



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

Período comprendido curso 2023-2024

Euncet, septiembre de 2024

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.
- Participación en la mejora.
- Management.
- Ambiente de trabajo.
- Comunicación y coordinación.
- 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 2023-2024.
- De la población encuestada (62), hemos obtenido una participación del 58 % (36/62).
- El modelo de encuesta utilizado ha constado de 11 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.
- Mi posición contribuye al cumplimiento de los objetivos de Euncet.
- Si hay un nuevo objetivo que alcanzar, estoy dispuesto a iniciar los cambios.
- Nuestros estudiantes, profesores y proveedores reciben el servicio que demandan de nosotros.

Preguntas relacionadas al puesto de trabajo

- En mi puesto de trabajo, puedo desarrollar mis habilidades y conocimientos.
- 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 me facilita oportunidades para promocionar mi carrera profesional.

Preguntas relacionadas a participación en la mejora

- Mis opiniones son tomadas en cuenta frente a las iniciativas para mejoras del departamento o la organización.
- Considero que se identifican y se implantan iniciativas para una mejora en mi departamento.
- Me siento partícipe de los logros y/o mejoras del departamento en el que trabajo.
- Considero que se invierte en mejorar la tecnología y agilidad de mi puesto de trabajo.

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.
- Mi superior inmediato conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.

Preguntas relacionadas a ambiente de trabajo

- Considero que el clima laboral de la organización es el adecuado.
- 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

- Conozco, de manera general, el alcance de las funciones de los demás departamentos.
- La coordinación interna respecto a la planificación académica de los estudios, gestión de los procedimientos académicos y los mecanismos de seguimiento y mejora 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.

Preguntas relacionadas a compensación

- El salario que recibo responde al trabajo que realizo.
- 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 dentro 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. 6.NS/NC No Sabe/No Contesta

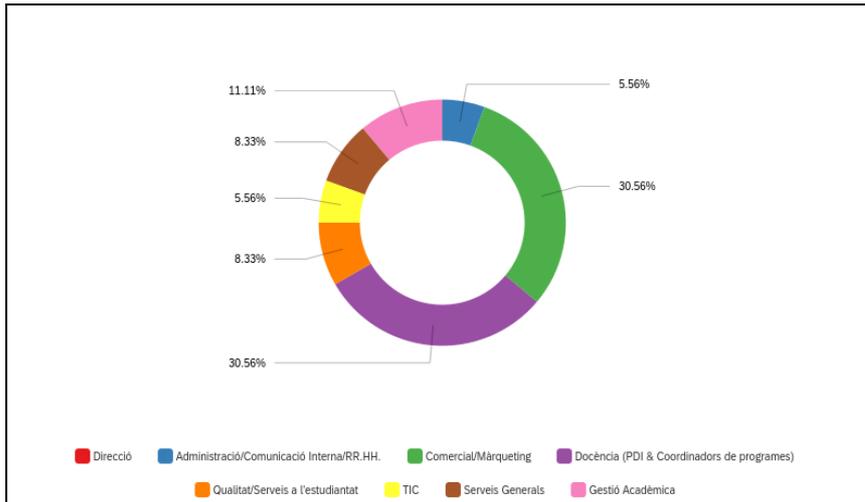
1.2 Presentación de resultados

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN / PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS
(PAS) / CURSO 2023-2024

1. Departamento

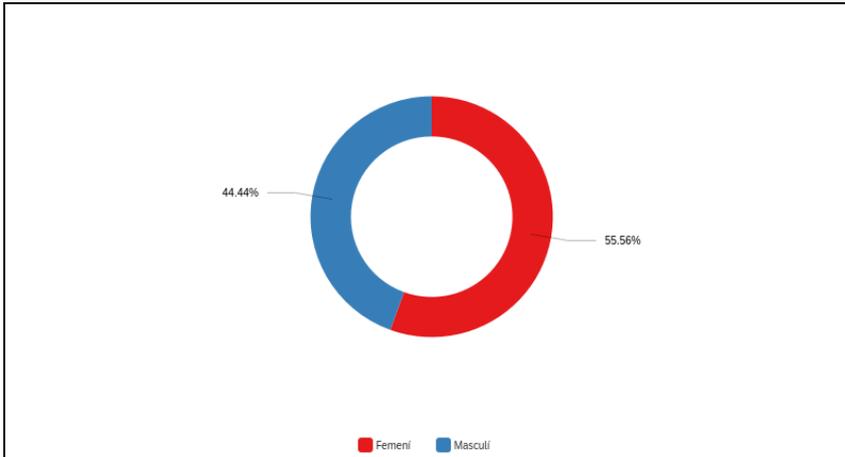
Pregunta	%	Valor absoluto
Dirección	0.00%	0
Administración/Comunicación Interna/RR.HH.	5.56%	2
Comercial & Marketing	30.56%	11
Docencia (PDI & Coordinadores de programas)	30.56%	11
Calidad /Servicios al estudiantado	8.33%	3

