



centre adscrit a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

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

Període comprès curs 2022-2023

Euncet, març 2024

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 li ofereix, a fi de prendre decisions pertinents per a la millora contínua.

1.1 Resum

Estructura relacionada a l' avaluat per al grup PAS

Els resultats corresponen als aspectes següents:

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

A continuació, s'expliquen les CARACTERÍSTIQUES DE L'ENQUESTA:

- Enquesta en format digital.
- Curs acadèmic corresponent 2022-2023.
- De la població enquestada (40), hem obtingut una participació del 74 % (40/54).
- El model d' enquesta utilitzat ha constatat d' 11 blocs de preguntes relacionats amb els aspectes anteriorment detallats, les preguntes dels quals es detallen a continuació:

Preguntes relacionades amb la companyia

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

Preguntes relacionades al lloc de treball

- En el meu lloc de treball, puc desenvolupar les meves habilitats i coneixements.
- Surto de la feina sentint-me satisfet del que he fet.
- La feina al meu departament està ben organitzada.

Preguntes relacionades a l' autonomia

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

Preguntes relacionades amb 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 participació en la millora

- Les meves opinions són preses en compte davant les iniciatives per a millores del departament o l'organització.
- Considero que s'identifiquen i s'implanten iniciatives per a una millora en el meu departament.
- Em sento partícip de les fites i/o millores del departament en el qual treballo.
- Considero que s'inverteix a millorar la tecnologia i agilitat del meu lloc de treball.

Preguntes relacionades a management

- Hi ha una bona comunicació amb el meu superior immediat.
- Rebut retroalimentació de l'acompliment de les meves funcions per part del meu responsable immediat.
- El meu superior m'ajuda quan estic sobrepassat.
- Sempre rebut 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 realitzo 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 l'adequat.
- Els meus companys i jo treballem de manera efectiva.
- En el meu grup de treball, solucionar el problema és més important que trobar algun culpable.
- Els diferents departaments de l'empresa poden treballar de forma conjunta per assolir un objectiu comú.
- Resulta fàcil expressar les meves opinions en el meu lloc de treball.
- Resulta fàcil formular les meves demandes al Departament de RR.HH.

Preguntes relacionades a la comunicació i coordinació

- 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, gestió dels procediments acadèmics i els mecanismes de seguiment i millora 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 fites 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 rebut respon a la feina que realitzo.
- Estic satisfet amb els beneficis que rebut.
- L'empresa es preocupa per intentar donar majors i millors beneficis als seus 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 dins del departament (superfície, mobiliari, equips tècnics) són suficients i adequades.
- Les eines informàtiques que utilitzo i els seus serveis són eficaços i ràpides.

- La neteja, higiene i salubritat en el 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 en la majoria de les preguntes han seguit la següent escala:

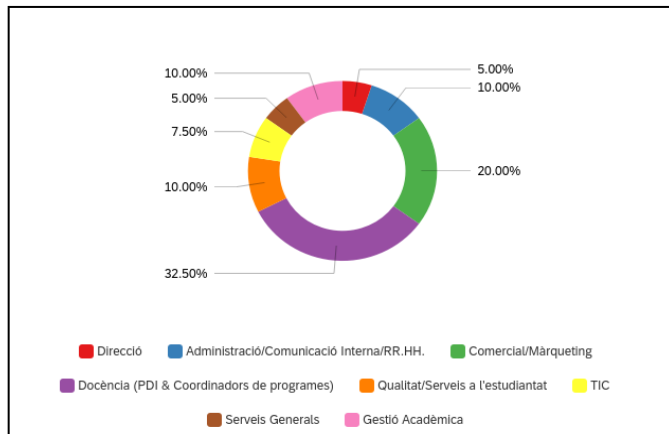
- **Satisfacció:** 1. Totalment d' acord 2. D' acord 3. Parcialment d' acord 4. En desacord 5. Totalment en desacord. 6.NS/NC No Sap/No Contesta

1.2 Presentació de resultats

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ / PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS) / CURS 2022-2023

