



centre adscrit a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

# Informe d'Enquesta de satisfacció dels serveis per part del PAS

Període comprès curs 2020-2021

Euncet, abril del 2022

# 1 Descripció

---

Aquest informe té com a finalitat presentar els resultats obtinguts per part del Personal d'Administració i Serveis (PAS), per conèixer el seu grau de satisfacció sobre els serveis que Euncet Business School us ofereix, per tal de prendre decisions pertinents per a la millora contínua.

## 1.1 Resum

### **Estructura relacionada a allò avaluat per al grup PAS**

Els resultats corresponen als aspectes següents:

- Lloc de feina.
- Responsable d'àrea.
- Ambient de feina.
- Coordinació i comunicació interna del centre.
- Condicions o serveis.
- Programes de carrera i reconeixement.
- Participació en els processos o la millora contínua.

Tot seguit, s'expliquen les CARACTERÍSTIQUES DE L'ENQUESTA:

- Enquesta en format digital.
- Curs acadèmic corresponent 2020-2021.
- De la població enquestada (50), hem obtingut una participació del 56% (28/50).
- El model d'enquesta utilitzat ha constatat de 7 blocs de preguntes relacionats amb els aspectes anteriorment detallats, les preguntes dels quals es detallen a continuació:

#### **Preguntes relacionades al lloc de treball**

- La feina al seu departament està ben organitzada.
- El dept. de RR. HH. us ha notificat les vostres funcions i responsabilitats (DPT).
- Al seu departament té la càrrega de treball correctament distribuïda.
- Al seu lloc de treball pot desenvolupar les seves habilitats i coneixements.
- Rep retroalimentació de l'exercici de les seves funcions per part del cap immediat.
- Li ha resultat beneficiós tenir la possibilitat de realitzar les seves funcions en format de teletreball.

#### **Preguntes relacionades amb la valoració amb el responsable d'àrea**

- Demuestra un domini tècnic o de coneixements de les seves funcions.
- Soluciona els problemes de manera eficaç i efectiva.
- Delega eficaçment funcions de responsabilitat.
- Pren decisions comptant amb la participació de tot el departament.
- Informa el grup de treball sobre els assumptes que afecten l'àrea.
- Davant d'un imprevist, el responsable és flexible i li facilita una solució.

### **Preguntes relacionades amb l'ambient de treball**

- La col·laboració entre companys de feina és habitual.
- Les funcions del lloc de treball, de vegades, li produeixen estrès.
- Considera que el clima laboral de l'organització és adequat.
- Resulta fàcil expressar les seves opinions al seu lloc de treball.
- Resulta fàcil formular les demandes al dept. de RR. HH.

### **Preguntes relacionades a la coordinació i comunicació interna**

- La comunicació interna dins del departament funciona correctament.
- Resulta fàcil la comunicació amb el responsable.
- Rep la informació necessària per desenvolupar efectivament la feina.
- Coneix, de manera general, l'abast de les funcions dels altres departaments que té Euncet.
- Hi ha una coordinació adequada entre els diferents departaments d'Euncet.
- La comunicació interna entre els diferents departaments de l'Euncet és adequada.

### **Preguntes relacionades amb els serveis generals**

- Les condicions dins del seu departament (climatització, il·luminació, sorolls, ventilació, etc.) són les adequades.
- Les instal·lacions del departament (superfície, mobiliari, equips tècnics) són suficients i adequades.
- Les eines informàtiques que utilitza i els seus serveis són eficaços i ràpides.

### **Preguntes relacionades a programes de carrera i reconeixement**

- En el desenvolupament de nous projectes, rep la formació necessària per exercir correctament les noves tasques.
- Ha estat pres en consideració en algun programa de reconeixement o mèrit per part del centre.
- Euncet us facilita oportunitats per promocionar la vostra carrera professional.

### **Preguntes relacionades amb la participació en els processos i millora**

- Els objectius, les estratègies i els processos que s'implanten per primera vegada, o les seves actualitzacions, són divulgats eficientment per part dels seus responsables.
- Les seves opinions són preses en compte a l'hora de noves iniciatives per a la millora del departament o del centre.
- Considera que s'identifiquen i s'implanten iniciatives per a una millora per part dels responsables.
- Hi ha algun tipus de reconeixement a les iniciatives que es proposen i/o arriben a bon terme
- Se sent copartípic dels èxits i/o millores del dept. en què treballa

El tipus de respostes a la majoria de les preguntes han seguit la següent escala:

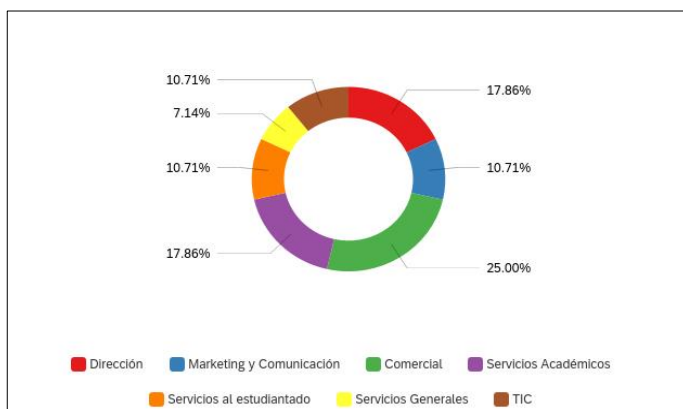
- **Satisfacció:**1. Molt satisfet 2. Satisfet 3. Poc satisfet 4. Insatisfet 5. Molt insatisfet.
- **Freqüència:**1. Freqüentment 2. Algunes vegades 3. Poques vegades 4. Mai 5. No aplica.

## 1.2 Presentació de resultats

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ / PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS  
(PAS) / CURS 2020-21

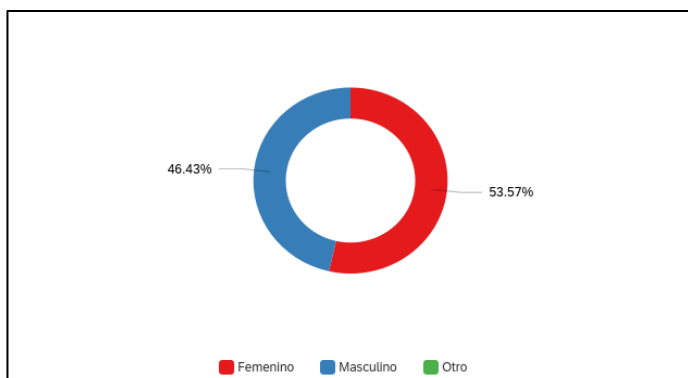
### 1. Departament

Pregunta	%	Valor absolut
Adreça	17.86%	5
Màrqueting i Comunicació	10,71%	3
Comercial	25.00%	7
Serveis Acadèmics	17.86%	5
Serveis a l'estudiantat	10,71%	3
Serveis Generals	7.14%	2
TIC	10,71%	3
Total	100%	28



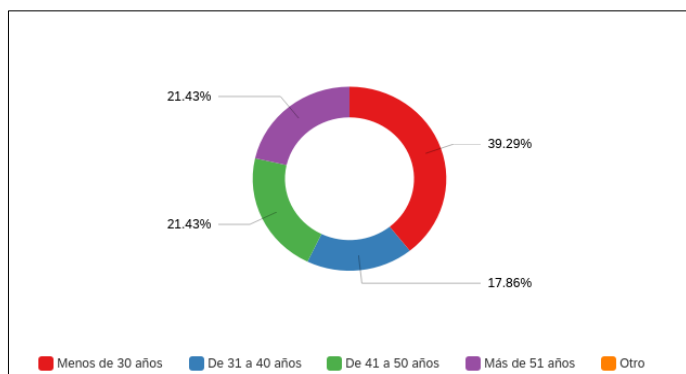
## 2. Gènere

Pregunta	%	Valor absolut
Femení	53.57%	15
Masculí	46.43%	13
Un altre	0.00%	0
Total	100%	28



## 3. Edat

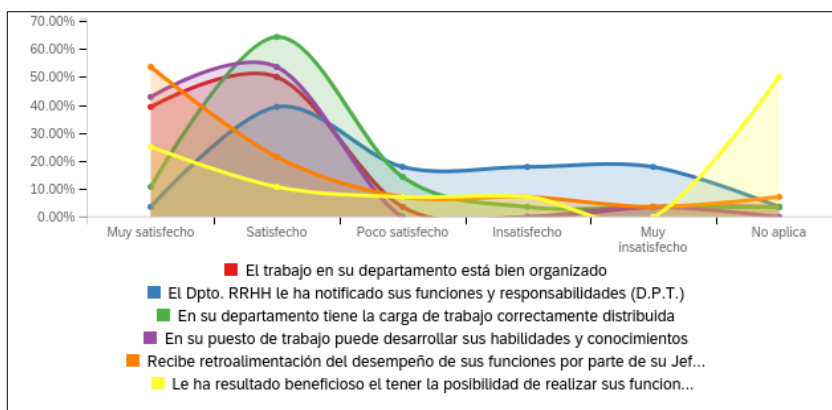
Pregunta	%	Valor absolut
Menys de 30 anys	39.29%	11
De 31 a 40 anys	17.86%	5
De 41 a 50 anys	21.43%	6
Més de 51 anys	21.43%	6
Un altre	0.00%	0
Total	100%	28



