



centre adscrit a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

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

Período comprendido curso 2021-2022

Euncet, julio 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:

- Identificación con la compañía.
- Puesto de trabajo.
- Autonomía.
- Programas de carrera y reconocimiento.
- Management.
- Ambiente de trabajo.
- Comunicación y coordinación interna.
- Compensación
- Recursos y servicios.
- Sistema de Garantía Interna de Calidad.

A continuación, se explican las CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA:

- Encuesta en formato digital.
- Curso académico correspondiente 2021-2022.
- De la población encuestada (46), hemos obtenido una participación del 74 % (34/46).
- El modelo de encuesta utilizado ha constado de 10 bloques de preguntas relacionados con los aspectos anteriormente detallados, cuyas preguntas se detallan a continuación:

Preguntas relacionadas a identificación con la compañía

- Comprendo claramente la estrategia y los objetivos de Euncet.
- Conozco el plan estratégico que sigue Euncet para lograr sus objetivos.
- Mi posición aporta al cumplimiento de los objetivos de Euncet.
- Si hay un nuevo objetivo que alcanzar, estoy dispuesto a iniciar los cambios.
- Me siento orgulloso de trabajar para Euncet.
- Nuestros clientes externos reciben el servicio que demandan de nosotros.

Preguntas relacionadas al puesto de trabajo

- En mi puesto de trabajo, puedo desarrollar mis habilidades y conocimientos.

- Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho.
- El trabajo en mi departamento está bien organizado.

Preguntas relacionadas a la autonomía

- Soy responsable del trabajo que realizo.
- Puedo tomar una acción sobre mis tareas sin consultar con mi responsable.

Preguntas relacionadas a programas de carrera y reconocimiento

- La formación recibida por parte del centro es adecuada.
- Euncet le facilita oportunidades para promocionar su carrera profesional.

Preguntas relacionadas a management

- Existe una buena comunicación con mi superior inmediato.
- Recibo retroalimentación del desempeño de mis funciones por parte de mi responsable inmediato.
- Mi superior me ayuda cuando estoy sobrepasado.
- Siempre recibo un buen trato por parte de los diferentes responsables de Euncet.
- Los diferentes responsables de la compañía son profesionales competentes en su función.
- Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.
- Mi superior inmediato conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.

Preguntas relacionadas a ambiente de trabajo

- La colaboración entre compañeros de trabajo es habitual.
- Considero que el clima laboral de la organización es el adecuado.
- Mis compañeros y yo trabajamos de manera efectiva.
- En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.
- Los diferentes departamentos de la empresa pueden trabajar de forma conjunta para lograr un objetivo común.
- Resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.
- Resulta fácil formular mis demandas al Dpto. de RR.HH.

Preguntas relacionadas a la comunicación y coordinación interna

- Recibo la información necesaria para desarrollar efectivamente mi trabajo
- Conozco, de manera general, el alcance de las funciones de los demás departamentos.
- La coordinación interna respecto a la planificación académica de los estudios (normativas, calendarios, recursos para la actividad docente,...) es adecuada.
- La coordinación interna respecto a los mecanismos de seguimiento y mejora (planes estratégicos, informes de seguimiento y acreditación de las titulaciones, etc...) es adecuada.
- La comunicación interna dentro del departamento funciona correctamente.

- La comunicación interna entre los distintos departamentos de Euncet es adecuada.
- Mi superior inmediato me comunica de manera clara las metas de nuestro grupo de trabajo.
- Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de Euncet.

Preguntas relacionadas a compensación

- El salario que recibo responde al trabajo que realizo.
- Estoy satisfecho con los beneficios que recibo.
- La empresa se preocupa por intentar dar mayores y mejores beneficios a sus empleados.
- El horario de mi trabajo me permite atender mis necesidades personales.

Preguntas relacionadas a los recursos y servicios

- Las condiciones dentro de mi 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 utilizo y sus servicios son eficaces y rápidas.
- La limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo es adecuada.

Preguntas relacionadas al sistema de garantía interna de calidad

- Conozco la existencia del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del centro como un elemento para la mejora de las titulaciones.

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

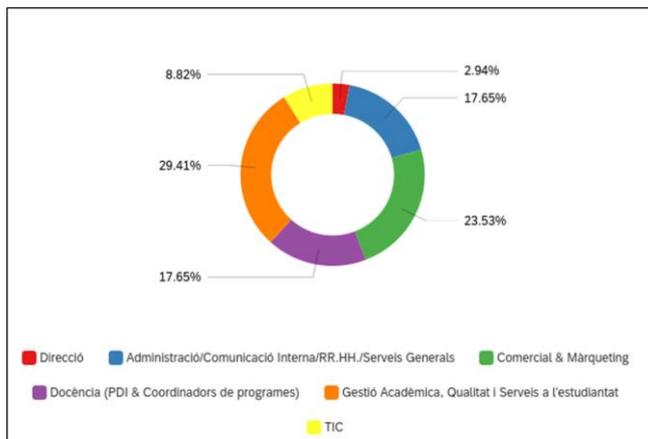
- **Satisfacción:** 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo.