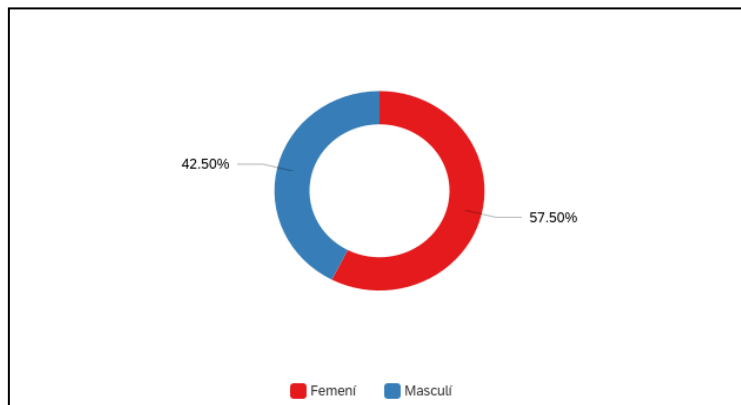
1. Departament

Pregunta	%	Valor absolut
Direcció	5.00%	2
Administració/Comunicació Interna/RR.HH.	10.00%	4
Comercial & Màrqueting	20.00%	8
Docència (PDI & Coordinadors de programes)	32.50%	13
Qualitat /Serveis a l'estudiantat	10.00%	4
TIC	7.50%	3
Serveis Generals	5.00%	2
Gestió acadèmica	10.00%	4
Total	100%	40



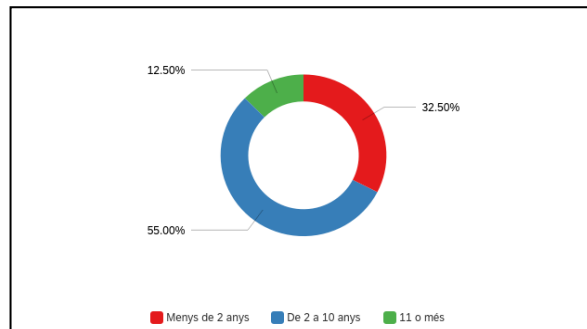
2. Gènere

Resposta	%	Valor absolut
Femení	57.50%	23
Masclè	42.50%	17
Total	100%	40



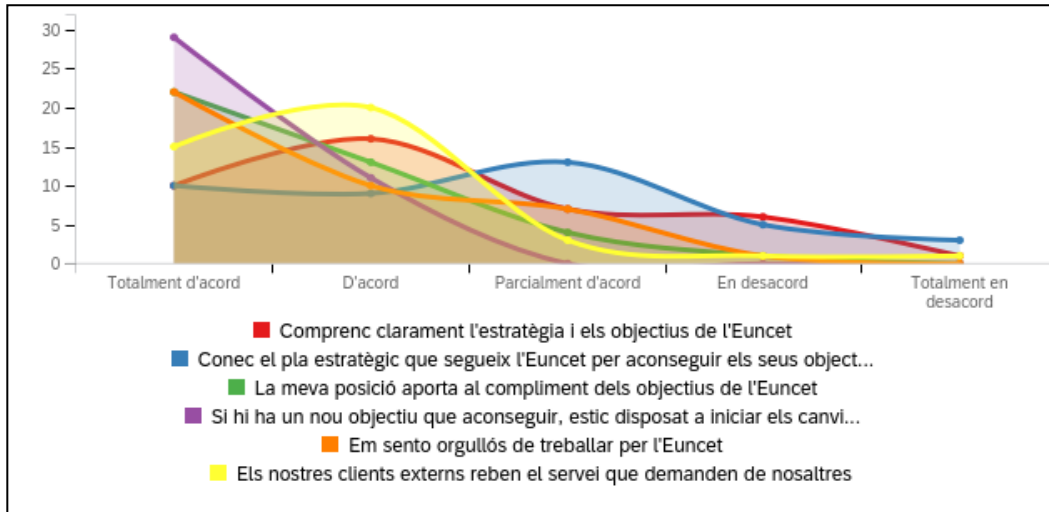
3. Antiguitat al centre

Resposta	%	Valor absolut
Menys de 2 anys	32.50%	13
De 2 a 10 anys	55.00%	22
11 o més	12.50%	5
Total	100%	40