TIC	5.56%	2
Servicios Generales	8.33%	3
Gestión académica	11.11%	4
Total	100%	36



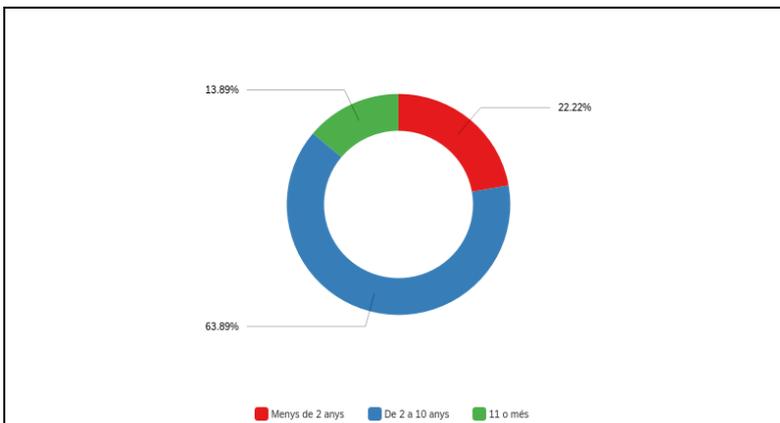
2. Género

Respuesta	%	Valor absoluto
Femenino	55.56%	20
Masculino	44.44%	16
Total	100%	36



3. Antigüedad en el centro

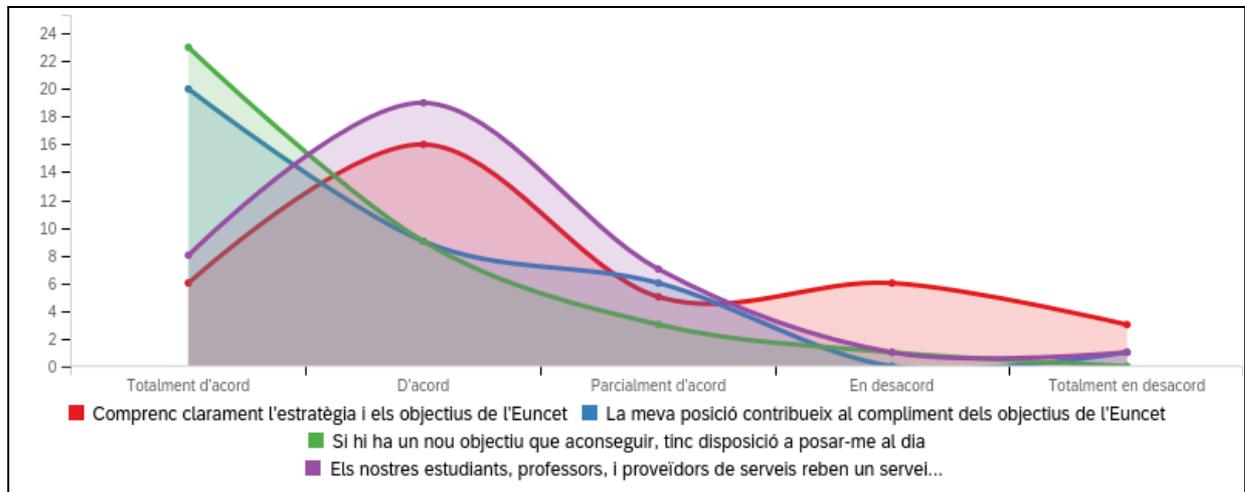
Respuesta	%	Valor absoluto
Menos de 2 años	22.22%	8
De 2 a 10 años	63.89%	23
11 o más	13.89%	5
Total	100%	36