1.2 Presentación de resultados

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN / PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS
(PAS) / CURSO 2021-22

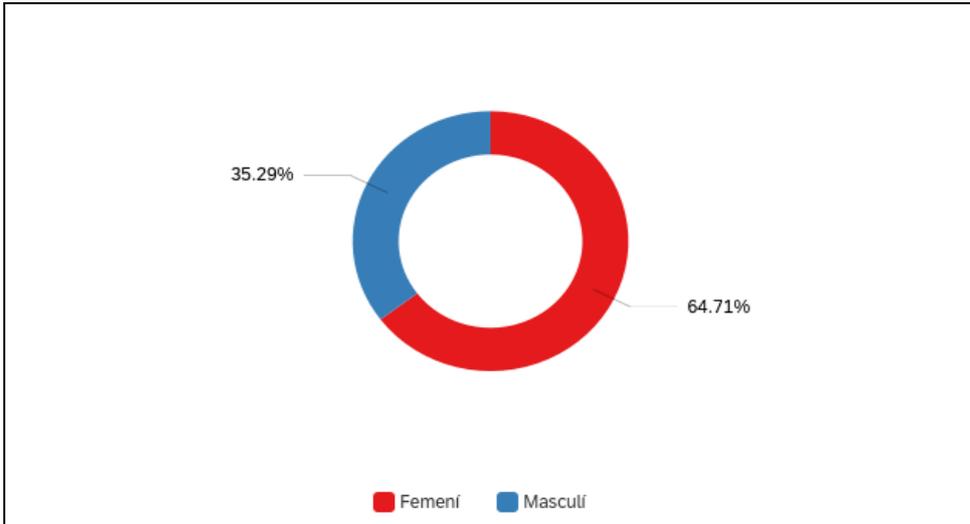
1. Departamento

| Pregunta | % | Valor absoluto |
|--|--------|----------------|
| Dirección | 2.94% | 1 |
| Administración/Comunicación Interna/RR.HH./Servicios Generales | 17.65% | 6 |
| Comercial & Marketing | 23.53% | 8 |
| Docencia (PDI & Coordinadores de programas) | 17.65% | 6 |
| Gestión Académica/Calidad /Servicios al estudiantado | 29.41% | 10 |
| TIC | 8.82% | 3 |
| Total | 100% | 34 |



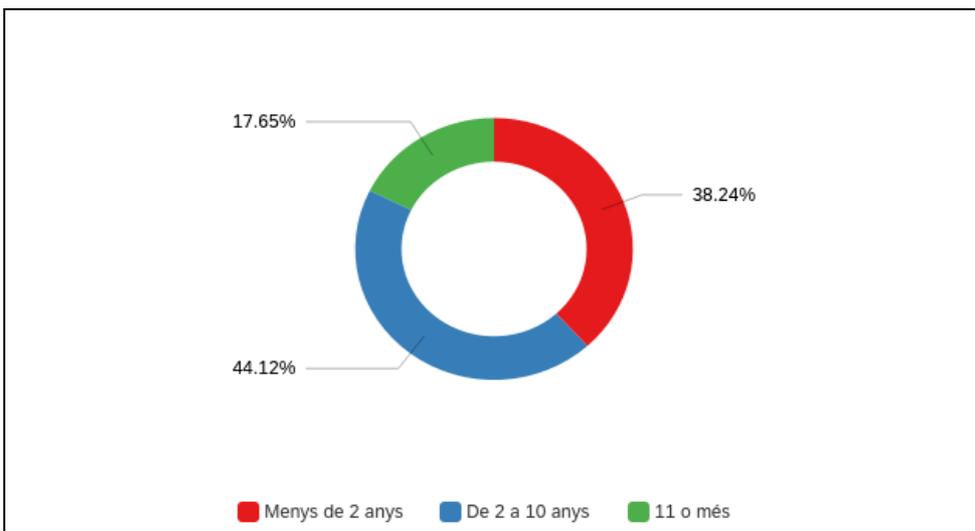
2. Género

| Respuesta | % | Valor absoluto |
|-----------|--------|----------------|
| Femenino | 64.71% | 22 |
| Masculino | 35.29% | 12 |
| Total | 100% | 34 |



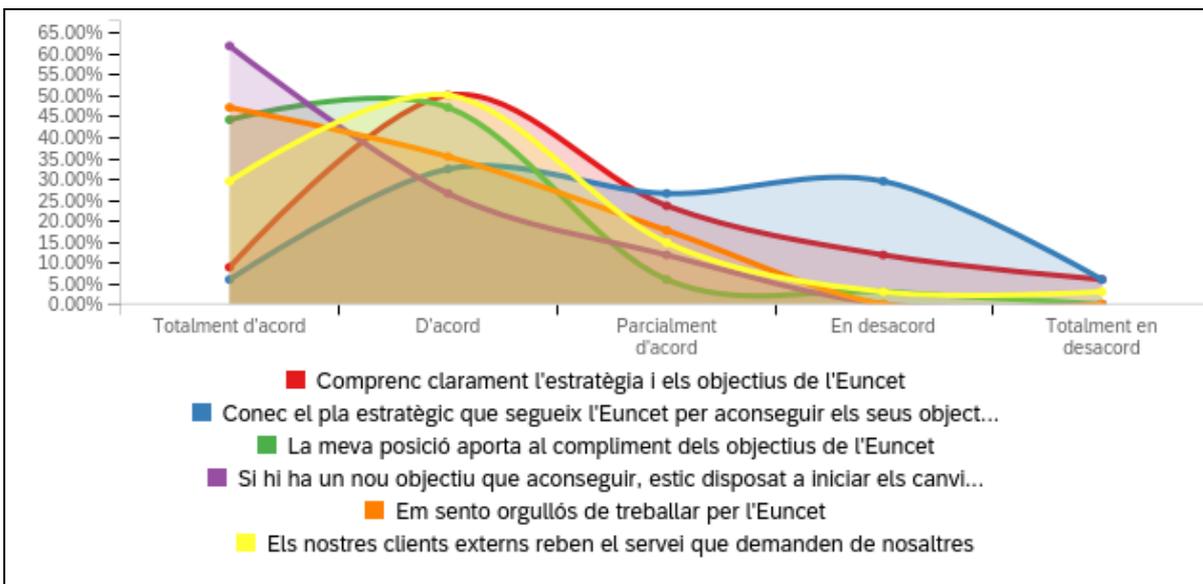
3. Antigüedad en el centro

| Respuesta | % | Valor absoluto |
|-----------------|--------|----------------|
| Menos de 2 años | 38.24% | 13 |
| De 2 a 10 años | 44.12% | 15 |
| 11 o más | 17.65% | 6 |
| Total | 100% | 34 |



