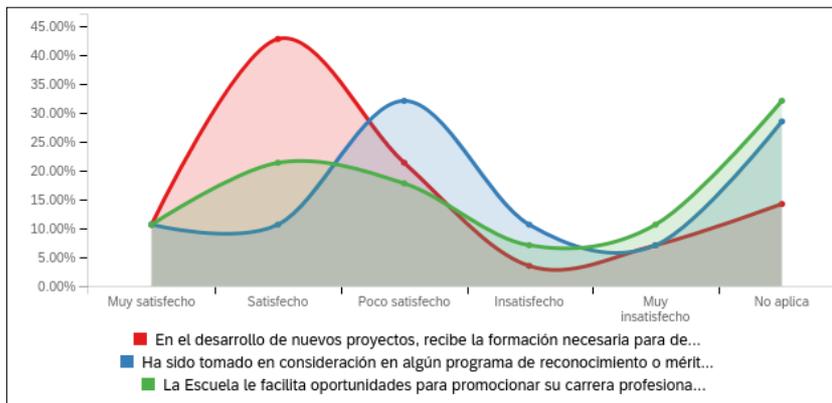
Pregunta	Frecuentamente		Algunas veces		Rara vez		Nunca		No aplica		Total
Las condiciones dentro de su departamento (climatización, iluminación, ruidos, ventilación, etc.) son las adecuadas	42.86%	1 2	39.29%	1 1	7.14 %	2	3.57%	1	7.14 %	2	28
Las instalaciones del departamento (superficie, mobiliario, equipos técnicos) son suficientes y adecuadas	50.00%	1 4	28.57%	8	7.14 %	2	7.14%	2	7.14 %	2	28
Las herramientas informáticas que utiliza y sus servicios son eficaces y rápidas	25.00%	7	60.71%	1 7	3.57 %	1	3.57%	1	7.14 %	2	28



## ¿Qué tan satisfecho estás con los aspectos relacionados a los programas de carrera y su reconocimiento? – SATISFACCIÓN

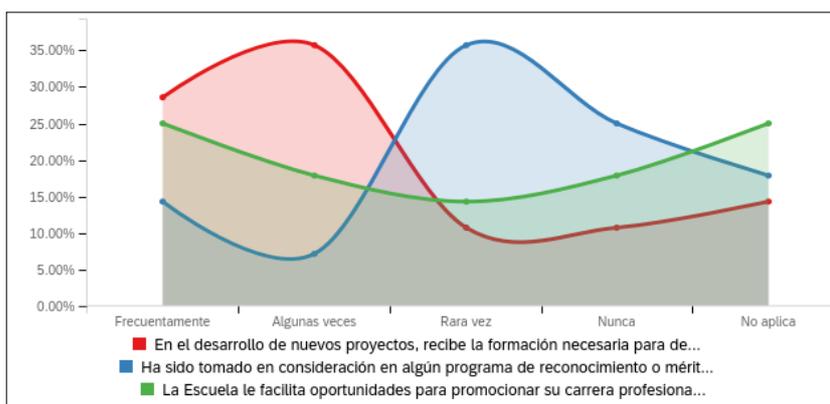
Pregunta	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No aplica	Total
En el desarrollo de nuevos proyectos, recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente sus nuevas tareas	10.71 %	42.86 %	21.43 %	3.57%	7.14%	14.29%	28
Ha sido tomado en consideración en algún programa de	10.71 %	10.71 %	32.14 %	10.71%	7.14%	28.57%	28

reconoci miento o mérito por parte del centro														
La Escuela le facilita oportunid ades para promocio nar su carrera profesion al	10.71 %	3	21.43 %	6	17.86 %	5	7.14%	2	10.71%	3	32.1 4%	9	28	