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	16.67%	6	44.44%	16	13.89%	5	16.67%	6	8.33%	3	36

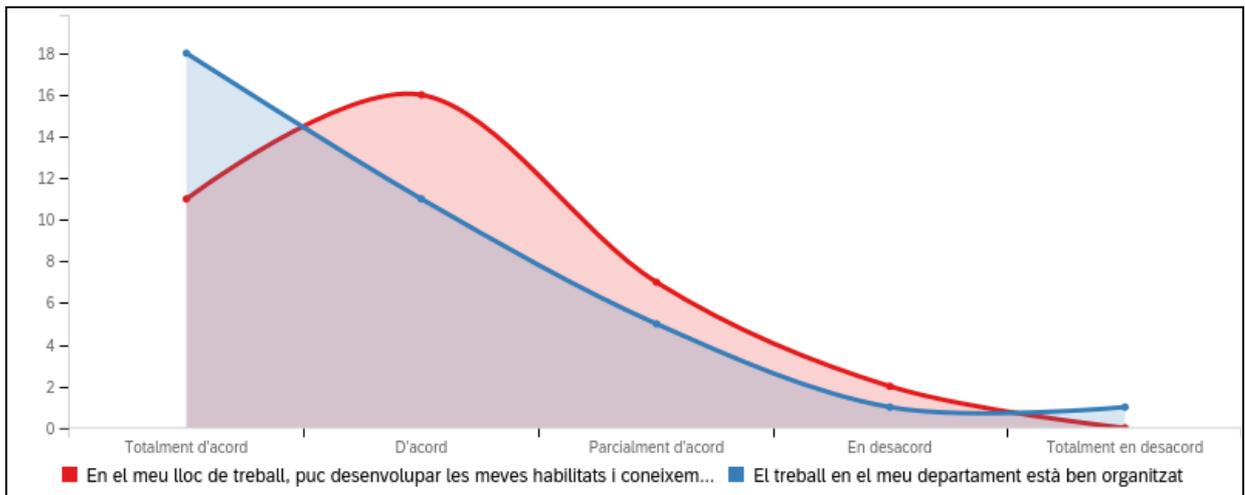
Mi posición aporta al cumplimiento de los objetivos de Euncet	55.56%	20	25.00%	9	16.67%	6	0.00%	0	2.78%	1	36
Si hay un nuevo objetivo que alcanzar, estoy dispuesto a iniciar los cambios	63.89%	23	25.00%	9	8.33%	3	2.78%	1	0.00%	0	36
Nuestros estudiantes, profesores y proveedores de servicios reciben un servicio adecuado	22.22%	8	52.78%	19	19.44%	7	2.78%	1	2.78%	1	36



PUESTO DE TRABAJO

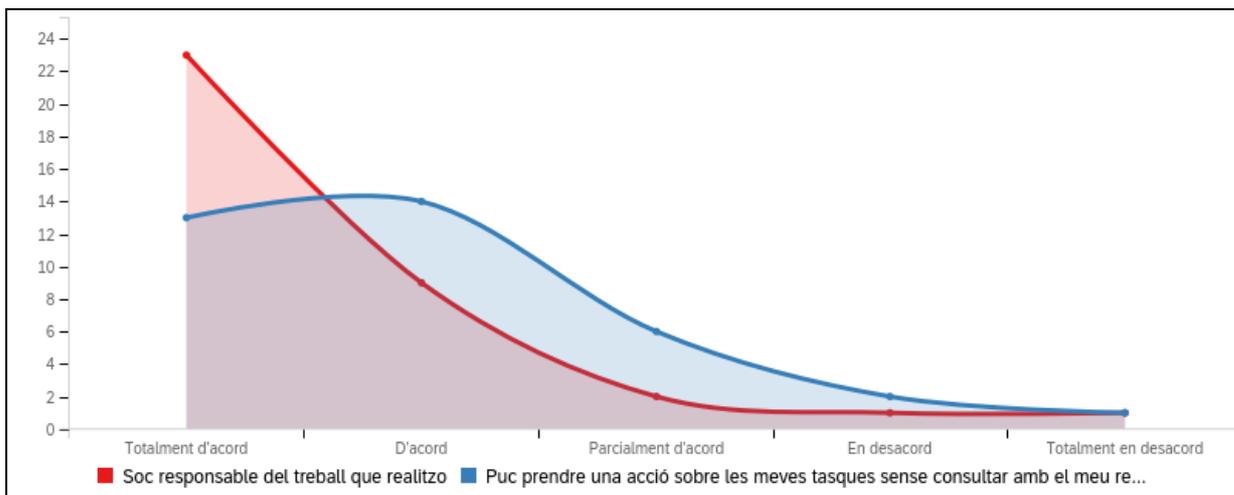
Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
En mi puesto de	30.56%	11	44.44%	16	19.44%	7	5.56%	2	0.00%	0	36

