



centre adscrit a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

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

Període curs 2021-2022

Euncet, juliol de 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 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:

- Identificació amb la companyia.
- Lloc de treball.
- Autonomia.
- Programes de carrera i reconeixement.
- Management.
- Ambient de treball.
- Comunicació i coordinació interna.
- Compensació
- Recursos i serveis.
- Sistema de Garantia Interna de Qualitat.

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

- Enquesta en format digital.
- Curs acadèmic corresponent 2021-2022.
- De la població enquestada (46), hem obtingut una participació del 74 % (34/46).
- El model d'enquesta utilitzat ha constatat de 10 blocs de preguntes relacionats amb els aspectes anteriorment detallats, les preguntes dels quals es detallen a continuació:

Preguntes relacionades identificació amb la companyia

- Compréc clarament l'estratègia i els objectius d'Euncet.
- Conec el pla estratègic que segueix Euncet per assolir els seus objectius.
- La meua posició aporta al compliment dels objectius d'Euncet.
- Si hi ha un nou objectiu a assolir, estic disposat a iniciar els canvis.
- Em sento orgullós de treballar per a l'Euncet.
- Els nostres clients externs reben el servei que demanen de nosaltres.

Preguntes relacionades al lloc de treball

- Al meu lloc de treball, puc desenvolupar les meves habilitats i coneixements.
- Surto de la feina sentint-me satisfet del que he fet.

- El treball al meu departament està ben organitzat.

Preguntes relacionades a l'autonomia

- Sóc responsable del treball que faig.
- Puc prendre una acció sobre les meves tasques sense consultar amb el meu responsable.

Preguntes relacionades a programes de carrera i reconeixement

- La formació rebuda per part del centre és adequada.
- Euncet li facilita oportunitats per promocionar la seva carrera professional.

Preguntes relacionades a management

- Hi ha una bona comunicació amb el meu superior immediat.
- Rebo retroalimentació de l'exercici de les meves funcions per part del meu responsable immediat.
- El meu superior m'ajuda quan estic sobrepassat.
- Sempre rebo un bon tracte per part dels diferents responsables d'Euncet.
- Els diferents responsables de la companyia són professionals competents en la seva funció.
- Puc comptar amb una felicitació quan faig bé la meva feina.
- El meu superior immediat coneix els meus punts forts i me'ls fa notar.

Preguntes relacionades a ambient de treball

- La col·laboració entre companys de feina és habitual.
- Considero que el clima laboral de l'organització és adequat.
- Els meus companys i jo treballem de manera efectiva.
- Al meu grup de treball, solucionar el problema és més important que trobar algun culpable.
- Els diferents departaments de l'empresa poden treballar de manera conjunta per assolir un objectiu comú.
- Resulta fàcil expressar les meves opinions al meu lloc de treball.
- Resulta fàcil formular les meves demandes al Dept. de RR.HH.

Preguntes relacionades a la comunicació i coordinació interna

- Rebo la informació necessària per desenvolupar efectivament la meva feina
- Conec, de manera general, l'abast de les funcions dels altres departaments.
- La coordinació interna respecte a la planificació acadèmica dels estudis (normatives, calendaris, recursos per a l'activitat docent...) és adequada.
- La coordinació interna respecte als mecanismes de seguiment i millora (plans estratègics, informes de seguiment i acreditació de les titulacions, etc...) és adequada.
- La comunicació interna dins del departament funciona correctament.
- La comunicació interna entre els diferents departaments d'Euncet és adequada.

- El meu superior immediat em comunica de manera clara les metes del nostre grup de treball.
- Estan establerts els canals de comunicació entre la Direcció i les diferents àrees d'Euncet.

Preguntes relacionades a compensació

- El salari que rebo respon a la feina que realitzo.
- Estic satisfet amb els beneficis que rebo.
- L'empresa es preocupa per intentar donar majors i millors beneficis als empleats.
- L'horari de la meva feina em permet atendre les meves necessitats personals.

Preguntes relacionades als recursos i serveis

- Les condicions dins del meu 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 utilitzo i els seus serveis són eficaces i ràpides.
- La neteja, higiene i salubritat al meu lloc de treball és adequada.

Preguntes relacionades al sistema de garantia interna de qualitat

- Conec l'existència del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIC) del centre com un element per a la millora de les titulacions.

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

- **Satisfacció:** 1. Totalment d'acord 2. D'acord 3. Parcialment d'acord 4. En desacord 5. Totalment en desacord.

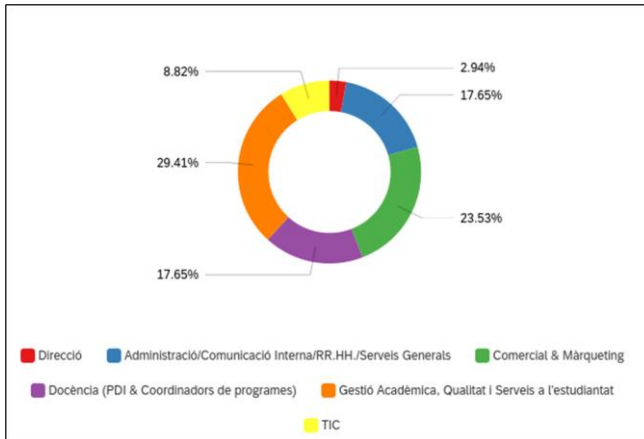
1.2 Presentació de resultats

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ / PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS) /
CURS 2021-22