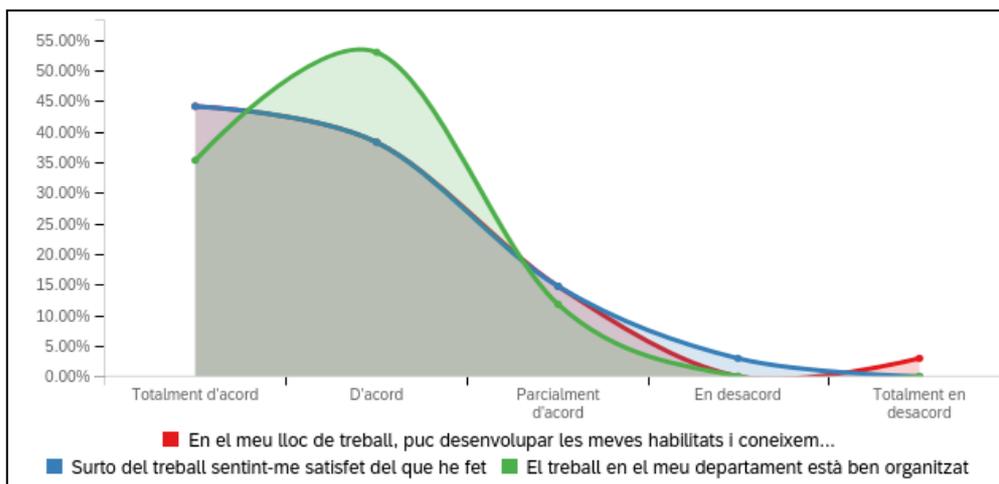
IDENTIFICACIÓN CON LA COMPAÑÍA

| Pregunta | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Parcialmente de acuerdo | | En desacuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|--|-----------------------|----|------------|----|-------------------------|---|---------------|----|--------------------------|---|-------|
| Comprendo claramente la estrategia y los objetivos de Euncet | 8.82% | 3 | 50.00% | 17 | 23.53% | 8 | 11.76% | 4 | 5.88% | 2 | 34 |
| Conozco el plan estratégico que sigue Euncet para lograr sus objetivos | 5.88% | 2 | 32.35% | 11 | 26.47% | 9 | 29.41% | 10 | 5.88% | 2 | 34 |
| Mi posición aporta al cumplimiento de los objetivos de Euncet | 44.12% | 15 | 47.06% | 16 | 5.88% | 2 | 2.94% | 1 | 0.00% | 0 | 34 |
| Si hay un nuevo objetivo que alcanzar, estoy dispuesto a iniciar los cambios | 61.76% | 21 | 26.47% | 9 | 11.76% | 4 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 34 |
| Me siento orgulloso de trabajar para Euncet | 47.06% | 16 | 35.29% | 12 | 17.65% | 6 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 34 |
| Nuestros clientes externos reciben el servicio que demandan de nosotros | 29.41% | 10 | 50.00% | 17 | 14.71% | 5 | 2.94% | 1 | 2.94% | 1 | 34 |



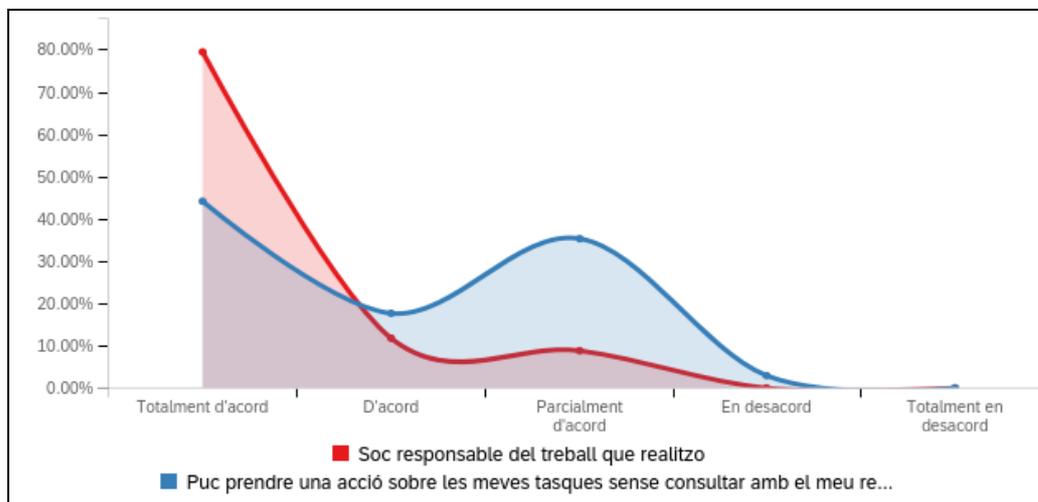
PUESTO DE TRABAJO

| Pregunta | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Parcialmente de acuerdo | | En desacuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|--|-----------------------|----|------------|----|-------------------------|---|---------------|---|--------------------------|---|-------|
| En mi puesto de trabajo, puedo desarrollar mis habilidades y conocimientos | 44.12% | 15 | 38.24% | 13 | 14.71% | 5 | 0.00% | 0 | 2.94% | 1 | 34 |
| Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho | 44.12% | 15 | 38.24% | 13 | 14.71% | 5 | 2.94% | 1 | 0.00% | 0 | 34 |
| El trabajo en mi departamento está bien organizado | 35.29% | 12 | 52.94% | 18 | 11.76% | 4 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 34 |