trabajo, puedo desarrollar mis habilidades y conocimientos												
El trabajo en mi departamento está bien organizado	50.00%	18	30.56%	11	13.89%	5	2.78%	1	2.78%	1	36	



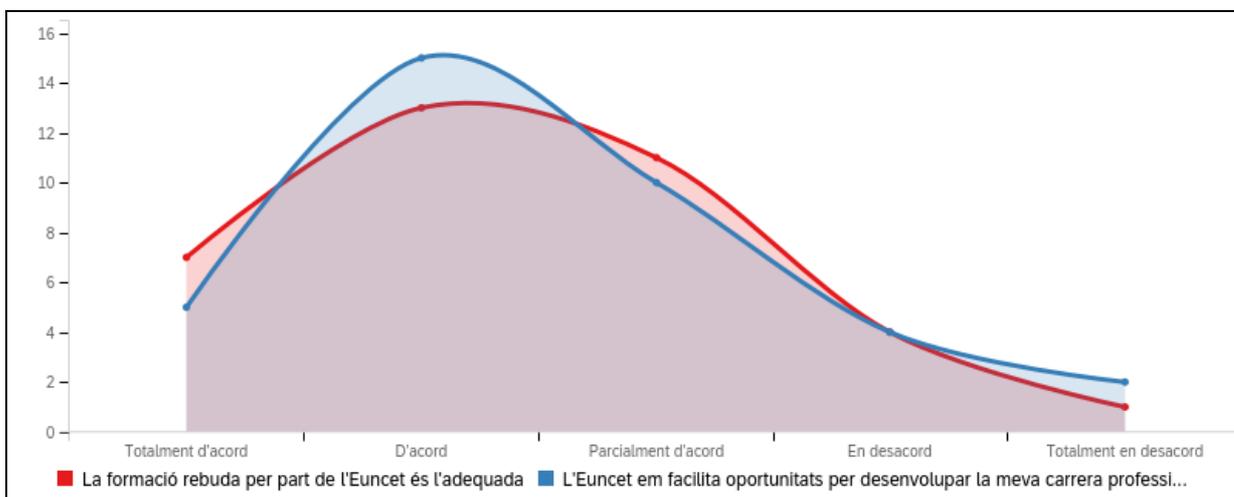
AUTONOMÍA

Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
Soy responsable del trabajo que realizo	63.89%	23	25.00%	9	5.56%	2	2.78%	1	2.78%	1	36
Puedo tomar una acción sobre mis tareas sin consultar con mi responsable	36.11%	13	38.89%	14	16.67%	6	5.56%	2	2.78%	1	36