1. Departament

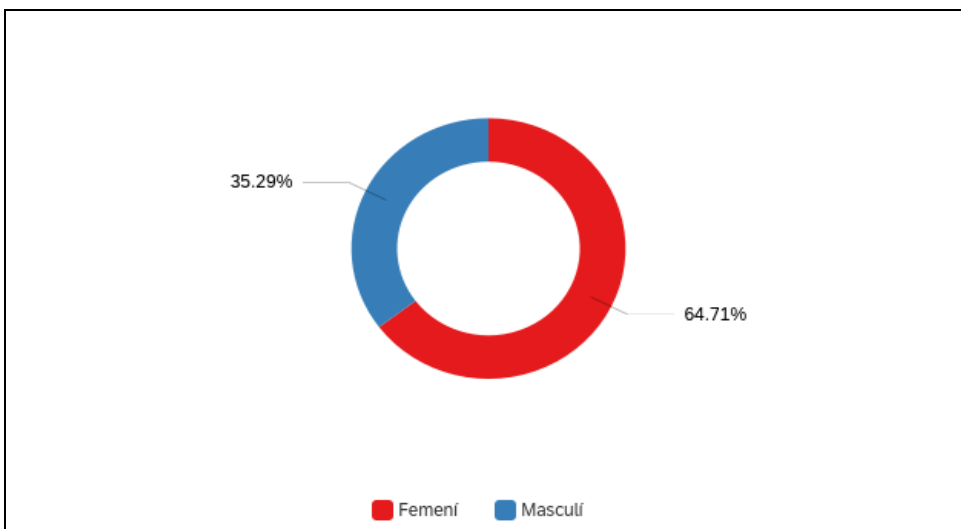
Pregunta	%	Valor absolut
Direcció	2.94%	1
Administració/Comunicació Interna/RR.HH./Serveis Generals	17.65%	6
Comercial & Màrqueting	23.53%	8
Docència (PDI & Coordinadors de	17.65%	6

programes)		
Gestió Acadèmica, Qualitat i Serveis a l'estudiantat	29.41%	10
TIC	8.82%	3
Total	100%	34



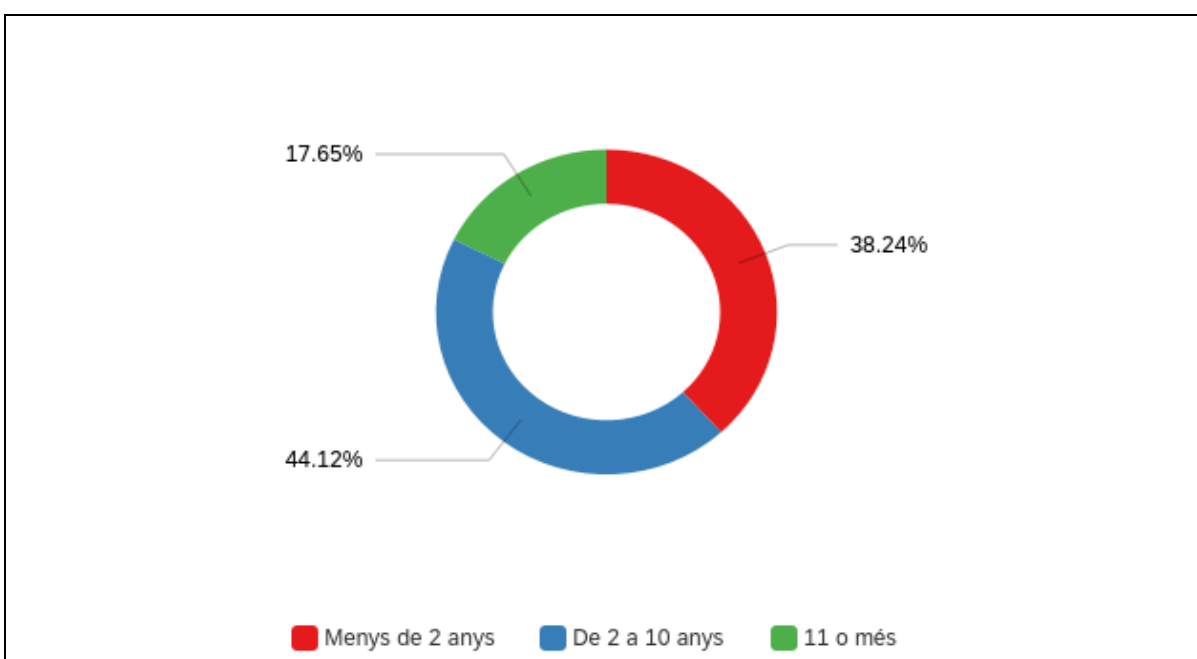
2. Gènere

Resposta	%	Valor absolut
Femení	64.71%	22
Masculí	35.29%	12
Total	100%	34



3. Antiguitat en el centre

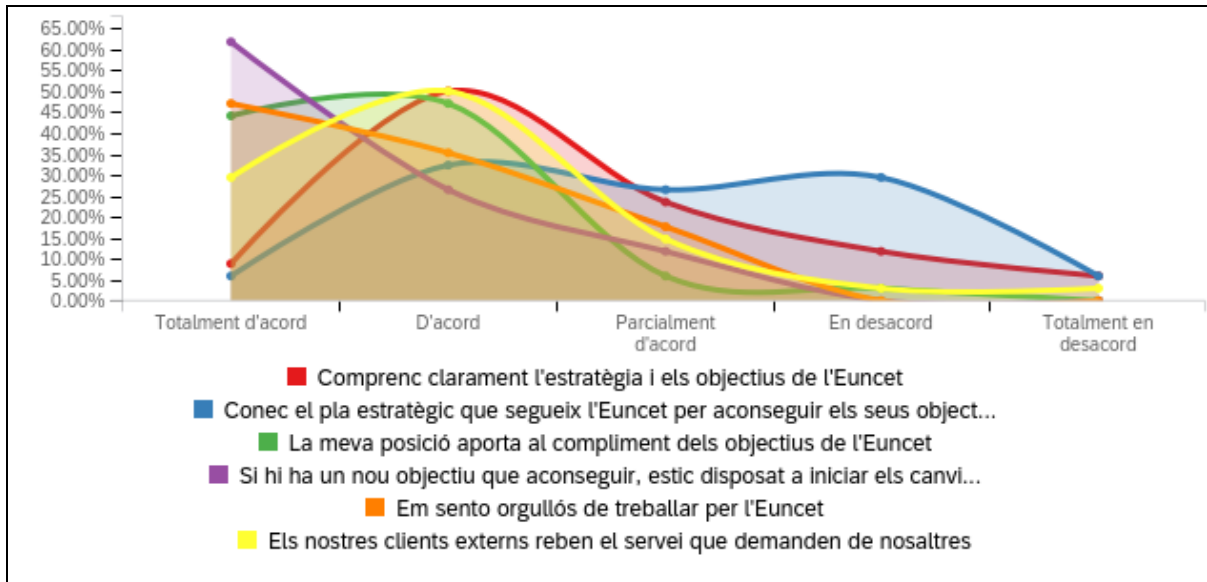
Resposta	%	Valor absolut
Menys de 2 anys	38.24%	13
De 2 a 10 anys	44.12%	15
11 o més	17.65%	6
Total	100%	34