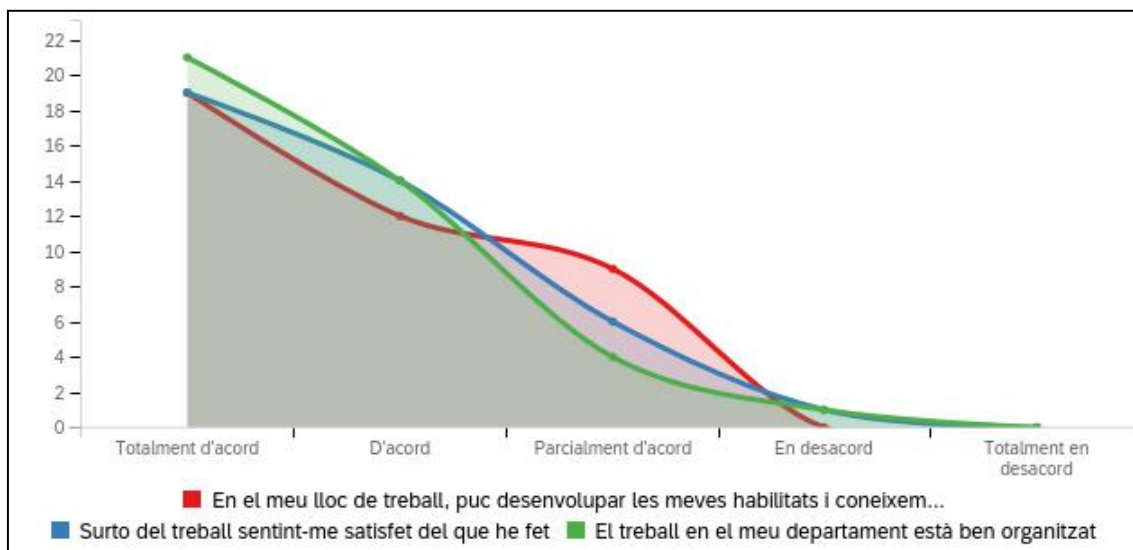
IDENTIFICACIÓ AMB LA COMPANYIA

Pregunta	Totalment d' acord		D' acord amb		Parcialment d' acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
Comprenc clarament l'estratègia i els objectius d' Euncet	25%	10	40.00%	16	17.50%	7	15.00%	6	2.50%	1	40
Conec el pla estratègic que segueix Euncet per assolir els seus objectius	25%	10	22.50%	9	32.50%	13	12.50%	5	7.50%	3	40
La meua posició aporta al compliment dels objectius d'Euncet	55.00%	22	32.50%	13	10.00%	4	2.50%	1	0.00%	0	40
Si hi ha un nou objectiu que assolir, estic disposat a iniciar els canvis	72.50%	29	27.50%	11	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	40
Em sento orgullós de treballar per a Euncet	55.00	22	25.00%	10	17.50%	7	2.50%	1	0.00%	0	40
Els nostres clients externs reben el servei que demanen de nosaltres	37.50%	15	50.00%	20	7.50%	3	2.50%	1	2.50%	1	40



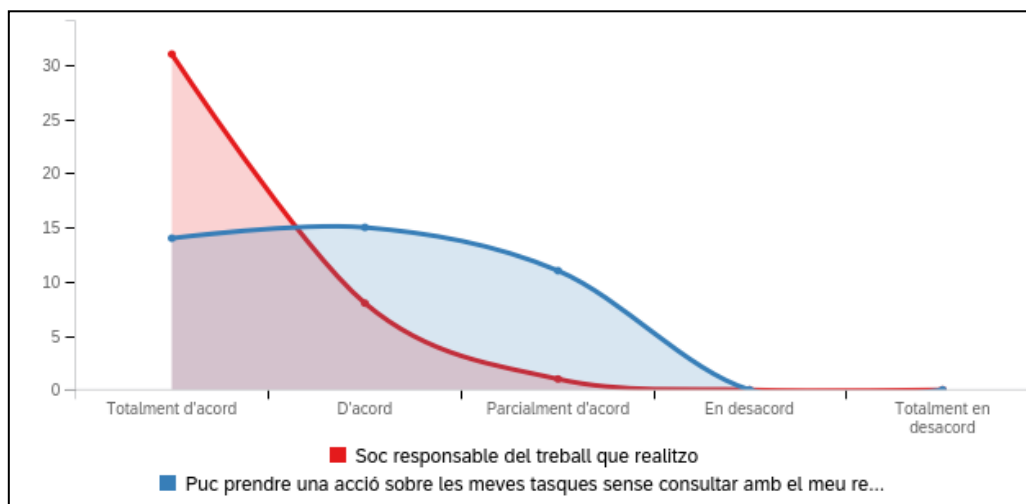
LLOC DE TREBALL

Pregunta	Totalment d'acord	D'acord amb	Parcialment d'acord	En desacord	Totalment en desacord	Total					
En el meu lloc de treball, puc desenvolupar les meves habilitats i coneixements	47.50%	19	30.00%	12	22.50%	9	0.00%	0	0.00%	0	40
Surto de la feina sentint-me satisfet del que he fet	47.50%	19	35.00%	14	15.00%	6	2.50%	1	0.00%	0	40
La feina al meu departament està ben organitzada	52.50%	21	35.00%	14	10.00%	4	2.50%	1	0.00%	0	40