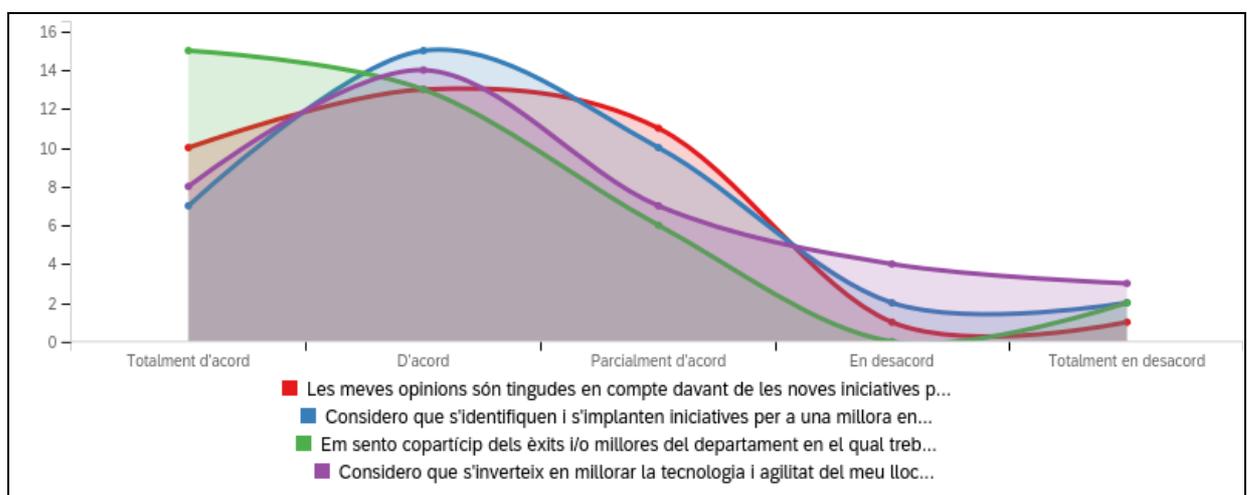
PROGRAMAS DE CARRERA Y RECONOCIMIENTO

Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
La formación recibida por parte del centro es adecuada	19.44%	7	36.11%	13	30.56%	11	11.11%	4	2.78%	1	36
Euncet te facilita oportunidades para promocionar tu carrera profesional	13.89%	5	41.67%	15	27.78%	10	11.11%	4	5.56%	2	36



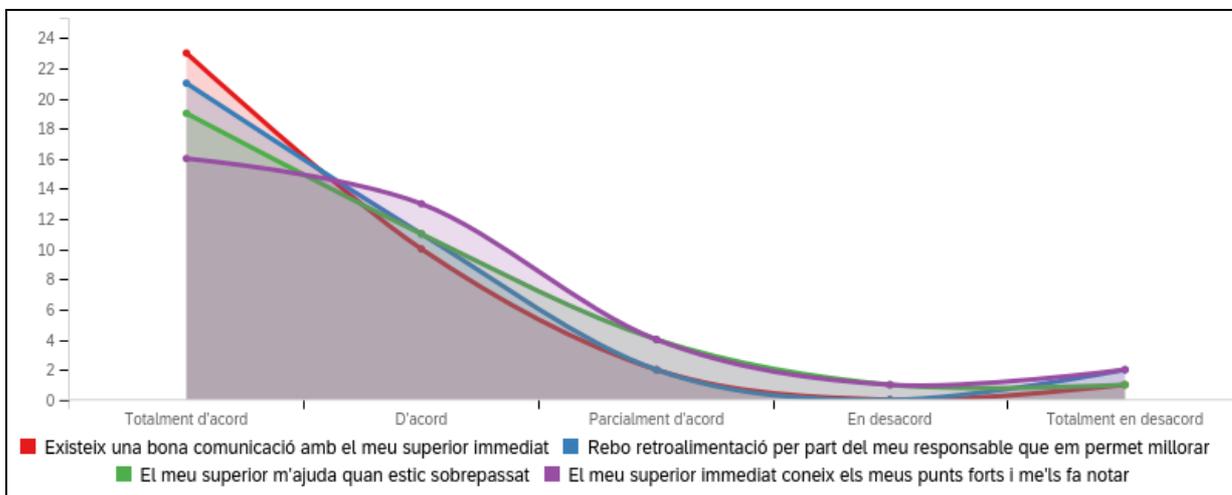
PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA

Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
Mis opiniones son tomadas en cuenta frente a las nuevas iniciativas para mejorar mi departamento u organización	27.78%	10	36.11%	13	30.56%	11	2.78%	1	2.78%	1	36
Considero que se identifican o se implantan iniciativas para una mejora en mi departamento	19.44%	7	41.67%	15	27.78%	10	5.56%	2	5.56%	2	36
Me siento copartícipe de los éxitos y/o mejoras del departamento en el que trabajo	41.67%	15	36.11%	13	16.67%	6	00.00%	0	5.56%	2	36
Considero que se invierten en mejorar la tecnología y agilidad en mi lugar de trabajo	22.22%	8	38.89%	14	19.44%	7	11.11%	4	8.33%	3	36