IDENTIFICACIÓ AMB LA COMPANYIA

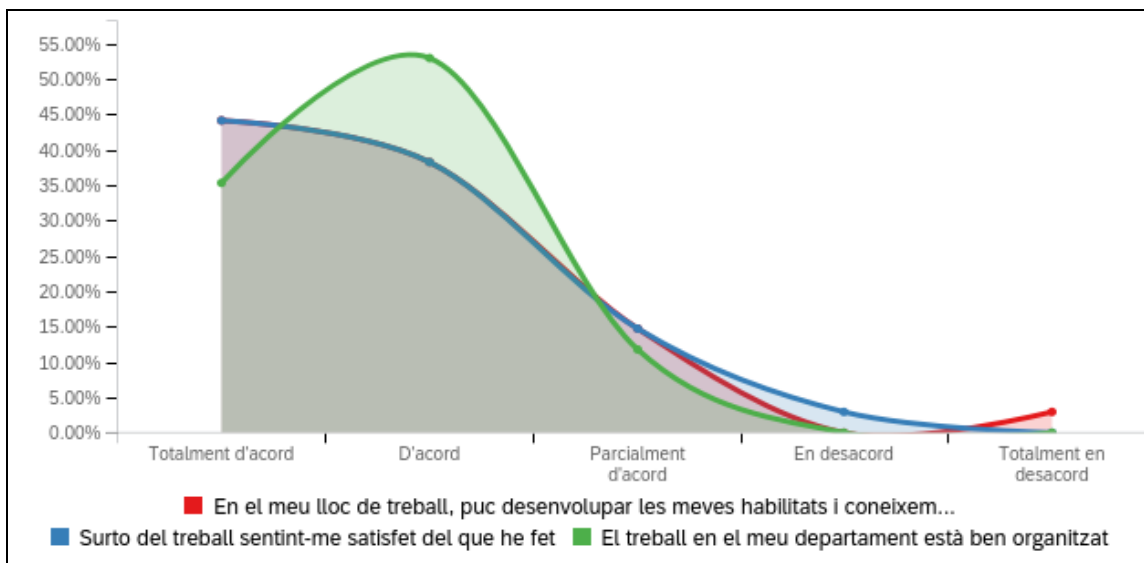
Resposta	Totalment d'acord		D'acord		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
Comprenc clarament l'estratègia i els objectius de l'Euncet	8.82%	3	50.00%	17	23.53%	8	11.76%	4	5.88%	2	34
Conec el pla estratègic que segueix l'Euncet per aconseguir els seus objectius	5.88%	2	32.35%	11	26.47%	9	29.41%	10	5.88%	2	34
La meua posició aporta al compliment dels objectius de l'Euncet	44.12%	15	47.06%	16	5.88%	2	2.94%	1	0.00%	0	34
Si hi ha un nou objectiu que aconseguir, estic disposat a iniciar els canvis	61.76%	21	26.47%	9	11.76%	4	0.00%	0	0.00%	0	34
Em sento orgullós de treballar per l'Euncet	47.06%	16	35.29%	12	17.65%	6	0.00%	0	0.00%	0	34
Els nostres clients externs reben el servei que	29.41%	10	50.00%	17	14.71%	5	2.94%	1	2.94%	1	34

demanden de nosaltres																				
-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



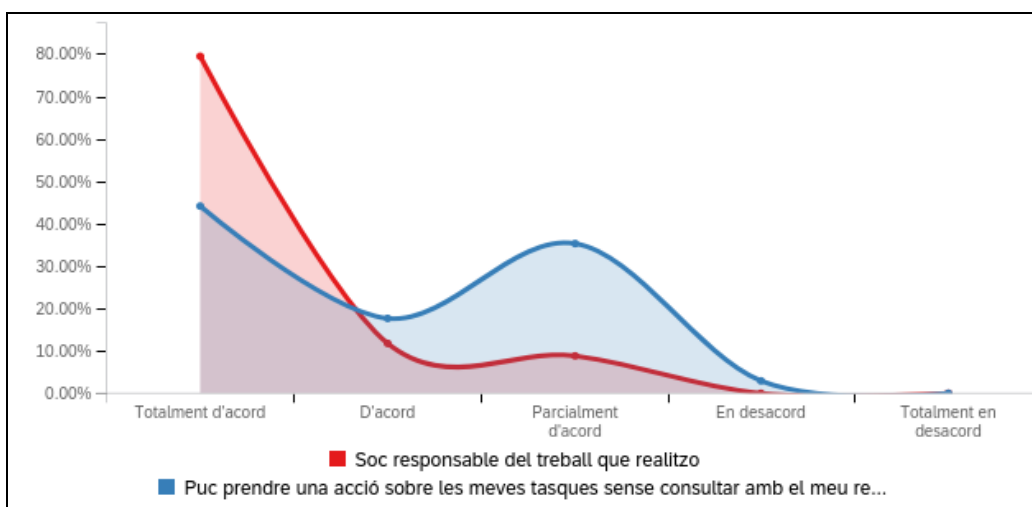
LLOC DE TREBALL

Resposta	Totalment d'acord		D'acord		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
En el meu lloc de treball, puc desenvolupar les meves habilitats i coneixements	44.12%	15	38.24%	13	14.71%	5	0.00%	0	2.94%	1	34
Surto del treball sentint-me satisfet del que he fet	44.12%	15	38.24%	13	14.71%	5	2.94%	1	0.00%	0	34
El treball en el meu departament està ben organitzat	35.29%	12	52.94%	18	11.76%	4	0.00%	0	0.00%	0	34