## Què tan satisfet estàs amb els aspectes relacionats amb el teu lloc de treball? - SATISFACCIÓ

Pregunta	Molt satisfet		Satisfet		Poc satisfet		Insatisfet		Molt insatisfet		No aplica		Total
La feina al seu departament està ben organitzada	39.29%	11	50.00%	14	3.57%	1	0.00%	0	3.57%	1	3.57%	1	28
El Dpt. RRHH li ha notificat les seves funcions i responsabilitats (DPT)	3.57%	1	39.29%	11	17.86%	5	17.86%	5	17.86%	5	3.57%	1	28
Al seu departament té la càrrega de treball correctament distribuïda	10,71%	3	64.29%	18	14.29%	4	3.57%	1	3.57%	1	3.57%	1	28
Al seu lloc de treball pot desenvolupar les seves habilitats i	42.86%	12	53.57%	15	0.00%	0	0.00%	0	3.57%	1	0.00%	0	28

coneixements													
Rep retroalimentació de l'exercici de les seves funcions per part del cap immediat	53.57%	15	21.43%	6	7.14%	2	7.14%	2	3.57%	1	7.14%	2	28
Li ha resultat beneficiós tenir la possibilitat de realitzar les seves funcions en format de teletreball	25.00%	7	10,71%	3	7.14%	2	7.14%	2	0.00%	0	50.00%	14	28

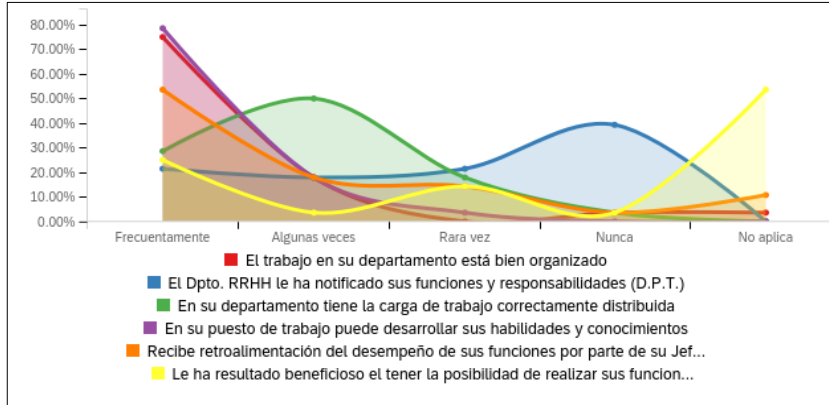


## Què tan satisfet estàs amb els aspectes relacionats amb el teu lloc de treball? - FREQUÈNCIA

Pregunta	Freqüentment		Algunes vegades		Poques vegades		Mai		No aplica		Total
La feina al seu departament està ben organitzada	75.00%	21	17.86%	5	0.00%	0	3.57%	1	3.57%	1	28
El Dpt. RRHH li ha notificat les seves funcions i responsabilitats (DPT)	21.43%	6	17.86%	5	21.43%	6	39.29%	11	0.00%	0	28
Al seu departament té la càrrega de treball correctament distribuïda	28.57%	8	50.00%	14	17.86%	5	3.57%	1	0.00%	0	28
Al seu lloc de treball pot desenvolupar les seves habilitats i coneixements	78.57%	22	17.86%	5	3.57%	1	0.00%	0	0.00%	0	28
Rep retroalimentació de l'exercici de les seves funcions per part del cap immediat	53.57%	15	17.86%	5	14.29%	4	3.57%	1	10,71%	3	28
Li ha resultat beneficiós tenir la possibilitat de realitzar les seves funcions	25.00%	7	3.57%	1	14.29%	4	3.57%	1	53.57%	15	28



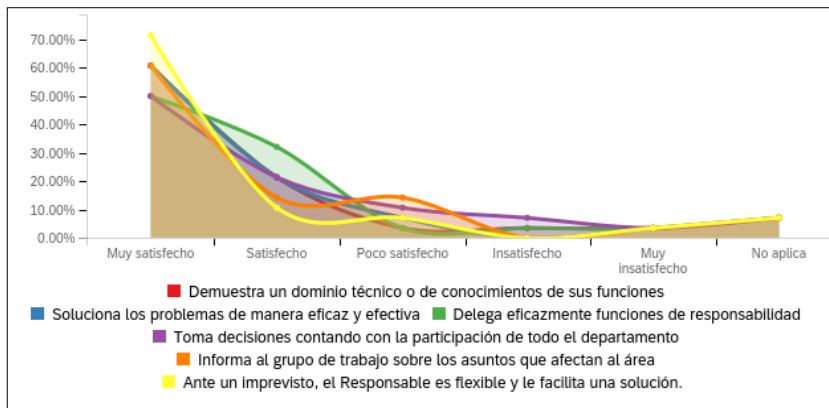
en format de teletreball																			
--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