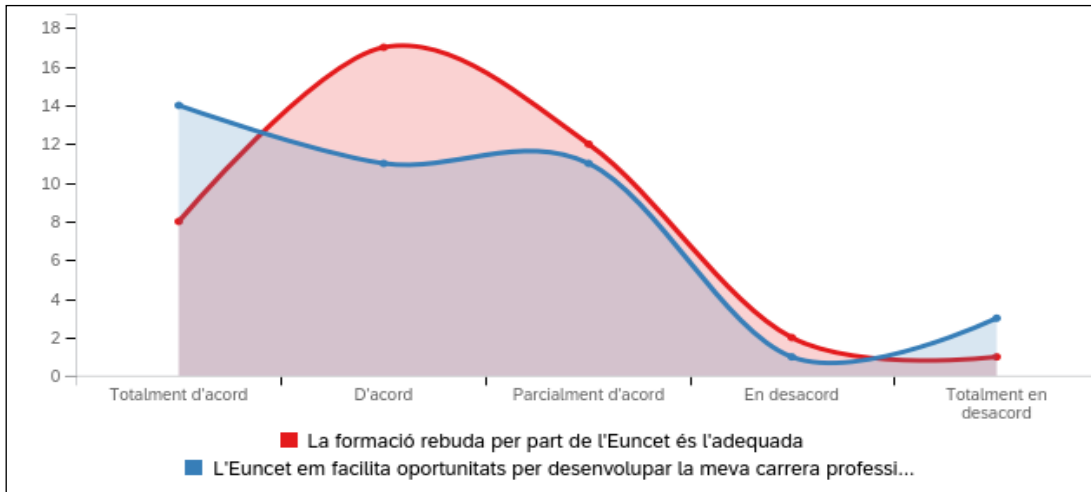


AUTONOMIA

Pregunta	Totalment d' acord		D' acord amb		Parcialment d' acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
Sóc responsable del treball que realitzo	77.50%	31	20.00%	8	2.50%	1	0.00%	0	0.00%	0	40
Puc prendre una acció sobre les meves tasques sense consultar amb el meu responsable	35.00%	14	37.50%	15	27.50%	11	0.00%	0	0.00%	0	40

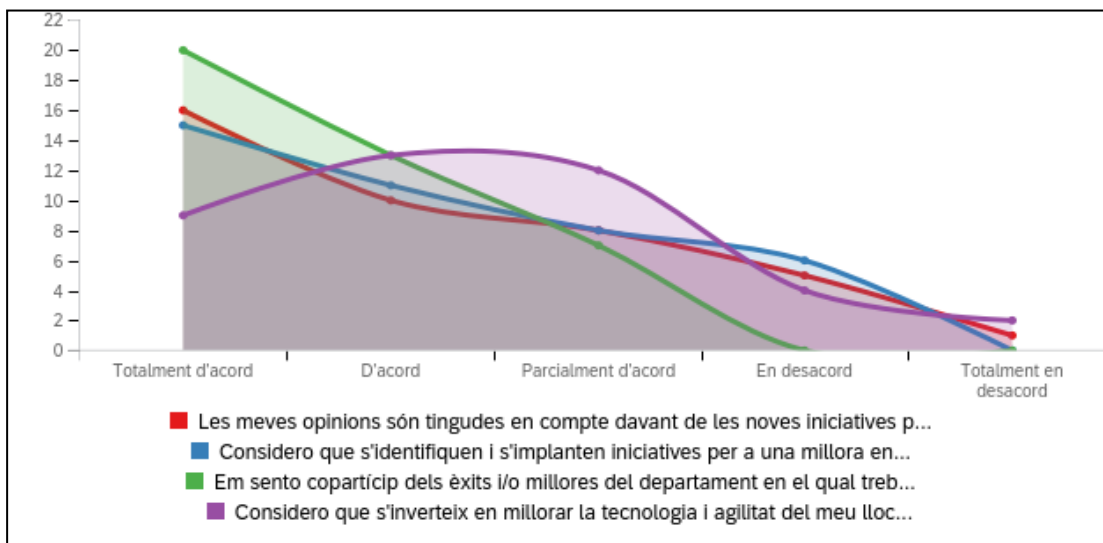

PROGRAMES DE CARRERA I RECONeixEMENT

Pregunta	Totalment d' acord		D' acord amb		Parcialment d' acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
La formació rebuda per part del centre és adequada	20.00%	8	42.50%	17	30.00%	12	5.00%	2	2.50%	1	40
Euncet et facilita oportunitats per promocionar la teva carrera professional	35.00%	14	27.50%	11	27.50%	11	2.50%	1	7.50%	3	40