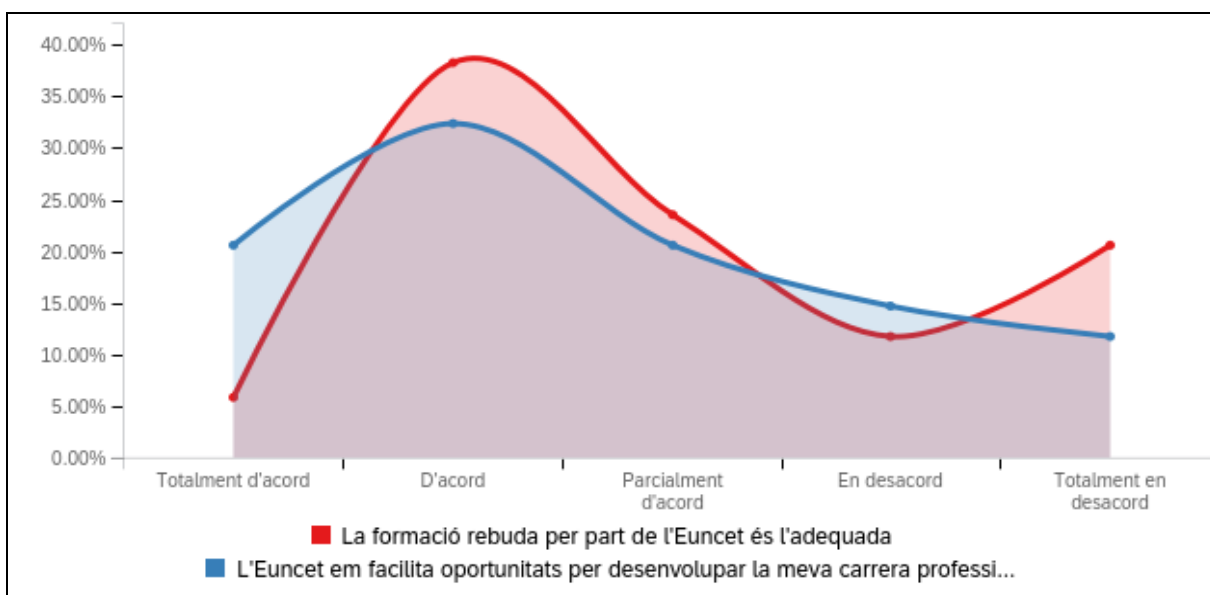
AUTONOMIA

Resposta	Totalment d'acord		D'acord		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
Soc responsable del treball que realitzo	79.41%	27	11.76%	4	8.82%	3	0.00%	0	0.00%	0	34
Puc prendre una acció sobre les meves tasques sense consultar amb el meu responsable	44.12%	15	17.65%	6	35.29%	12	2.94%	1	0.00%	0	34



PROGRAMES DE CARRERA I RECONeixEMENT

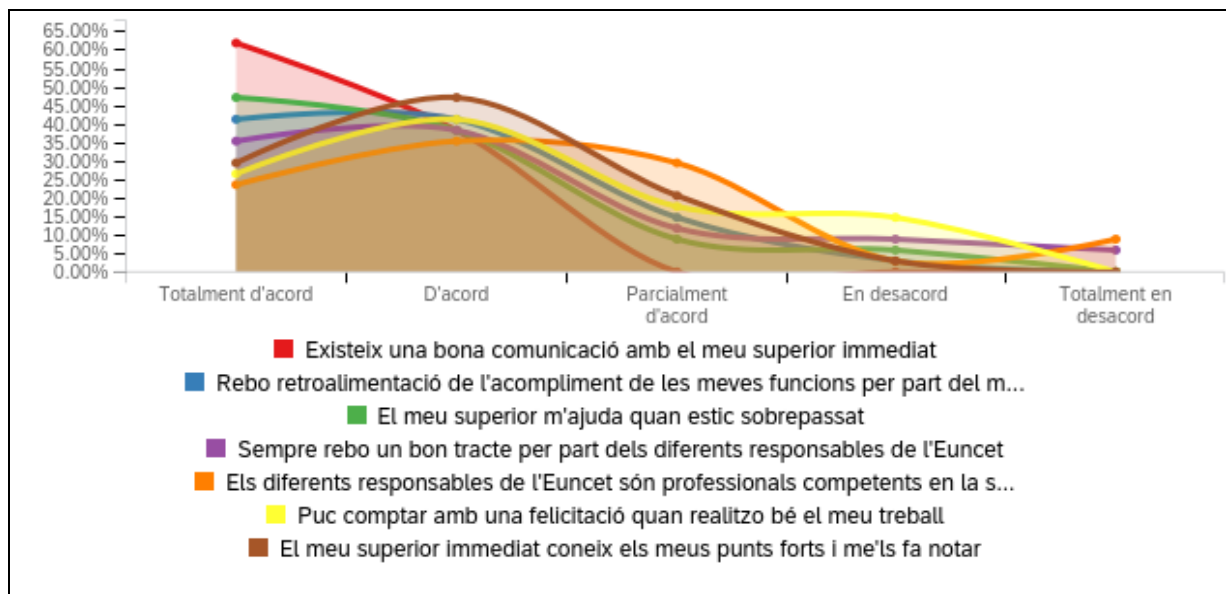
Resposta	Totalmen t d'acord		D'acor d		Parcialmen t d'acord		En desacor d		Totalmen t en desacord		Tota l
La formació rebuda per part de l'Euncet és l'adequada	5.88%	2	38.24%	13	23.53%	8	11.76%	4	20.59%	7	34
L'Euncet em facilita oportunitats per desenvolupar la meua carrera professional	20.59%	7	32.35%	11	20.59%	7	14.71%	5	11.76%	4	34