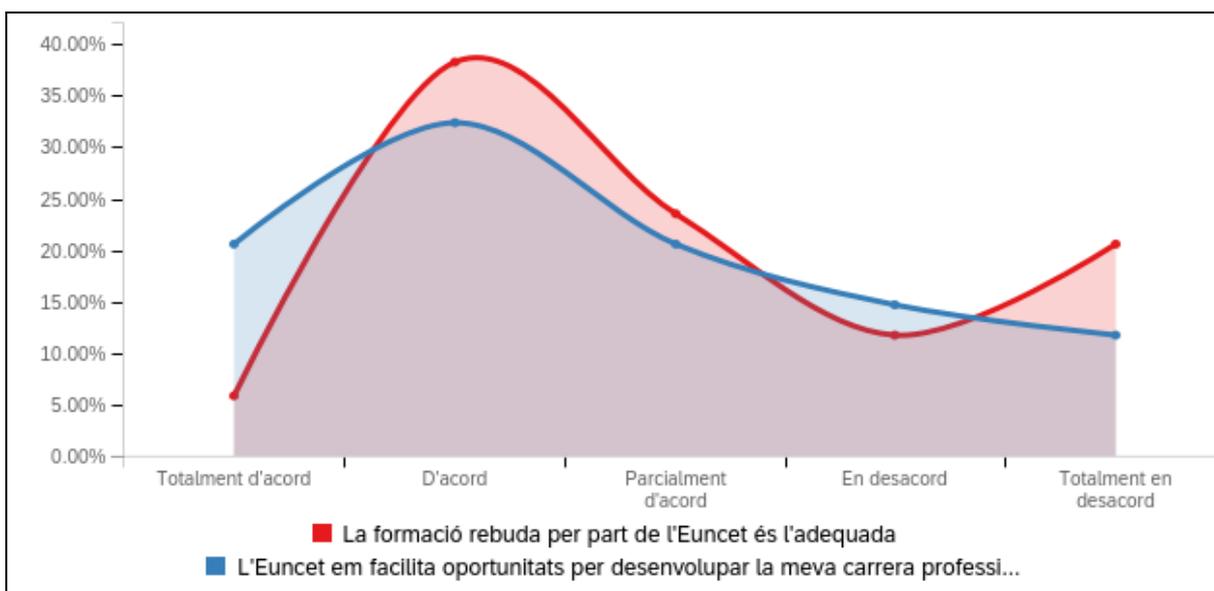
AUTONOMÍA

| Pregunta | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Parcialmente de acuerdo | | En desacuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|--|-----------------------|----|------------|---|-------------------------|----|---------------|---|--------------------------|---|-------|
| Soy responsable del trabajo que realizo | 79.41% | 27 | 11.76% | 4 | 8.82% | 3 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 34 |
| Puedo tomar una acción sobre mis tareas sin consultar con mi responsable | 44.12% | 15 | 17.65% | 6 | 35.29% | 12 | 2.94% | 1 | 0.00% | 0 | 34 |