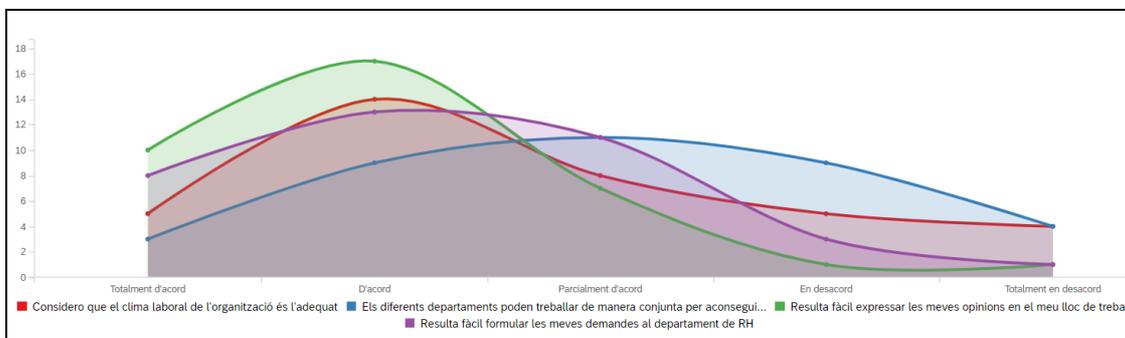
MANAGEMENT

Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
Existe una buena comunicación con mi superior inmediato	63.89%	23	27.78%	10	5.56%	2	0.00%	0	2.78%	1	36
Recibo retroalimentación del desempeño de mis funciones por parte de mi responsable inmediato	58.33%	21	30.56%	11	5.56%	2	0.00%	0	5.56%	2	36
Mi superior me ayuda cuando estoy sobrepasado	52.78%	19	30.56%	11	11.11%	4	2.78%	1	2.78%	1	36
Mi superior inmediato conoce mis puntos fuertes y me los hace notar	44.44%	16	36.11%	13	11.11%	4	2.78%	1	5.56%	2	36



AMBIENTE DE TRABAJO

Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
Considero que el clima laboral de la organización es el adecuado	13.89%	5	38.89%	14	22.22%	8	13.89%	5	11.11%	4	36
Los diferentes departamentos de la empresa pueden trabajar de forma conjunta para lograr un objetivo común	8.33%	3	25.00%	9	30.56%	11	25.00%	9	11.11%	4	36
Resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	27.78%	10	47.22%	17	19.44%	7	2.78%	1	2.78%	1	36
Resulta fácil formular mis demandas al Dpto. de RR. HH.	22.22%	8	36.11%	13	30.56%	11	8.33%	3	2.78%	1	36