## Quina és la teva valoració en relació amb el Responsable d'àrea? - SATISFACCIÓ

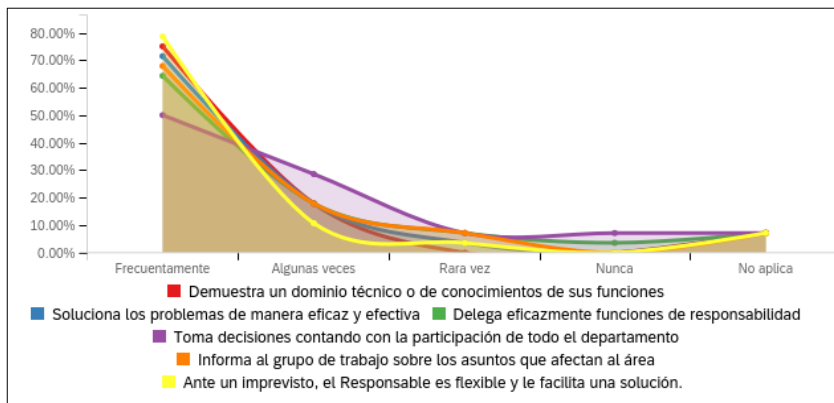
Pregunta	Molt satisfet		Satisfet		Poc satisfet		Insatisfet		Molt insatisfet		No aplica		Total
Demostra un domini tècnic o de coneixements de les seues funcions	60.71%	17	21.43%	6	3.57%	1	3.57%	1	3.57%	1	7.14%	2	28
Soluciona els problemes de manera eficaç i efectiva	60.71%	17	21.43%	6	7.14%	2	0.00%	0	3.57%	1	7.14%	2	28
Delega eficaçment funcions de responsabilitat	50.00%	14	32.14%	9	3.57%	1	3.57%	1	3.57%	1	7.14%	2	28
Prend decisions comptant amb la participació de tot el departament	50.00%	14	21.43%	6	10,71%	3	7.14%	2	3.57%	1	7.14%	2	28
Informa el grup de treball sobre els assumptes que afecten l'àrea	60.71%	17	14.29%	4	14.29%	4	0.00%	0	3.57%	1	7.14%	2	28

Davant d'un imprevist, el Responsable és flexible i li facilita una solució.	71.43%	20	10,71%	3	7.14%	2	0.00%	0	3.57%	1	7.14%	2	28
--	--------	----	--------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	----



## Quina és la teva valoració en relació amb el Responsable d'àrea? - FREQUÈNCIA

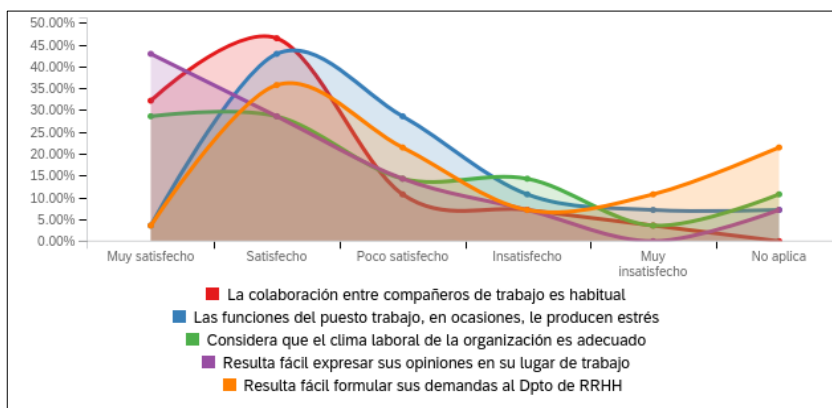
Pregunta	Freqüentment		Algunes vegades		Poques vegades		Mai		No aplica		Total
Demostra un domini tècnic o de coneixements de les seues funcions	75.00%	21	17.86%	5	0.00%	0	0.00%	0	7.14%	2	28
Soluciona els problemes de manera eficaç i efectiva	71.43%	20	17.86%	5	3.57%	1	0.00%	0	7.14%	2	28
Delega eficaçment funcions de responsabilitat	64.29%	18	17.86%	5	7.14%	2	3.57%	1	7.14%	2	28
Prend decisions comptant amb la participació de tot el departament	50.00%	14	28.57%	8	7.14%	2	7.14%	2	7.14%	2	28
Informa el grup de treball sobre els assumptes que afecten l'àrea	67.86%	19	17.86%	5	7.14%	2	0.00%	0	7.14%	2	28
Davant d'un imprevist, el Responsable és flexible i li facilita una solució.	78.57%	22	10,71%	3	3.57%	1	0.00%	0	7.14%	2	28