MANAGEMENT

Resposta	Totalment d'acord		D'acord		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
Existeix una bona comunicació amb el meu superior immediat	61.76%	21	38.24%	13	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	34
Rebo retroalimentació de l'acompliment de les meves funcions per part del meu responsable immediat	41.18%	14	41.18%	14	14.71%	5	2.94%	1	0.00%	0	34
El meu superior m'ajuda quan estic sobrepasat	47.06%	16	38.24%	13	8.82%	3	5.88%	2	0.00%	0	34
Sempre rebo	35.29%	11	38.24%	13	11.76%	4	8.82%	3	5.88%	2	34

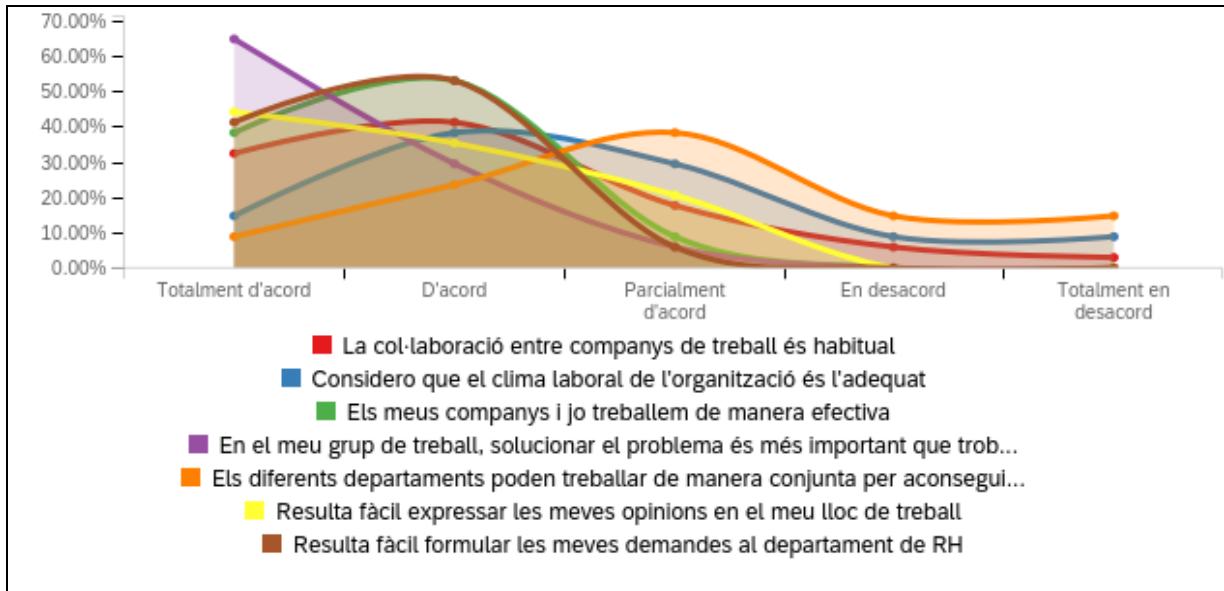
un bon tracte per part dels diferents responsables de l'Euncet		2	%	3							
Els diferents responsables de l'Euncet són professionals competents en la seva funció	23.53%	8	35.29%	12	29.41%	10	2.94%	1	8.82%	3	34
Puc comptar amb una felicitació quan realitzo bé el meu treball	26.47%	9	41.18%	14	17.65%	6	14.71%	5	0.00%	0	34
El meu superior immediat coneix els meus punts forts i me'ls fa notar	29.41%	10	47.06%	16	20.59%	7	2.94%	1	0.00%	0	34



AMBIENT DE TREBALL

Resposta	Totalment d'acord		D'acord		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
La col·laboració entre companys de treball és habitual	32.35%	11	41.18%	14	17.65%	6	5.88%	2	2.94%	1	34
Considero que el clima laboral de l'organització és l'adequat	14.71%	5	38.24%	13	29.41%	10	8.82%	3	8.82%	3	34
Els meus companys i jo treballem de manera efectiva	38.24%	13	52.94%	18	8.82%	3	0.00%	0	0.00%	0	34
En el meu grup de treball, solucionar el problema és més important que trobar algun culpable	64.71%	22	29.41%	10	5.88%	2	0.00%	0	0.00%	0	34
Els diferents departaments poden treballar de manera conjunta per aconseguir un objectiu comú	8.82%	3	23.53%	8	38.24%	13	14.71%	5	14.71%	5	34
Resulta fàcil expressar les meves opinions en el meu lloc de treball	44.12%	15	35.29%	12	20.59%	7	0.00%	0	0.00%	0	34
Resulta fàcil formular les meves	41.18%	14	52.94%	18	5.88%	2	0.00%	0	0.00%	0	34