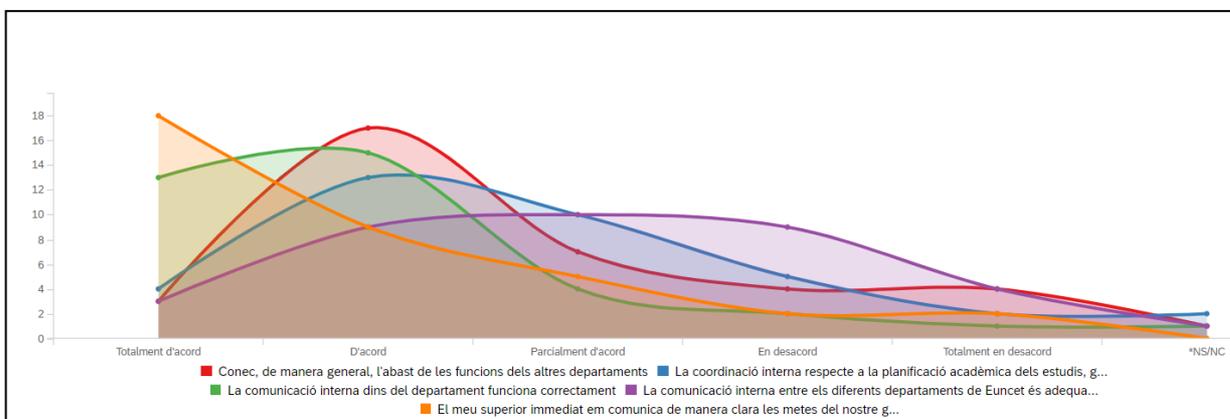


COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

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

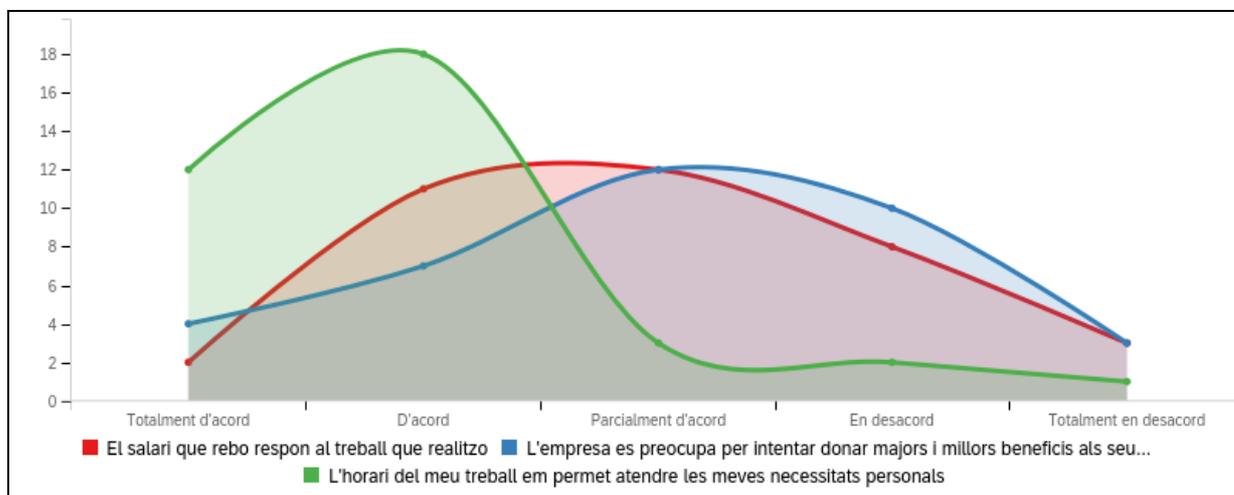
Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	NS/NC	Total
Conozco, de manera general, el alcance de las funciones de los demás departamentos	8.33% 3	47.22% 17	19.44% 7	11.11% 4	11.11% 4	2.78% 1	36
La coordinación interna respecto a la planificación académica de los estudios, gestión de los procedimientos académicos y otros mecanismos de seguimiento y mejoras adecuadas	11.11% 4	36.11% 13	27.78% 10	13.89% 5	5.56% 2	5.56% 2	36
La comunicación	36.11% 13	41.67% 15	11.11% 4	5.56% 2	2.78% 1	2.78% 1	36

interna dentro del departamento funciona correctamente													
La comunicación interna entre los distintos departamentos de Euncet es adecuada	8.33%	3	25.00%	9	27.78%	10	25.00%	9	11.11%	4	2.78%	1	36
Mi superior inmediato me comunica de manera clara las metas de nuestro grupo de trabajo	50.00%	18	25.00%	9	13.89%	5	5.56%	2	5.56%	2	0.00%	0	36