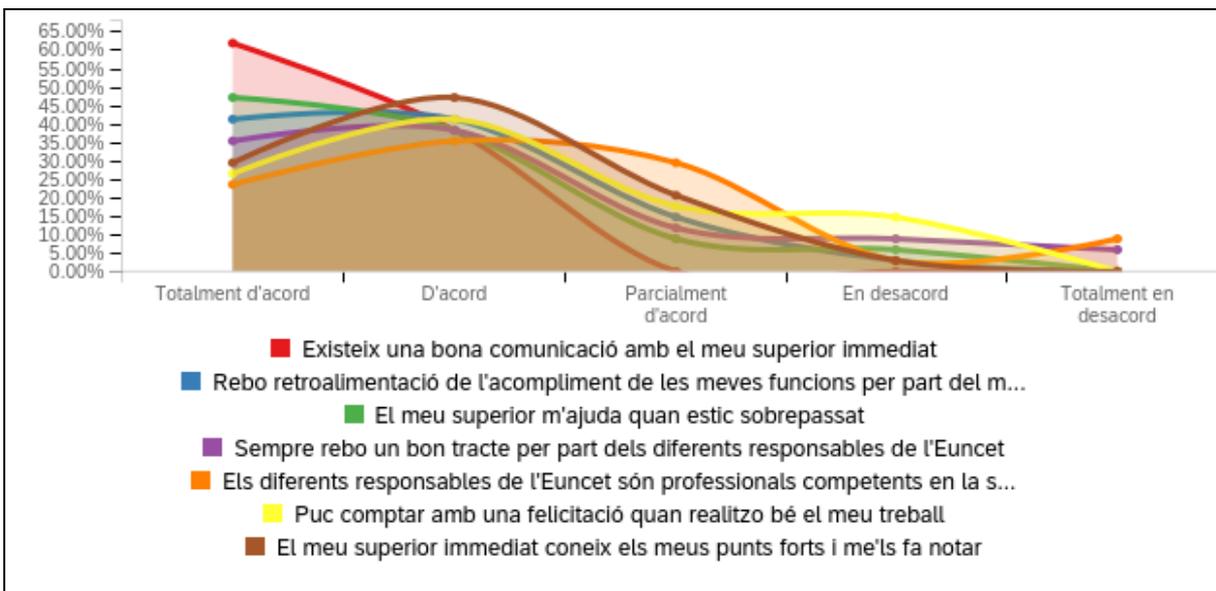
PROGRAMAS DE CARRERA Y RECONOCIMIENTO

| Pregunta | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Parcialmente de acuerdo | | En desacuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|--|-----------------------|---|------------|----|-------------------------|---|---------------|---|--------------------------|---|-------|
| | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | |
| La formación recibida por parte del centro es adecuada | 5.88% | 2 | 38.24% | 13 | 23.53% | 8 | 11.76% | 4 | 20.59% | 7 | 34 |
| Euncet te facilita oportunidades para promocionar tu carrera profesional | 20.59% | 7 | 32.35% | 11 | 20.59% | 7 | 14.71% | 5 | 11.76% | 4 | 34 |



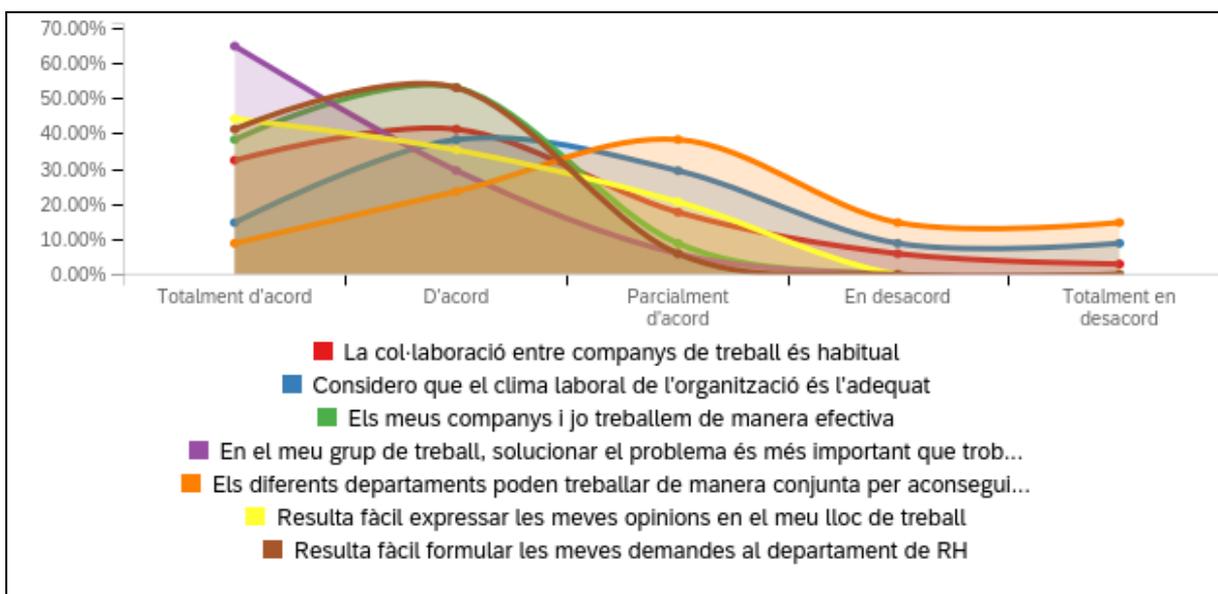
MANAGEMENT

| Pregunta | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Parcialmente de acuerdo | | En desacuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|---|-----------------------|----|------------|----|-------------------------|----|---------------|---|--------------------------|---|-------|
| | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | |
| Existe una buena comunicación con mi superior inmediato | 61.76% | 21 | 38.24% | 13 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 34 |
| Recibo retroalimentación del desempeño de mis funciones por parte de mi responsable inmediato | 41.18% | 14 | 41.18% | 14 | 14.71% | 5 | 2.94% | 1 | 0.00% | 0 | 34 |
| Mi superior me ayuda cuando estoy sobrepasado | 47.06% | 16 | 38.24% | 13 | 8.82% | 3 | 5.88% | 2 | 0.00% | 0 | 34 |
| Siempre recibo un buen trato por parte de los diferentes responsables de Euncet | 35.29% | 12 | 38.24% | 13 | 11.76% | 4 | 8.82% | 3 | 5.88% | 2 | 34 |
| Los diferentes responsables de la compañía son profesionales competentes en su función | 23.53% | 8 | 35.29% | 12 | 29.41% | 10 | 2.94% | 1 | 8.82% | 3 | 34 |
| Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo | 26.47% | 9 | 41.18% | 14 | 17.65% | 6 | 14.71% | 5 | 0.00% | 0 | 34 |
| Mi superior inmediato conoce mis puntos fuertes y me los hace notar | 29.41% | 10 | 47.06% | 16 | 20.59% | 7 | 2.94% | 1 | 0.00% | 0 | 34 |