## Què satisfet estàs amb els aspectes relacionats amb l'ambient de treball? - SATISFACCIÓ

Pregunt a	Molt satisfet		Satisfet		Poc satisfet		Insatisfet		Molt insatisfet		No aplica		Total
La col·laboració entre companys de treball és habitual	32.14%	9	46.43%	13	10,71%	3	7.14%	2	3.57%	1	0.00%	0	28
Les funcions del lloc de treball, de vegades, li produeixen estrès	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 l'organització és adequat	28.57%	8	28.57%	8	14.29%	4	14.29%	4	3.57%	1	10,71%	3	28
Resulta fàcil expressar les seves opinions al seu lloc de treball	42.86%	12	28.57%	8	14.29%	4	7.14%	2	0.00%	0	7.14%	2	28

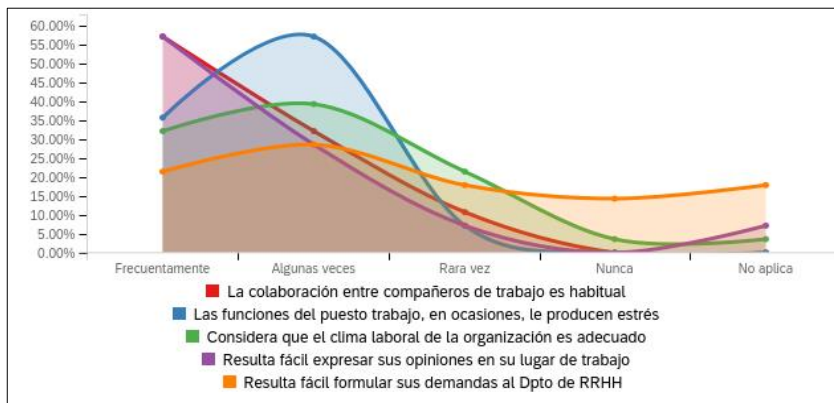
Resulta fàcil formular les seves demandes al dept de RRHH	3.57%	1	35.71%	10	21.43%	6	7.14%	2	10,71%	3	21.43%	6	28
---	-------	---	--------	----	--------	---	-------	---	--------	---	--------	---	----



## Què satisfet estàs amb els aspectes relacionats amb l'ambient de treball? - FREQUÈNCIA

Pregunta	Freqüentment		Algunes vegades		Poques vegades		Mai		No aplica		Total
La col·laboració entre companys de treball és habitual	57.14%	16	32.14%	9	10,71 %	3	0.00%	0	0.00%	0	28
Les funcions del lloc de treball, de vegades, li produeixen estrès	35.71%	10	57.14%	16	7.14%	2	0.00%	0	0.00%	0	28
Considera que el clima laboral de l'organització és adequat	32.14%	9	39.29%	11	21.43 %	6	3.57%	1	3.57%	1	28
Resulta fàcil expressar les seves opinions al seu lloc de treball	57.14%	16	28.57%	8	7.14%	2	0.00%	0	7.14%	2	28
Resulta fàcil formular les seves demandes al dept de RRHH	21.43%	6	28.57%	8	17.86 %	5	14.29 %	4	17.86 %	5	28

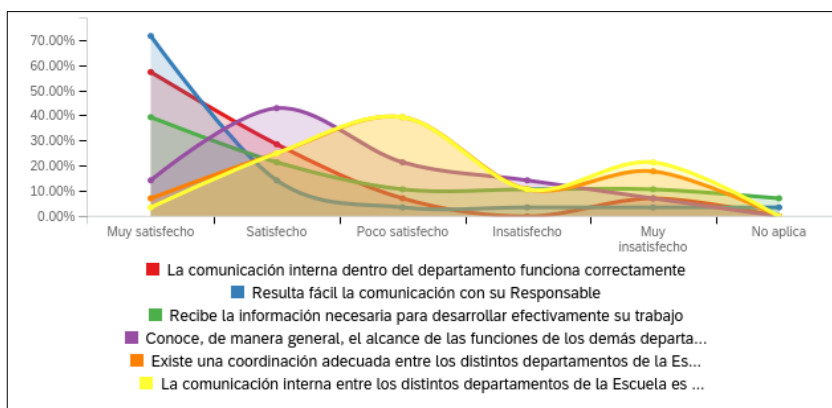




## Què tan satisfet estàs amb els aspectes relacionats amb la coordinació i la comunicació interna del centre? – SATISFACCIÓ

Pregunta	Molt satisfet		Satisfet		Poc satisfet		Insatisfet		Molt insatisfet		No aplica		Total
La comunicació interna dins del departament funciona correctament	57.14 %	16	28.57 %	8	7.14%	2	0.00%	0	7.14%	2	0.00%	0	28
Resulta fàcil la comunicació amb el Responsable	71.43 %	20	14.29 %	4	3.57%	1	3.57%	1	3.57%	1	3.57%	1	28
Rep la informació necessària per desenvolupar efectivament la feina	39.29 %	11	21.43 %	6	10,71 %	3	10,71%	3	10,71%	3	7.14%	2	28
Coneix, de manera general, l'abast de les funcions dels altres departaments	14.29 %	4	42.86 %	12	21.43 %	6	14.29%	4	7.14%	2	0.00%	0	28