PARTICIPACIÓ EN LA MILLORA

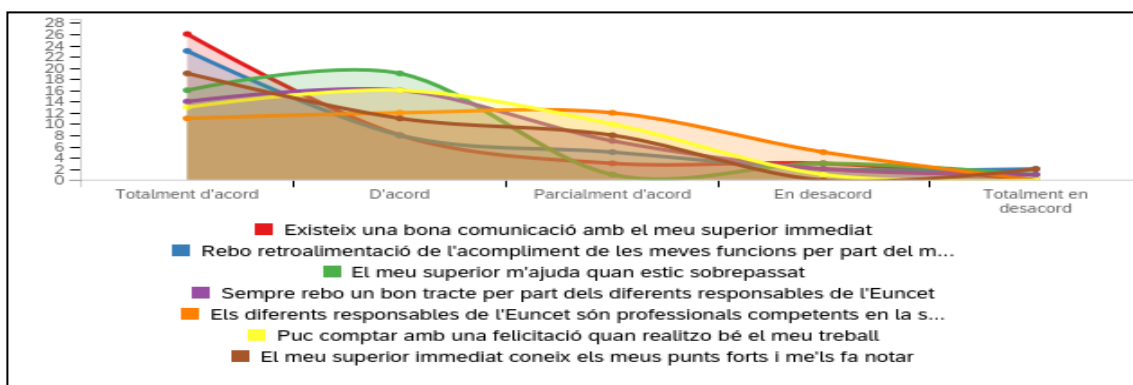
Pregunta	Totalment d'acord	D'acord amb	Parcialment d'acord	En desacord	Totalment en desacord	Total					
Les meves opinions són preses en compte davant les noves iniciatives per millorar el meu departament o organització	40.00%	16	25.00%	10	20.00%	8	12.50%	5	2.50%	1	40
Considero que s'identifiquen o s'implanten iniciatives per a una millora en el meu departament	37.50%	15	27.50%	11	20.00%	8	15.00%	6	0.00%	0	40
Em sento copartícip dels èxits i/o millores del departament en el qual treballa	50.00%	20	32.50%	13	17.50%	7	00.00%	0	0.00%	0	40
Considero que s'inverteixen a millorar la tecnologia i agilitat en el meu lloc de treball	22.50%	9	32.50%	13	30.00%	12	10.00%	4	5.00%	2	40



GESTIÓ

Pregunta	Totalment d'acord		D'acord amb		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
Hi ha una bona comunicació amb el meu superior immediat	65.00%	26	20.00%	8	7.50%	3	7.50%	3	0.00%	0	40
Rebut retroalimentació de l'acompliment de les meves funcions per part del meu responsable immediat	57.50%	23	20.00%	14	14.71%	5	2.94%	1	0.00%	0	40
El meu superior m'ajuda quan estic sobrepassat	47.06%	16	38.24%	13	8.82%	3	5.88%	2	0.00%	0	40
Sempre rebut un bon tracte per part dels diferents responsables d'Euncet	35.29%	12	38.24%	13	11.76%	4	8.82%	3	5.88%	2	40
Els diferents responsables de la companyia són professionals	23.53%	8	35.29%	12	29.41%	10	2.94%	1	8.82%	3	40