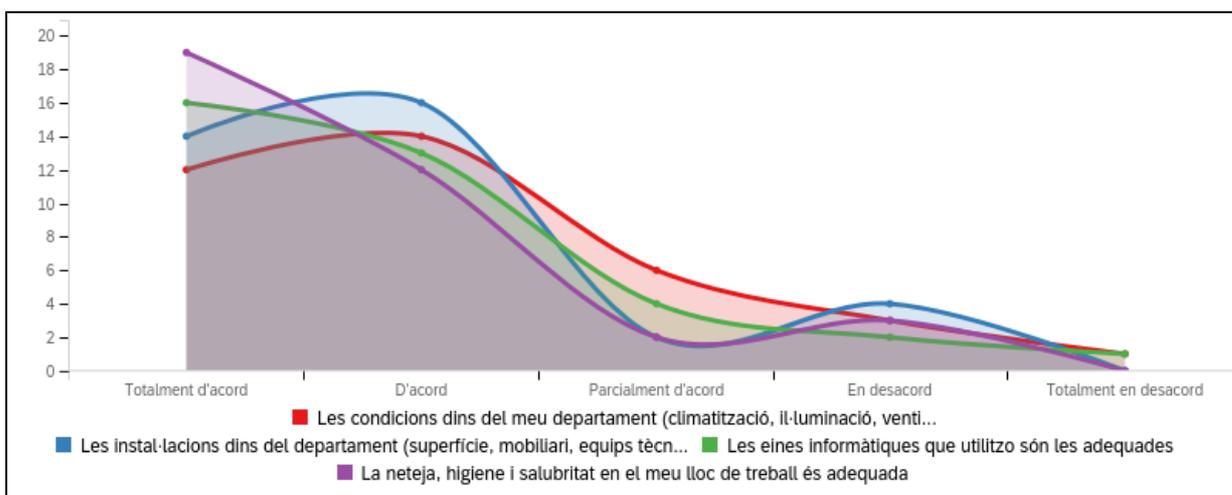
COMPENSACIÓN

Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
El salario que recibo responde al trabajo que realizo	5.56%	2	30.56%	11	33.33%	12	22.22%	8	8.33%	3	36
La empresa se preocupa por intentar dar mayores y mejores beneficios a sus empleados	11.11%	4	19.44%	7	33.33%	12	27.78%	10	8.33%	3	36
El horario de mi trabajo me permite atender mis necesidades personales	33.33%	12	50.00%	18	8.33%	3	5.56%	2	2.78%	1	36



RECURSOS Y SERVICIOS

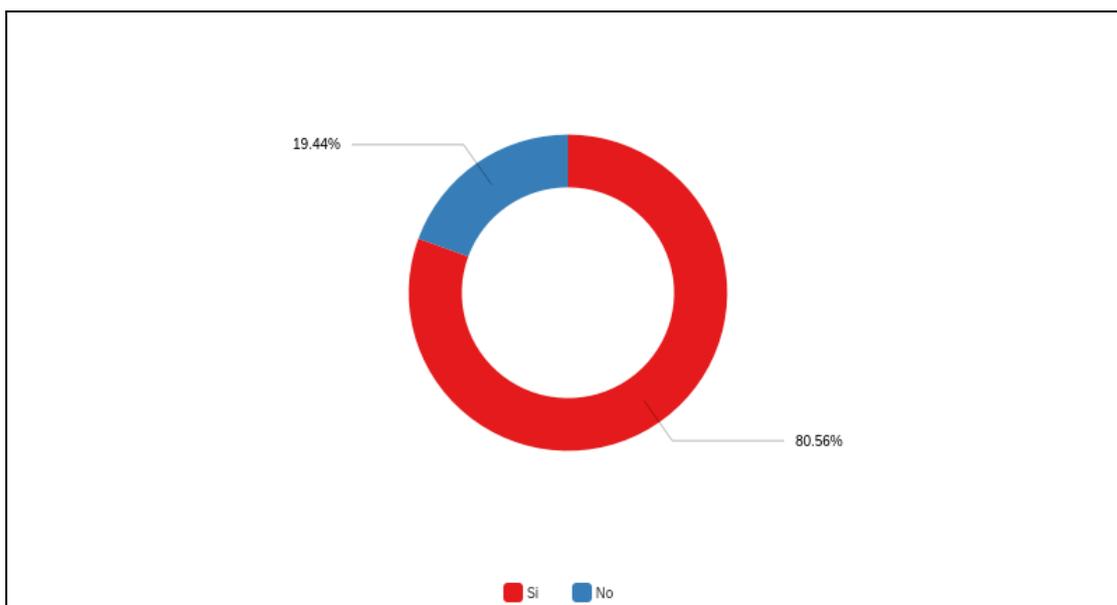
Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
Las condiciones dentro de mi departamento (climatización, iluminación, ventilación, etc.) son las adecuadas	33.33%	12	38.89%	14	16.67%	6	8.33%	3	2.78%	1	36
Las instalaciones dentro del departamento (superficie, mobiliario, equipos técnicos) son suficientes y adecuadas	38.89%	14	44.44%	16	5.56%	2	11.11%	4	0.00%	0	36
Las herramientas informáticas que utilizo y sus servicios son eficaces y rápidas	44.44%	16	36.11%	13	11.11%	4	5.56%	2	2.78%	1	36
La limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo es adecuada	52.78%	19	33.33%	12	5.56%	2	8.33%	3	0.00%	0	36



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	80.56%	29
No	19.44%	7
Total	100%	36



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	11.11%	4
2	De acuerdo	55.56%	20
3	Parcialmente de acuerdo	25.00%	9
4	En desacuerdo	5.56%	2
5	Totalmente en desacuerdo	2.78%	1
	Total	100%	36