AMBIENTE DE TRABAJO

| Pregunta | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Parcialmente de acuerdo | | En desacuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|--|-----------------------|----|------------|----|-------------------------|----|---------------|----|--------------------------|----|-------|
| | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | |
| La colaboración entre compañeros de trabajo es habitual | 32.35% | 11 | 41.18% | 14 | 17.65% | 6 | 5.88% | 2 | 2.94% | 1 | 34 |
| Considero que el clima laboral de la organización es el adecuado | 14.71% | 5 | 38.24% | 13 | 29.41% | 10 | 8.82% | 3 | 8.82% | 3 | 34 |
| Mis compañeros y yo trabajamos de manera efectiva | 38.24% | 13 | 52.94% | 18 | 8.82% | 3 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 34 |
| En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable | 64.71% | 22 | 29.41% | 10 | 5.88% | 2 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 34 |
| Los diferentes departamentos de la empresa pueden trabajar de forma conjunta para lograr un objetivo común | 8.82% | 3 | 23.53% | 8 | 38.24% | 13 | 14.71% | 5 | 14.71% | 5 | 34 |
| Resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo | 44.12% | 15 | 35.29% | 12 | 20.59% | 7 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 34 |
| Resulta fácil formular mis demandas al Dpto. de RR. HH. | 41.18% | 14 | 52.94% | 18 | 5.88% | 2 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 34 |



COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

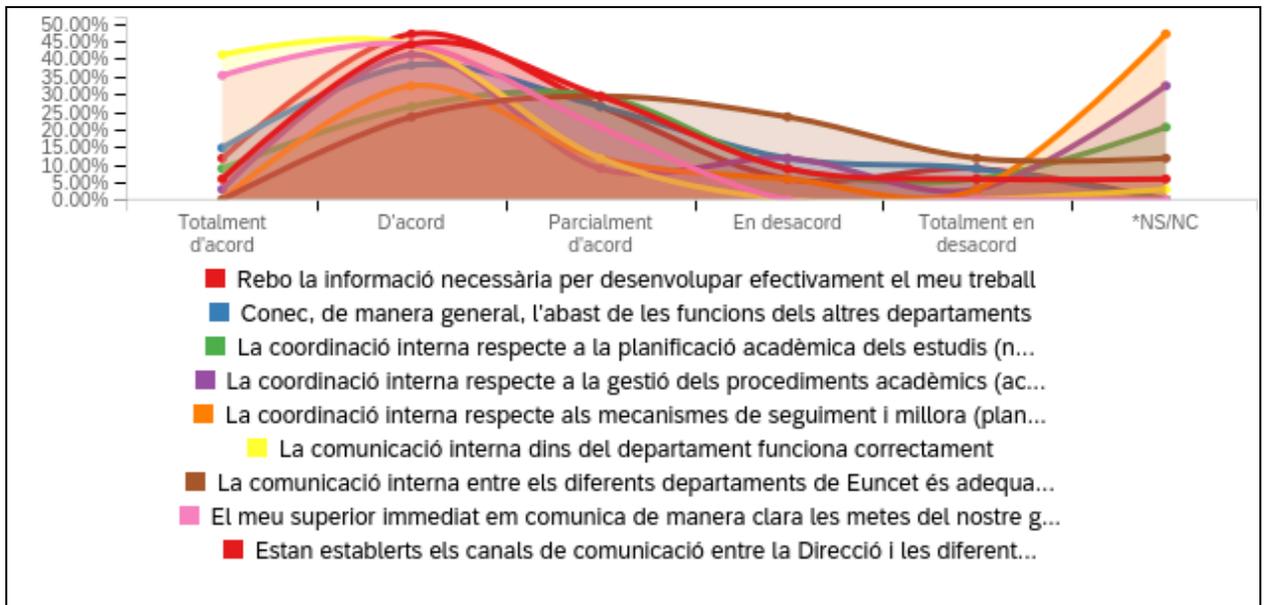
*En caso de que algún punto no sea procedente, debes elegir la opción de "NS/NC"

| Pregunt a | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Parcialmente de acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | NS/NC | Total |
|--|-----------------------|--------------|-------------------------|---------------|--------------------------|------------|-------|
| Recibo la información necesaria para desarrollar efectivamente mi trabajo | 11.76% 4 | 47.06% 16 | 26.47% 9 | 5.88% 2 | 8.82% 3 | 0.00% 0 | 34 |
| Conozco, de manera general, el alcance de las funciones de los demás departamentos | 14.71% 5 | 38.24% 13 | 26.47% 9 | 11.76% 4 | 8.82% 3 | 0.00% 0 | 34 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|---|---------|----|--------|----|--------|---|-------|---|--------|----|----|
| La coordinación interna respecto a la planificación académica de los estudios (normativas, calendarios, recursos para la actividad docente, ..) es adecuada | 8.82% | 3 | 26.47 % | 9 | 29.41% | 10 | 8.82% | 3 | 5.88% | 2 | 20.59% | 7 | 34 |
| La coordinación interna respecto a la gestión de los procedimientos académicos (acceso y admisión, matrícula, etc..) es adecuada | 2.94% | 1 | 41.18 % | 14 | 8.82% | 3 | 11.76% | 4 | 2.94% | 1 | 32.35% | 11 | 34 |
| La coordinación interna respecto a los mecanis | 0.00% | 0 | 32.35 % | 11 | 11.76% | 4 | 5.88% | 2 | 2.94% | 1 | 47.06% | 16 | 34 |