demandes al
departament
de RH



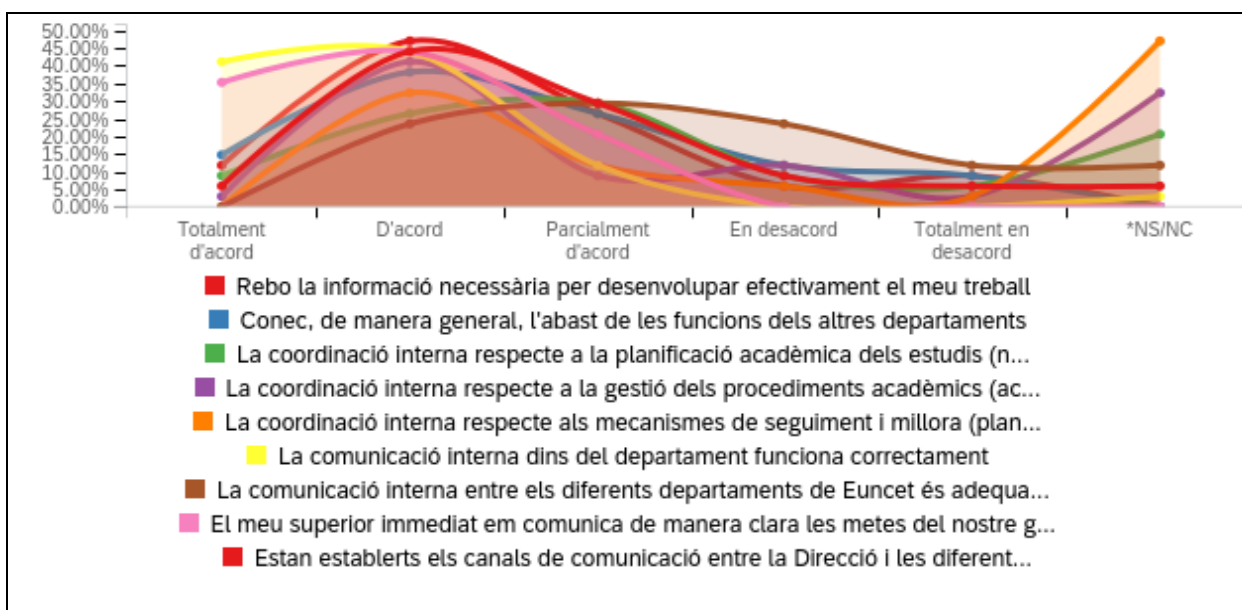
COMUNICACIÓ I COORDINACIÓ

***En cas que algun punt no sigui procedent, has de triar l'opció de "NS/NC"**

Resposta	Totalment d'acord		D'acord		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		*NS/NC		Total
Rebo la informació necessària per desenvolupar efectivament el meu treball	11.76%	4	47.06%	16	26.47%	9	5.88%	2	8.82%	3	0.00%	0	34
Conec, de manera general, l'abast de les funcions dels altres	14.71%	5	38.24%	13	26.47%	9	11.76%	4	8.82%	3	0.00%	0	34

departaments													
La coordinació interna respecte a la planificació acadèmica dels estudis (normatives, calendaris, recursos per a l'activitat docent,..) és adequada	8.82%	3	26.47 %	9	29.41%	10	8.82%	3	5.88%	2	20.59 %	7	34
La coordinació interna respecte a la gestió dels procediments acadèmics (accés i admissió, matrícula, etc..) és adequada	2.94%	1	41.18 %	14	8.82%	3	11.76 %	4	2.94%	1	32.35 %	11	34
La coordinació interna respecte als mecanismes de seguiment i millora (plans estratègics, informes de seguiment	0.00%	0	32.35 %	11	11.76%	4	5.88%	2	2.94%	1	47.06 %	16	34

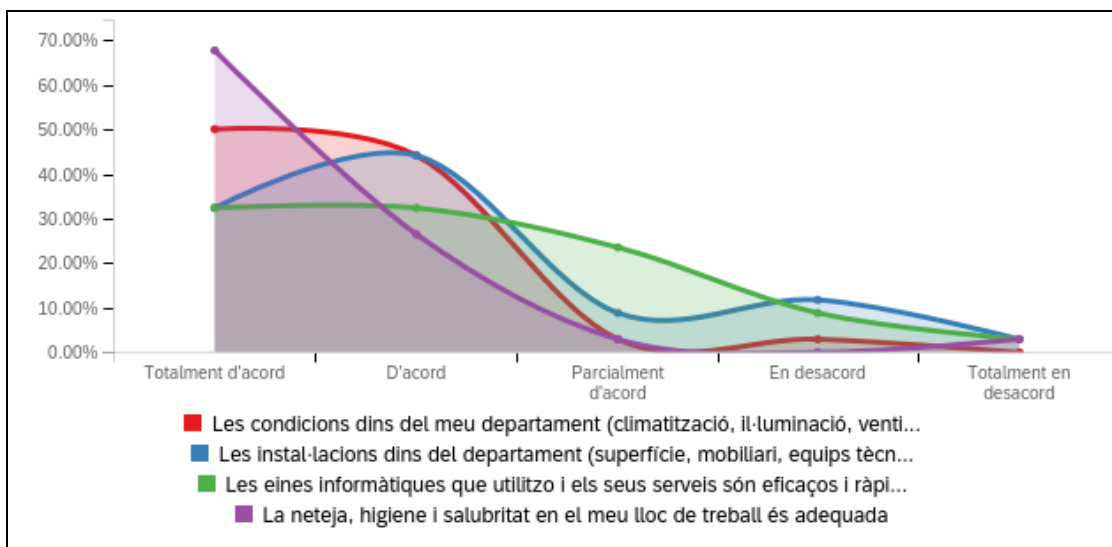
i acreditació de titulacions, etc..) és adequada														
La comunicació interna dins del departament funciona correctament	41.18%	14	44.12%	15	11.76%	4	0.00%	0	0.00%	0	2.94%	1	34	
La comunicació interna entre els diferents departaments de Euncet és adequada	0.00%	0	23.53%	8	29.41%	10	23.53%	8	11.76%	4	11.76%	4	34	
El meu superior immediat em comunica de manera clara les metes del nostre grup de treball	35.29%	12	44.12%	15	20.59%	7	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	34	
Estan establerts els canals de comunicació entre la Direcció i les diferents àrees de l'Euncet	5.88%	2	44.12%	15	29.41%	10	8.82%	3	5.88%	2	5.88%	2	34	