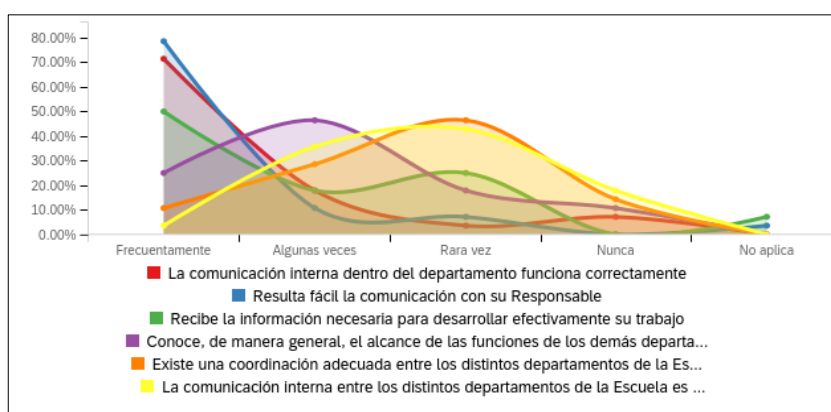
ents que té l'escola													
Hi ha una coordinació adequada entre els diferents departaments de l'escola	7.14%	2	25.00%	7	39.29%	11	10,71%	3	17.86%	5	0.00%	0	28
La comunicació interna entre els diferents departaments de l'escola és adequada	3.57%	1	25.00%	7	39.29%	11	10,71%	3	21.43%	6	0.00%	0	28



## Què tan satisfet estàs amb els aspectes relacionats amb la coordinació i la comunicació interna del centre? - FREQUÈNCIA

Pregunta	Freqüentment		Algunes vegades		Poques vegades		Mai		No aplica		Total
La comunicació interna dins del departament funciona correctament	71.43%	20	17.86%	5	3.57%	1	7.14%	2	0.00%	0	28
Resulta fàcil la comunicació amb el Responsable	78.57%	22	10,71%	3	7.14%	2	0.00%	0	3.57%	1	28
Rep la informació necessària per desenvolupar efectivament la feina	50.00%	14	17.86%	5	25.00%	7	0.00%	0	7.14%	2	28
Coneix, de manera general, l'abast de les funcions dels altres departaments que té l'escola	25.00%	7	46.43%	13	17.86%	5	10,71%	3	0.00%	0	28
Hi ha una coordinació adequada entre els diferents	10,71%	3	28.57%	8	46.43%	13	14.29%	4	0.00%	0	28

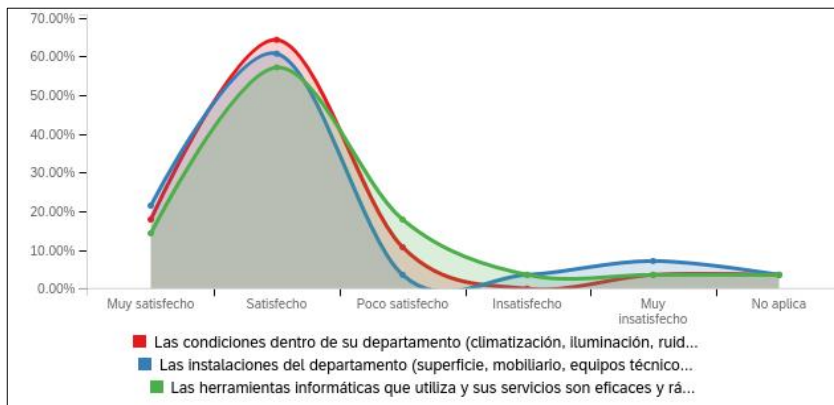
departament s de l'escola												
La comunicació interna entre els diferents departament s de l'escola és adequada	3.57%	1	35.71 %	1	42.86 %	1	17.86 %	5	0.00 %	0	28	



## Què tan satisfet i amb quina freqüència utilitzeu els serveis que us ofereix l'Escola? - SATISFACCIÓ

Pregunta	Molt satisfet		Satisfet		Poc satisfet		Insatisfet		Molt insatisfet		No aplica		Total
Les condicions dins del seu departament (climatització, il·luminació, sorolls, ventilació, etc.) són les adequades	17.86%	5	64.29%	18	10,71%	3	0.00%	0	3.57%	1	3.57%	1	28
Les instal·lacions del departament (superfície, mobiliari, equips tècnics) són suficients i adequades	21.43%	6	60.71%	17	3.57%	1	3.57%	1	7.14%	2	3.57%	1	28
Les eines informàtiques que utilitza i els seus serveis són	14.29%	4	57.14%	16	17.86%	5	3.57%	1	3.57%	1	3.57%	1	28