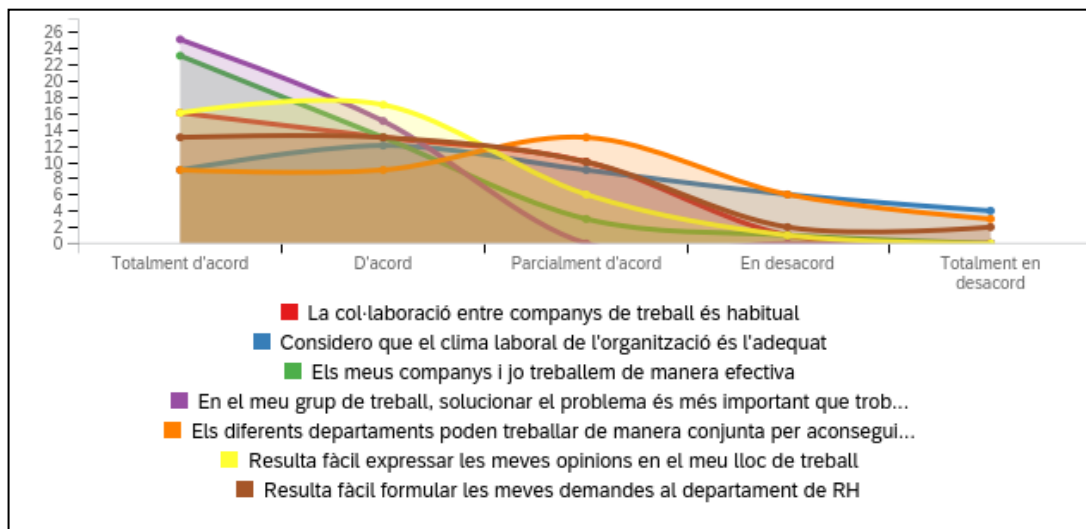
competents en la seva funció												
Puc comptar amb una felicitació quan realitzo bé la meva feina	26.47%	9	41.18%	14	17.65%	6	14.71%	5	0.00%	0	40	
El meu superior immediat coneix els meus punts forts i me'ls fa notar	47.50%	19	47.06%	16	20.59%	7	2.94%	1	0.00%	0	40	



AMBIENT DE TREBALL

Pregunta	Totalment d'acord	D'acord amb	Parcialment d'acord	En desacord	Totalment en desacord	Total					
La col·laboració entre companys de feina és habitual	40.00%	16	32.50%	13	25.00%	10	2.50%	1	0.00%	0	40
Considero que el clima laboral de l'organització és l'adequat	22.50%	9	30.00%	12	22.50%	9	15.00%	6	10.00%	4	40
Els meus companys i jo treballem de manera efectiva	57.50%	23	32.50%	13	7.50%	3	2.50%	1	0.00%	0	40
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	40

Els diferents departaments de l' empresa poden treballar de forma conjunta per assolir un objectiu comú	22.50%	9	22.50%	9	32.50%	13	15.00%	6	7.50%	3	40
Resulta fàcil expressar les meves opinions en el meu lloc de treball	40.00%	16	42.50%	17	15.00%	6	2.50%	1	0.00%	0	40
Resulta fàcil formular les meves demandes al Departament de RR. HH.	32.50%	13	32.50%	13	25.00%	10	5.00%	2	5.00%	2	40



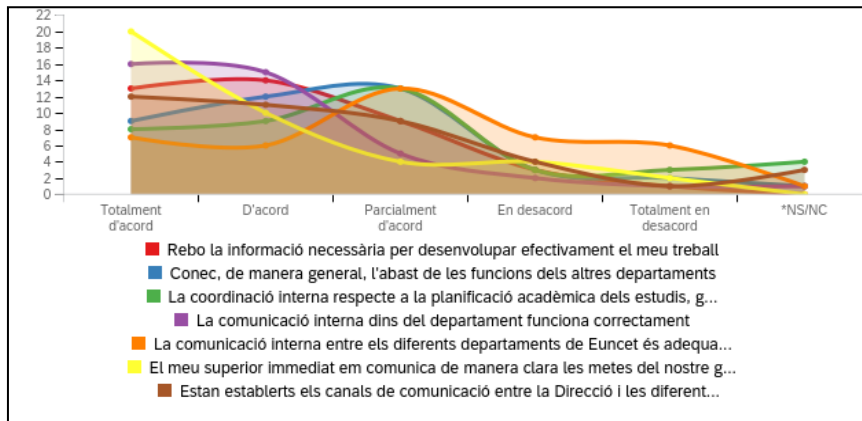
COMUNICACIÓ I COORDINACIÓ

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

Pregun- ta	Totalment d'acord		D'acord amb		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacor- d		NS / NC		To- tal
Rebut la infor- mació necessà- ria per desenvo- lupar	32.50 %	13	35.00 %	14	22.50%	9	7.50%	3	2.50%	1	0.00%	0	40