COMPENSACIÓ

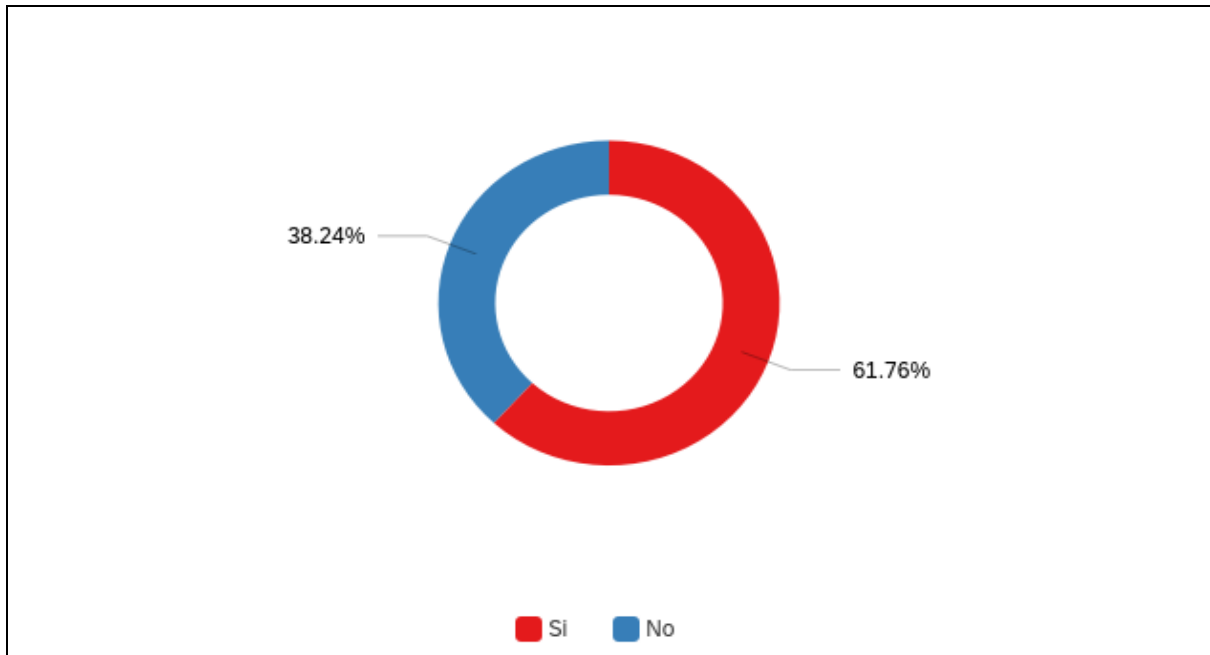
Resposta	Totalment d'acord	D'acord	Parcialment d'acord	En desacord	Totalment en desacord	Total					
El salari que rebo respon al treball que realitzo	5.88%	2	32.35%	11	23.53%	8	26.47%	9	11.76%	4	34
Estic satisfet amb els beneficis que rebo	14.71%	5	32.35%	11	20.59%	7	26.47%	9	5.88%	2	34
L'empresa es preocupa per intentar donar majors i millors beneficis als seus empleats	11.76%	4	29.41%	10	26.47%	9	14.71%	5	17.65%	6	34
L'horari del meu treball em permet	58.82%	20	26.47%	9	8.82%	3	5.88%	2	0.00%	0	34

Les eines informàtiques que utilitzo i els seus serveis són eficaços i ràpids	32.35%	11	32.35%	11	23.53%	8	8.82%	3	2.94%	1	34
La neteja, higiene i salubritat en el meu lloc de treball és adequada	67.65%	23	26.47%	9	2.94%	1	0.00%	0	2.94%	1	34



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

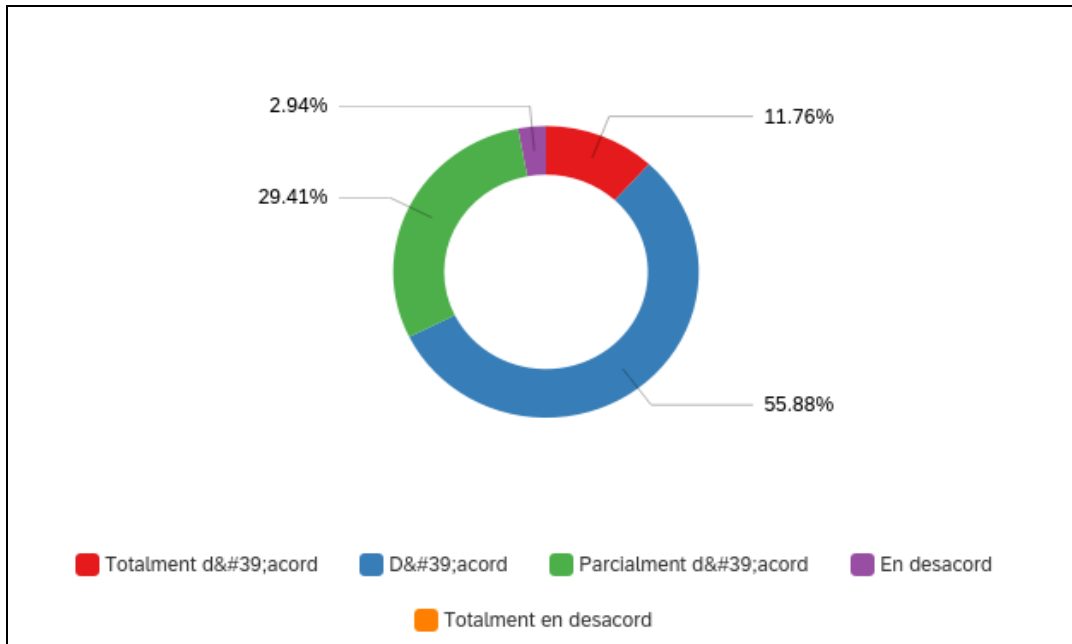
Resposta	%	Valor absolut
Si	61.76%	21
No	38.24%	13
Total	100%	34



OBSERVACIONS I COMENTARIS

Tenint en compte tot això, ¿Quin seria en general el teu grau de satisfacció?