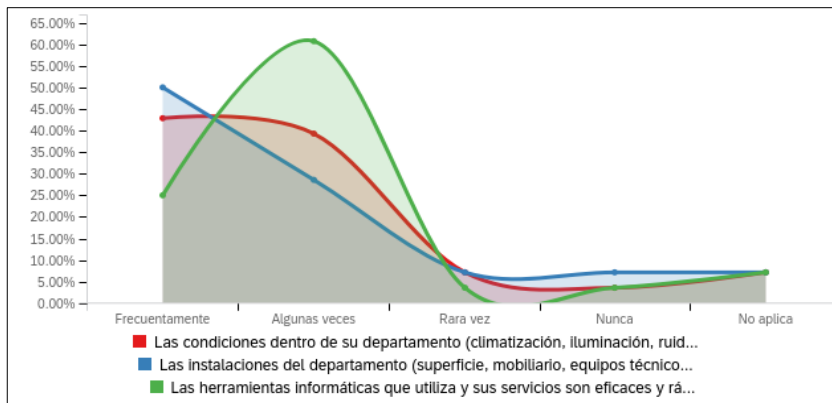
eficaces i ràpides																			
-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



## Què tan satisfet i amb quina freqüència utilitzeu els serveis que us ofereix l'Escola? - FREQUÈNCIA

Pregunta	Freqüentment		Algunes vegades		Poques vegades		Mai		No aplica		Total
Les condicions dins del seu departament (climatització, il·luminació, sorolls, ventilació, etc.) són les adequades	42.86%	1 2	39.29%	1 1	7.14 %	2	3.57%	1	7.14 %	2	28
Les instal·lacions del departament (superfície, mobiliari, equips tècnics) són suficients i adequades	50.00%	1 4	28.57%	8	7.14 %	2	7.14%	2	7.14 %	2	28
Les eines informàtiques que utilitza i els seus serveis són eficaces i ràpides	25.00%	7	60.71%	1 7	3.57 %	1	3.57%	1	7.14 %	2	28

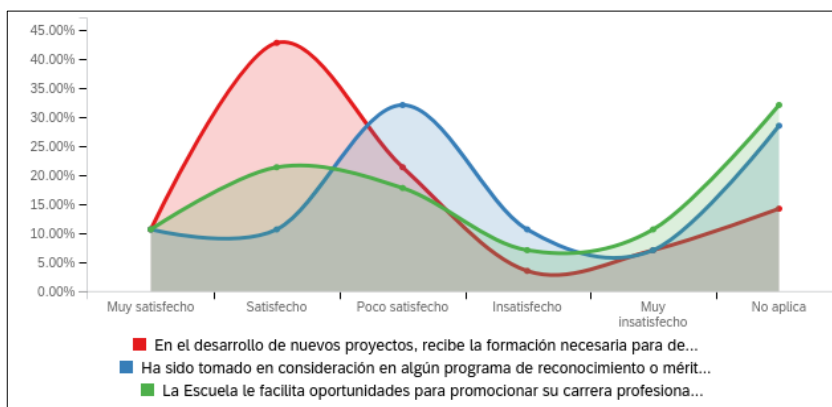




## Què tan satisfet estàs amb els aspectes relacionats amb els programes de carrera i el seu reconeixement? – SATISFACCIÓ

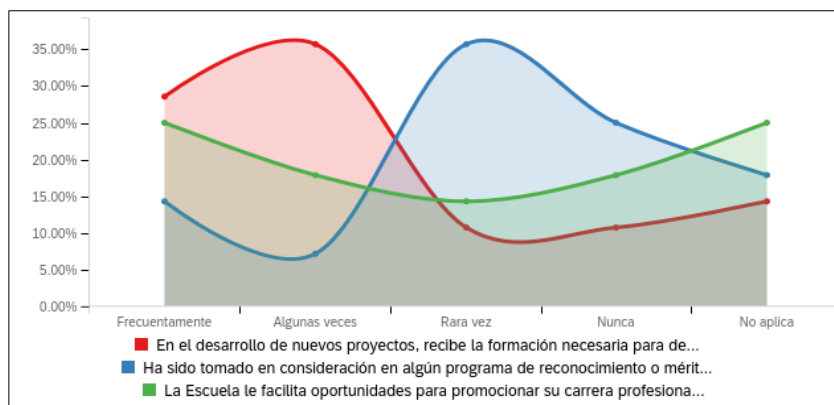
Pregunta	Molt satisfet	Satisfet	Poc satisfet	Insatisfet	Molt insatisfet	No aplica	Total
En el desenvolupament de nous projectes, rep la formació necessària per exercir correctament les noves tasques	10,71% 3	42,86% 12	21,43% 6	3,57% 1	7,14% 2	14,29% 4	28
Ha estat pres en consideració en algun programa de reconeixement o mèrit per	10,71% 3	10,71% 3	32,14% 9	10,71% 3	7,14% 2	28,57% 8	28

part del centre													
L'Escola us facilita oportunitats per promoció de la vostra carrera professional	10,71%	3	21,43%	6	17,86%	5	7,14%	2	10,71%	3	32,14%	9	28