## ¿Qué tan satisfecho estás con los aspectos relacionados a los programas de carrera y su reconocimiento? - FRECUENCIA

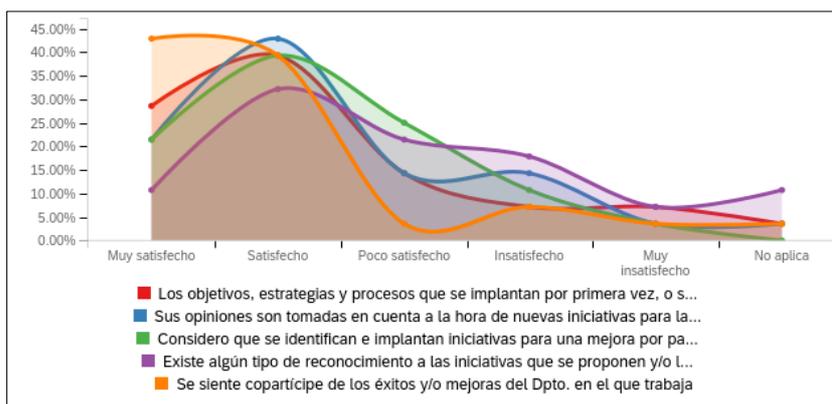
Pregunta	Frecuentemente		Algunas veces		Rara vez		Nunca		No aplica		Total
En el desarrollo de nuevos proyectos, recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente sus nuevas tareas	28.57%	8	35.71%	10	10.71%	3	10.71%	3	14.29%	4	28
Ha sido tomado en consideración en algún programa de reconocimiento o mérito por parte del centro	14.29%	4	7.14%	2	35.71%	10	25.00%	7	17.86%	5	28
La Escuela le facilita oportunidades para promocionar su carrera profesional	25.00%	7	17.86%	5	14.29%	4	17.86%	5	25.00%	7	28



## ¿Qué tan satisfecho estás en la participación que tienes en la mejora? - SATISFACCIÓN

Pregunta	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		No aplica		Total
Los objetivos, estrategia y procesos que se implantan por primera vez, o sus actualizaciones, son divulgados eficientemente por parte de sus Responsables	28.57 %	8	39.29 %	11	14.29 %	4	7.14%	2	7.14%	2	3.57 %	1	28
Sus opiniones son tomadas en cuenta a la hora de nuevas iniciativas para la mejora del Dpto. o del centro	21.43 %	6	42.86 %	12	14.29 %	4	14.29%	4	3.57%	1	3.57 %	1	28
Considero que se	21.43	6	39.29	1	25.00	7	10.71%	3	3.57%	1	0.00	0	28

identificación e implantación de iniciativas para una mejora por parte de los Responsables	%		%	1	%					%			
Existe algún tipo de reconocimiento a las iniciativas que se proponen y/o lleguen a buen término	10.71 %	3	32.14 %	9	21.43 %	6	17.86%	5	7.14%	2	10.71 %	3	28
Se siente copartícipe de los éxitos y/o mejoras del Dpto. en el que trabaja	42.86 %	12	39.29 %	11	3.57%	1	7.14%	2	3.57%	1	3.57 %	1	28



## ¿Qué tan satisfecho estás en la participación que tienes en la mejora? - FRECUENCIA

Pregunta	Frecuentamente		Algunas veces		Rara vez		Nunca		No aplica		Total
Los objetivos, estrategias y procesos que se implantan por primera vez, o sus actualizaciones, son divulgados eficientemente por parte de sus Responsables	39.29%	1 1	35.71%	1 0	10.71 %	3	10.71 %	3	3.57 %	1	28
Sus opiniones son tomadas en cuenta a la hora de nuevas iniciativas para la mejora del Dpto. o del centro	25.00%	7	53.57%	1 5	14.29 %	4	3.57%	1	3.57 %	1	28
Considero que se identifican e implantan iniciativas para una mejora por parte de los Responsables	28.57%	8	50.00%	1 4	21.43 %	6	0.00%	0	0.00 %	0	28
Existe algún	14.29%	4	28.57%	8	32.14	9	17.86	5	7.14	2	28

tipo de reconocimiento a las iniciativas que se proponen y/o lleguen a buen término					%		%		%		
Se siente copartícipe de los éxitos y/o mejoras del Dpto. en el que trabaja	53.57%	15	28.57%	8	14.29%	4	0.00%	0	3.57%	1	28