N.	Resposta	%	Valor absolut
1	Totalment d'acord	11.76%	4
2	D'acord	55.88%	19
3	Parcialment d'acord	29.41%	10
4	En desacord	2.94%	1
5	Totalment en desacord	0.00%	0
	Total	100%	34



Si us plau, escriu els teus comentaris o suggeriments de millores per l'Euncet o pel teu departament, que consideris prioritàries o necessàries

Que s'estableixin els mateixos procediments per la gestió de tots els cursos i/o programes de l'àrea "executive".

Els procediments interns no estan clars.

Molts problemes entre departaments per falta de processos clars i estratègia de la universitat.

Que es respectin més les tasques que correspon a cada una de les àrees o departaments.

Més fluïdesa en la informació.

Personalment, trobo que les condicions de treball són molt bones, hi ha bon ambient i especialment l'horari m'agrada, però considero que el meu sou és baix i no correspon amb la feina que realitzo, aquest és el motiu principal pel qual canviaria de feina.

Els sous dels qui menys cobren haurien de millorar i equilibrar-se.

Mejoras salariales provenientes de dirección. Es normal que el trabajador sea quien demande, pero es "bonito" que a veces sea la empresa quien reconozca el trabajo realizado y se puedan plantear ofertas o mejoras salariales para motivar al trabajador.

Molt a millorar, tant en l'aspecte econòmic com de valoració personal, tant meva com dels meus companys.

Estandarditzar els sous entre departaments (ex: un mateix càrrec en el departament A cobra més que el departament B).

Mejoras en temas de igualar las bandas salariales dentro de un mismo departamento y revisión para el resto de las áreas, sobre todo cuando debido al crecimiento visible de la institución se nota el incremento de actividades por dicha razón.

Revisió Salarial anual.

Voldria tenir un coneixement del perquè de la meva retribució, possible augment de sou lligat a que?

És necessari ajustar l'estructura acord amb el creixement del número d'alumnes. Alguns departaments no creixen però el volum de feina cada cop és més gran.

Sobre la formació, solo he recibido la formación de outlook.

Voldria tenir un programa de formació possible per mi.

Formació de les noves eines adquirides:

- A poder dir no a fer feines que no ens pertoquen

Trabajar para tener una buena cultura de empresa, que se mejore el clima, la colaboración, el desarrollo, el compromiso.

No hi han polítiques de RRHH (criteri o **política salarial, pla de carrera professional, pla de formació**).

Voldria saber la meva projecció laboral dins l'Euncet.

Necessitem tenir informació de l'organigrama i breu descripció de funcions de cada persona dins aquest organigrama.

Seguim sense tenir organigrama, descripció de llocs de treball, formes de coordinació entre treballadors i departaments.

Voldria saber els objectius i estratègia que segueix l'Euncet. voldria tenir l'organigrama i descripció dels llocs de treball.

Millorar la comunicació entre departaments, establir reunions de responsables.

Mejor organización entre departamentos dejando claras las líneas de trabajo de cada uno de ellos.

Millorar la relació entre departaments.

Comunicació i Organització de nous projectes (Sobretot si t'afecten)

Reunions anuals:

Personals: Revisar sous, responsabilitats, el futur dins l'empresa, etc..

Global: Objectius de l'Euncet, nous projectes en ment.

Desconec el resultats de l'enquesta anterior (curs anterior) i si s'han portat a terme millores. S'agrairia tenir informació sobre l'impacte de l'enquesta i les accions que es pensen dur a terme.

Falta de comunicació.

No es donen indicacions clares.

No es fan reunions de tots els treballadors.

Millor comunicació entre departaments i crear sinergies entre ells per poder anar tots a una.

Mejoras en los canales de comunicación interna, clima o ambiente laboral.

Millora de comunicació interna.

Millora de coordinació i col·laboració entre departaments.

Millora de la planificació dels projectes (tenir en compte a TOTHOM involucrat).

Millora en la comunicació entre departaments.

Crear comunicació entre Direcció i els treballadors (projectes, objectius, situació actual de l'empresa, etc.).

Dar opción de teletrabajar.

Mantener el beneficio del teletrabajo para aquellos cargos que así lo venían haciendo.

Més personal en el nostre departament (Gestión acadèmica)

Pel que respecte al departament de Màrqueting trobo que hi ha una mancança important d'un carreg intermitg.

L'eina de l'Outlook no ha facilitat gaire la fluïdesa del treball amb proveïdors externs i col·laboradors que utilitzen Google, a més a Màrqueting necessitem un compte de Google per totes les eines que es fan servir (Analytics, Tag Manager, etc).

Vull mencionar que no tenim porta i estem a una zona de pas, això fa que a vegades sigui impossible concentrar-se pels estímuls externs, l'hem demanada però ni cas.

Al departament és molt difícil dur a terme la feina ja que estem ubicats en una zona de pas, sense porta, fet que dificulta la concentració, a més és complicat realitzar tasques com reunions pel soroll. També al tractarse d'una zona de pas, la gent acostuma a esperar o parlar.

El departament de màrqueting està en un passadís per on passa molta gent, hi ha soroll, la gent es para cada dos per tres, ens enterem de totes les converses paral·les, som el lloc d'espera de companys que volen parlar amb Direcció, a més no es poden fer reunions amb proveïdors perquè s'escolta a tothom.

Agrairia aïllar el departament de màrqueting, comunicació i disseny amb una porta per tal de facilitar la concentració i la realització de les tasques diàries. Sovint altres companys seuen amb nosaltres o comencen a parlar mentre esperen per reunir-se amb el director general. No tenim privacitat i moltes vegades el soroll és molt molest per treballar o per fer reunions.

Poca o nul·la orientació al client.

Necessitem pàgina web d'Euncet trilingüe (català/castellà/anglès).

Mejorar la conectividad de WiFi en las instalaciones.