## Què tan satisfet estàs amb els aspectes relacionats amb els programes de carrera i el seu reconeixement? - FREQUÈNCIA

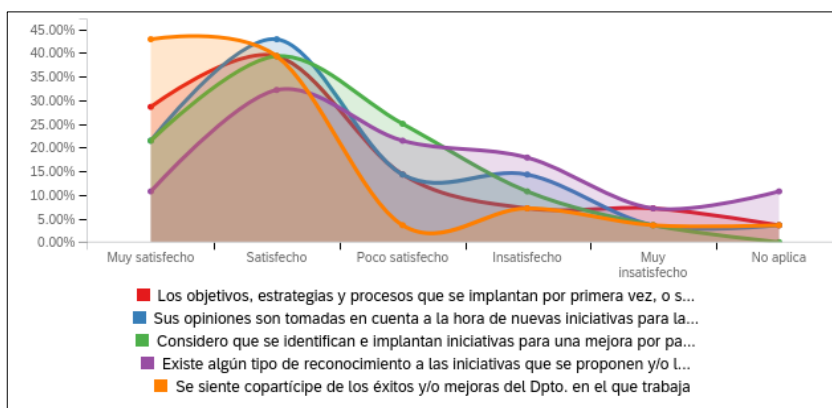
Pregunta	Freqüentment		Algunes vegades		Poques vegades		Mai		No aplica		Total
En el desenvolupament de nous projectes, rep la formació necessària per exercir correctament les noves tasques	28.57%	8	35.71%	10	10,71%	3	10,71%	3	14.29%	4	28
Ha estat present en consideració en algun programa de reconeixement o mèrit per part del centre	14.29%	4	7.14%	2	35.71%	10	25.00%	7	17.86%	5	28
L'Escola us facilita oportunitats per promocionar la vostra carrera professional	25.00%	7	17.86%	5	14.29%	4	17.86%	5	25.00%	7	28



## Què tan satisfet ets en la participació que tens en la millora? - SATISFACCIÓ

Pregunta	Molt satisfet		Satisfet		Poc satisfet		Insatisfet		Molt insatisfet		No aplica		Total
Els objectius, les estratègies i els processos que s'implanten per primera vegada, o les seves actualitzacions, són divulgats eficientment per part dels seus Responsables	28.57 %	8	39.29%	11	14.29 %	4	7.14%	2	7.14%	2	3.57 %	1	28
Les seves opinions són preses en compte a l'hora de noves iniciatives per a la millora del Dpt. o del centre	21.43 %	6	42.86%	12	14.29 %	4	14.29%	4	3.57%	1	3.57 %	1	28
Considero que s'identifiquen i s'implante	21.43 %	6	39.29%	11	25.00 %	7	10,71%	3	3.57%	1	0.00 %	0	28

n iniciatives per a una millora per part dels Responsa bles														
Hi ha algun tipus de reconeixement a les iniciatives que es proposen i/o arriben a bon terme	10,71 %	3	32.14%	9	21.43 %	6	17.86%	5	7.14%	2	10,71 %	3	28	
Se sent coparticip dels èxits i/o millores del Dept. en què treballa	42.86 %	1 2	39.29%	1 1	3.57%	1	7.14%	2	3.57%	1	3.57 %	1	28	



## Què tan satisfet ets en la participació que tens en la millora? - FREQUÈNCIA

Pregunta	Freqüentment		Algunes vegades		Poques vegades		Mai		No aplica		Total
Els objectius, les estratègies i els processos que s'implanten per primera vegada, o les seves actualitzacions, són divulgats eficientment per part dels seus Responsables	39.29%	1 1	35.71 %	1 0	10,71 %	3	10,71 %	3	3.57 %	1	28
Les seves opinions són preses en compte a l'hora de noves iniciatives per a la millora del Dpt. o del centre	25.00%	7	53.57 %	1 5	14.29 %	4	3.57%	1	3.57 %	1	28
Considero que s'identifiquen i s'implanten iniciatives per a una millora per part dels	28.57%	8	50.00 %	1 4	21.43 %	6	0.00%	0	0.00 %	0	28

Responsables											
Hi ha algun tipus de reconeixement a les iniciatives que es proposen i/o arribin a bon terme	14.29%	4	28.57%	8	32.14%	9	17.86%	5	7.14%	2	28
Se sent copartípic dels èxits i/o millores del Dept. en què treballa	53.57%	15	28.57%	8	14.29%	4	0.00%	0	3.57%	1	28