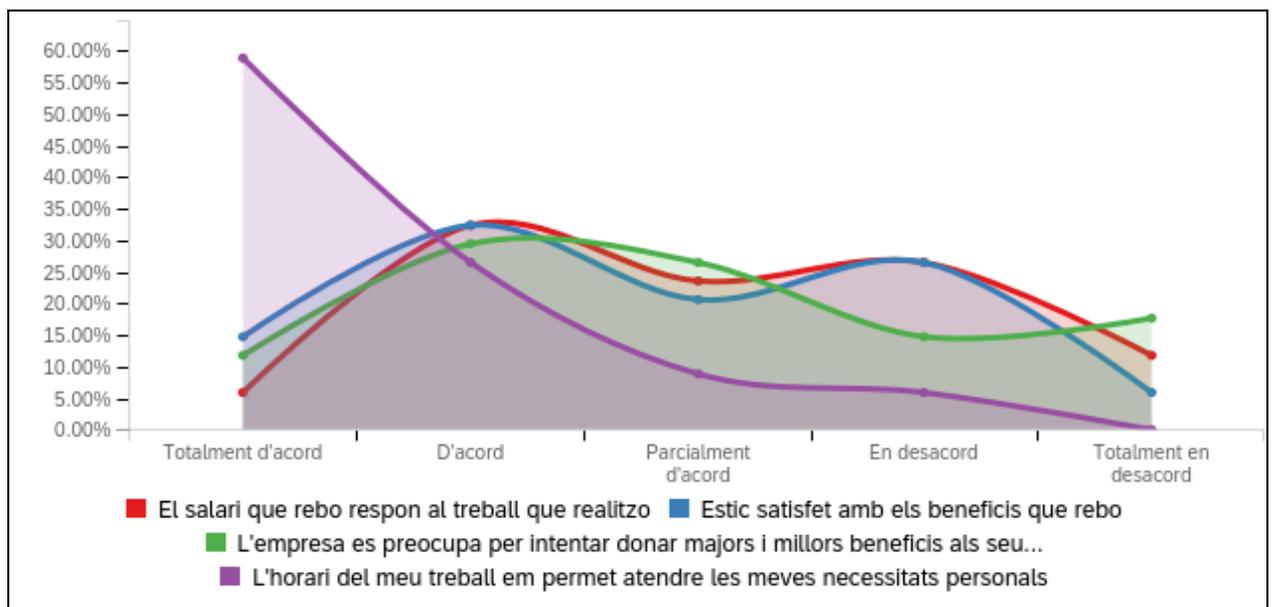
| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|----|--------|----|--------|----|--------|---|--------|---|--------|---|----|--|
| mos de seguimiento y mejora (planes estratégicos, informes de seguimiento y acreditación de titulaciones, etc..) es adecuada | | | | | | | | | | | | | | |
| La comunicación interna dentro del departamento funciona correctamente | 41.18% | 14 | 44.12% | 15 | 11.76% | 4 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 2.94% | 1 | 34 | |
| La comunicación interna entre los distintos departamentos de Euncet es adecuada | 0.00% | 0 | 23.53% | 8 | 29.41% | 10 | 23.53% | 8 | 11.76% | 4 | 11.76% | 4 | 34 | |
| Mi superior inmediato me comunica de manera | 35.29% | 12 | 44.12% | 15 | 20.59% | 7 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 34 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---|--------|----|--------|----|-------|---|-------|---|-------|---|----|
| clara las metas de nuestro grupo de trabajo | | | | | | | | | | | | | |
| Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de Euncet | 5.88% | 2 | 44.12% | 15 | 29.41% | 10 | 8.82% | 3 | 5.88% | 2 | 5.88% | 2 | 34 |