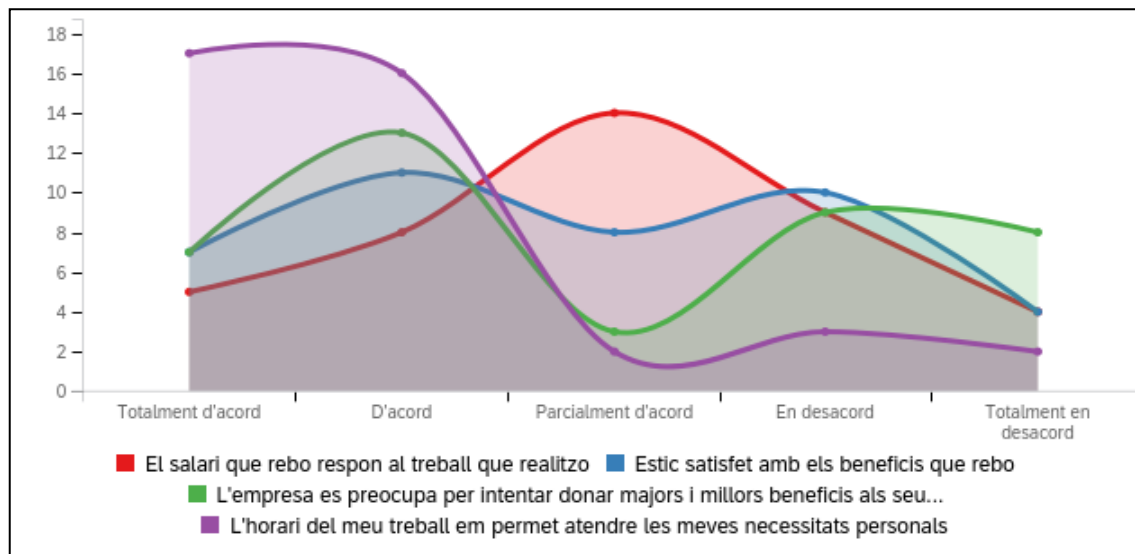
efectivament la meua feina														
Conec, de manera general, l'abast de les funcions dels altres departaments	22.50 %	9	30.00 %	12	32.50%	13	7.50%	3	5.00%	2	2.50%	1	40	
La coordinació interna respecte a la planificació acadèmica dels estudis, gestió dels procediments acadèmics i altres mecanismes de seguiment i millora és adequada	20.00 %	8	22.50 %	9	32.50%	13	7.50%	3	7.50%	3	10.00%	4	40	
La comunicació interna dins del departament funciona correctament	40.00 %	16	37.50 %	15	12.50%	5	5.00%	2	2.50%	1	2.50%	1	40	

La comunicació interna entre els diferents departaments d'Euncet és adequada	17.50 %	0	15.00 %	6	32.50%	13	17.50%	7	15.00 %	6	2.50%	1	40
El meu superior immediat em comunica de manera clara les fites del nostre grup de treball	50.00 %	20	25.00 %	10	10.00%	4	10.00%	4	5.00%	2	0.00%	0	40
Estan establerts els canals de comunicació entre la Direcció i les diferents àrees d'Euncet	30.00 %	12	27.50 %	11	22.50%	9	10.00%	4	2.50%	1	7.50%	3	40



COMPENSACIÓ

N.	Pregunta	Totalment d' acord		D' acord amb		Parcialment d' acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
1	El salari que rebut respon a la feina que realitzo	12.50%	5	20.00%	8	35.00%	14	22.50%	9	10.00%	4	40
2	Estic satisfet amb els beneficis que rebut	17.50%	7	27.50%	11	20.00%	8	25.00%	10	10.00%	4	40
3	L'empresa es preocupa per intentar donar majors i millors beneficis als seus empleats	17.50%	7	32.50%	13	7.50%	3	22.50%	9	20.00%	8	40
4	L'horari de la meva feina em permet atendre les meves necessitats personals	42.50%	17	40.00%	16	5.00%	2	7.50%	3	5.00%	2	40