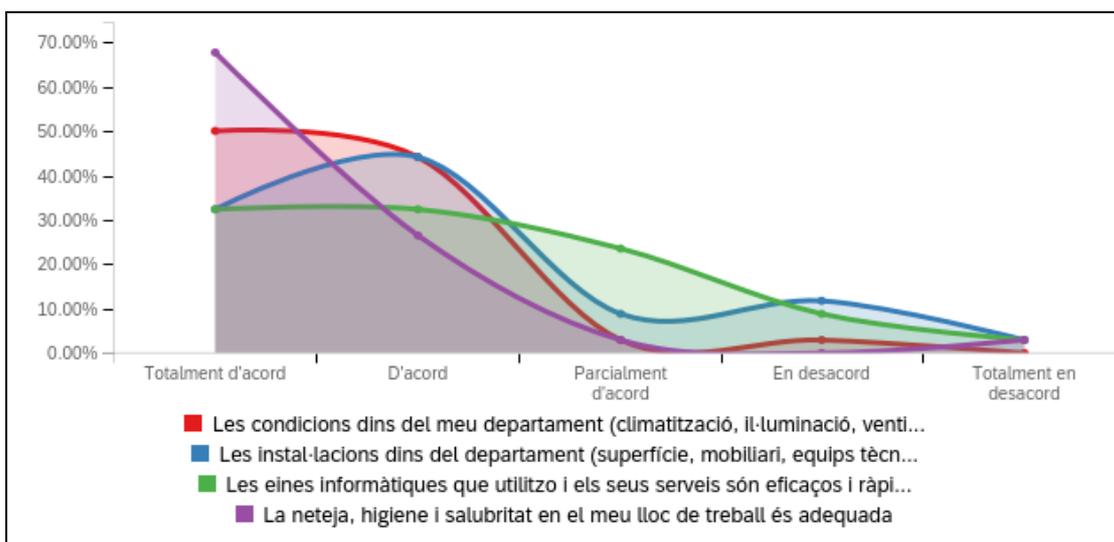
COMPENSACIÓN

| N. | Pregunta | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Parcialmente de acuerdo | | En desacuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|----|--|-----------------------|----|------------|----|-------------------------|---|---------------|---|--------------------------|---|-------|
| 1 | El salario que recibo responde al trabajo que realizo | 5.88% | 2 | 32.35% | 11 | 23.53% | 8 | 26.47% | 9 | 11.76% | 4 | 34 |
| 2 | Estoy satisfecho con los beneficios que recibo | 14.71% | 5 | 32.35% | 11 | 20.59% | 7 | 26.47% | 9 | 5.88% | 2 | 34 |
| 3 | La empresa se preocupa por intentar dar mayores y mejores beneficios a sus empleados | 11.76% | 4 | 29.41% | 10 | 26.47% | 9 | 14.71% | 5 | 17.65% | 6 | 34 |
| 4 | El horario de mi trabajo me permite atender mis necesidades personales | 58.82% | 20 | 26.47% | 9 | 8.82% | 3 | 5.88% | 2 | 0.00% | 0 | 34 |



RECURSOS Y SERVICIOS

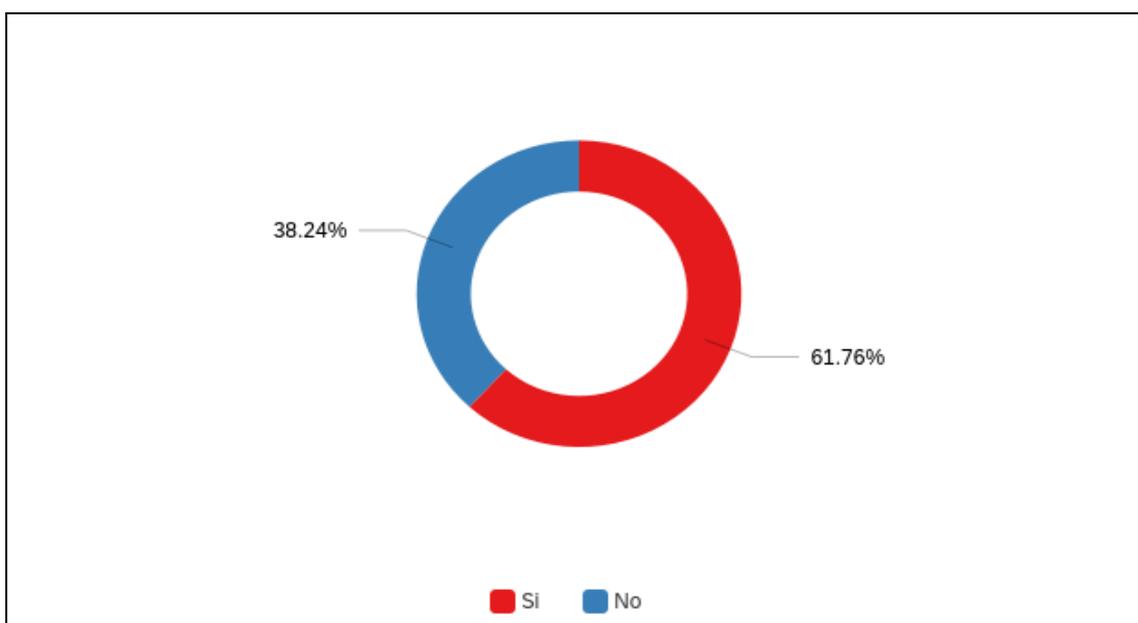
| N. | Pregunta | Totalmente de acuerdo | | De acuerdo | | Parcialmente de acuerdo | | En desacuerdo | | Totalmente en desacuerdo | | Total |
|----|--|-----------------------|----|------------|----|-------------------------|---|---------------|---|--------------------------|---|-------|
| 1 | Las condiciones dentro de mi departamento (climatización, iluminación, ventilación, etc.) son las adecuadas | 50.00% | 17 | 44.12% | 15 | 2.94% | 1 | 2.94% | 1 | 0.00% | 0 | 34 |
| 2 | Las instalaciones dentro del departamento (superficie, mobiliario, equipos técnicos) son suficientes y adecuadas | 32.35% | 11 | 44.12% | 15 | 8.82% | 3 | 11.76% | 4 | 2.94% | 1 | 34 |
| 3 | Las herramientas informáticas que utilizo y sus servicios son eficaces y rápidas | 32.35% | 11 | 32.35% | 11 | 23.53% | 8 | 8.82% | 3 | 2.94% | 1 | 34 |
| 4 | La limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo es adecuada | 67.65% | 23 | 26.47% | 9 | 2.94% | 1 | 0.00% | 0 | 2.94% | 1 | 34 |



SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

¿Conozco la existencia del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del centro como un elemento para la mejora de las titulaciones?

| Respuesta | % | Valor absoluto |
|-----------|--------|----------------|
| Si | 61.76% | 21 |
| No | 38.24% | 13 |
| Total | 100% | 34 |



OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

Teniendo en cuenta todo esto, ¿Cuál sería en general tu grado de satisfacción respecto a la empresa?

| N. | Respuesta | % | Valor absoluto |
|----|--------------------------|--------|----------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | 11.76% | 4 |
| 2 | De acuerdo | 55.88% | 19 |
| 3 | Parcialmente de acuerdo | 29.41% | 10 |
| 4 | En desacuerdo | 2.94% | 1 |
| 5 | Totalmente en desacuerdo | 0.00% | 0 |
| | Total | 100% | 34 |