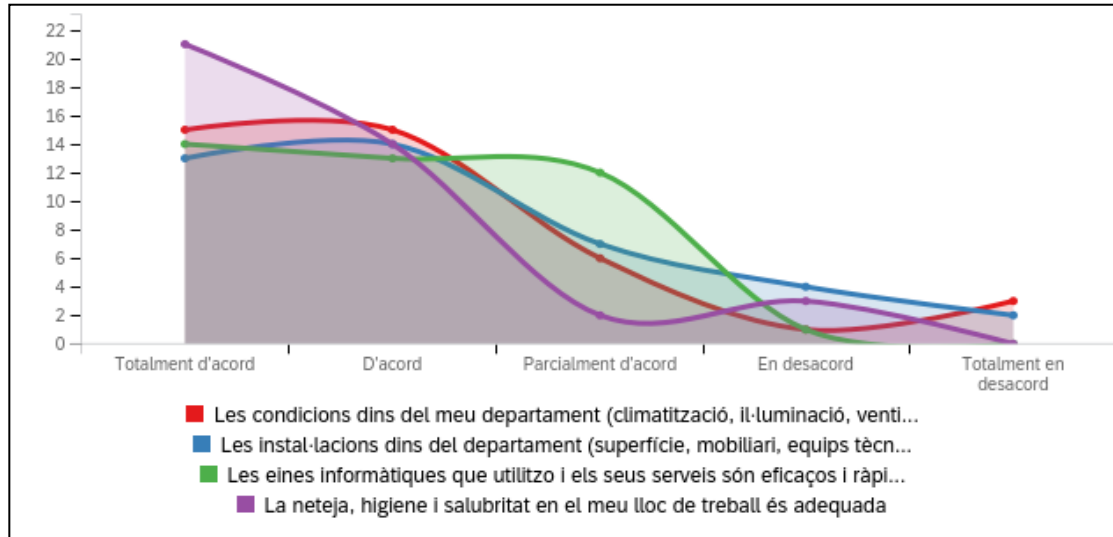


RECURSOS I SERVEIS

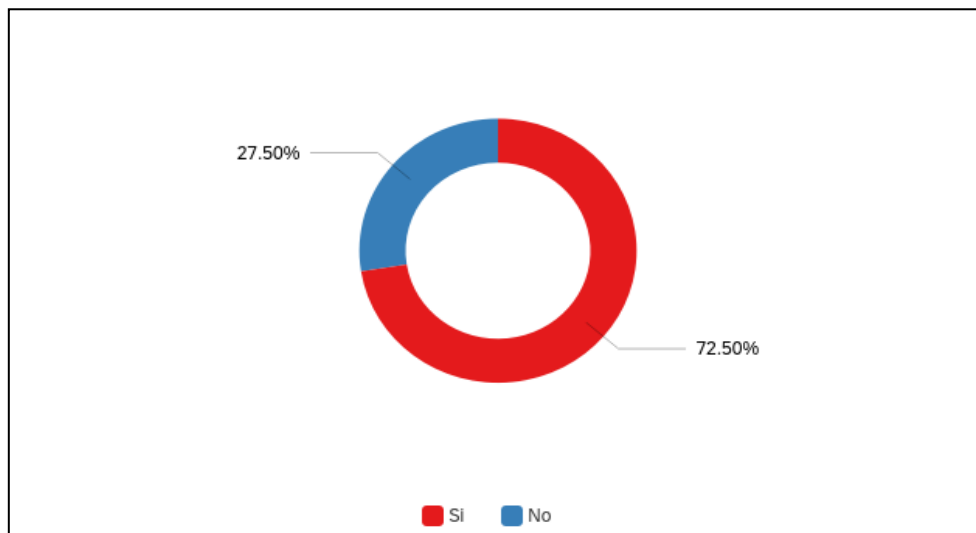
N.	Pregunta	Totalment d'acord		D'acord amb		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
1	Les condicions dins del meu departament (climatització, il·luminació, ventilació, etc.) són les adequades	50.00%	15	37.50%	15	15.00%	6	2.50%	1	7.50%	3	40
2	Les instal·lacions dins del departament (superfície, mobiliari, equips tècnics) són suficients i adequades	32.50%	13	35.00%	14	17.50%	7	10.00%	4	5.00%	2	40
3	Les eines informàtiques que utilitzo i els seus serveis són eficaços i ràpides	35.00%	14	32.50%	13	30.00%	12	2.50%	1	0.00%	0	40
4	La neteja, higiene i salubritat en el meu lloc de treball és adequada	52.50%	21	35.00%	14	5.00%	2	7.50%	3	0.00%	0	40

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?



Resposta	%	Valor absolut
Si	72.50%	29
No	27.50%	11
Total	100%	40



OBSERVACIONS I COMENTARIS

Tenint en compte tot això, Quin seria en general el teu grau de satisfacció respecte a l'empresa?

N.	Resposta	%	Valor absolut
1	Totalment d' acord	20.00%	8
2	D' acord amb	50.00%	20
3	Parcialment d' acord	25.00%	10
4	En desacord	5.00%	2
5	Totalment en desacord	0.00%	0
	Total	100%	40

