



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

Període comprès curs 2023-2024

Euncet, setembre de 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 2023-2024.
- De la població enquestada (62), hem obtingut una participació del 58 % (36/62).
- 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.
- La meva posició contribueix al compliment dels objectius d'Euncet.
- Si hi ha un nou objectiu que assolir, estic disposat a iniciar els canvis.
- Els nostres estudiants, professors i proveïdors 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.

- 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 em facilita oportunitats per promocionar la meva 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 treballa.
- 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.
- El meu superior immediat coneix els meus punts forts i me'ls fa notar.

### **Preguntes relacionades a ambient de treball**

- Considero que el clima laboral de l'organització és l'adequat.
- 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**

- 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.

### **Preguntes relacionades a compensació**

- El salari que rebut respon a la feina que realitzo.

- 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

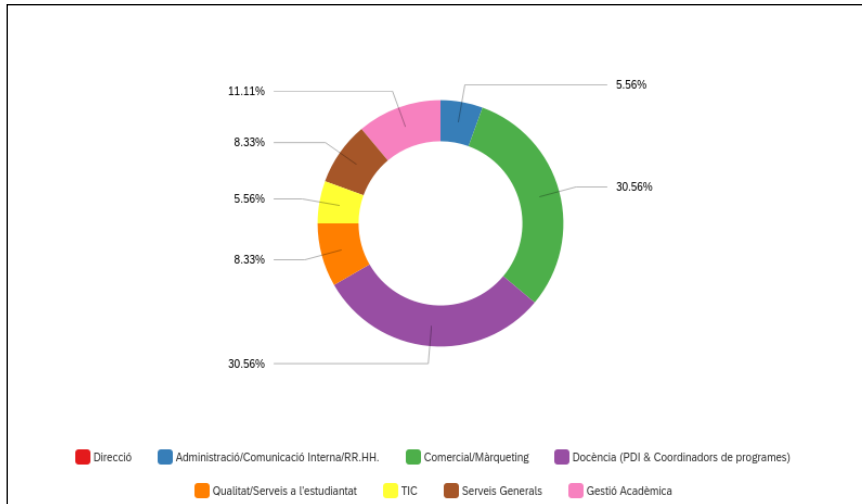
## 1.2 Presentació de resultats

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ / PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS (PAS) /  
CURS 2023-2024

### 1. Departament

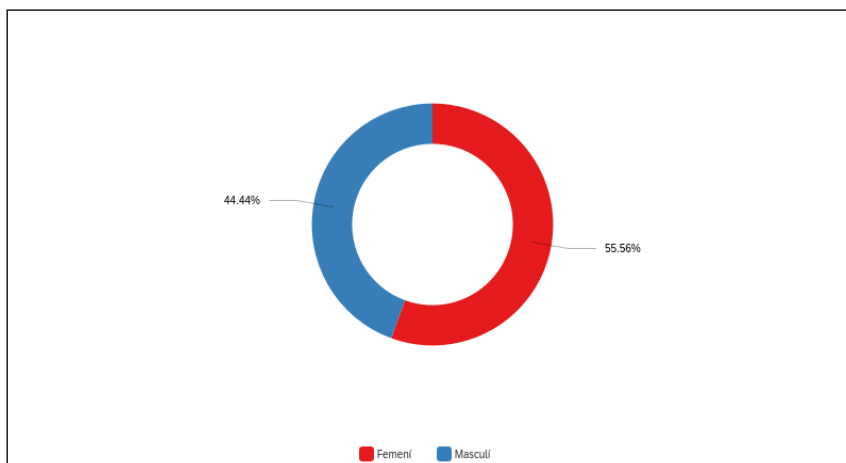
Pregunta	%	Valor absolut
Direcció	0.00%	0
Administració/Comunicació Interna/RR.HH.	5.56%	2
Comercial i Màrqueting	30.56%	11
Docència (PDI & Coordinadors de programes)	30.56%	11
Qualitat /Serveis a l'estudiantat	8.33%	3
TIC	5.56%	2
Serveis Generals	8.33%	3
Gestió acadèmica	11.11%	4

Total	100%	36
-------	------	----



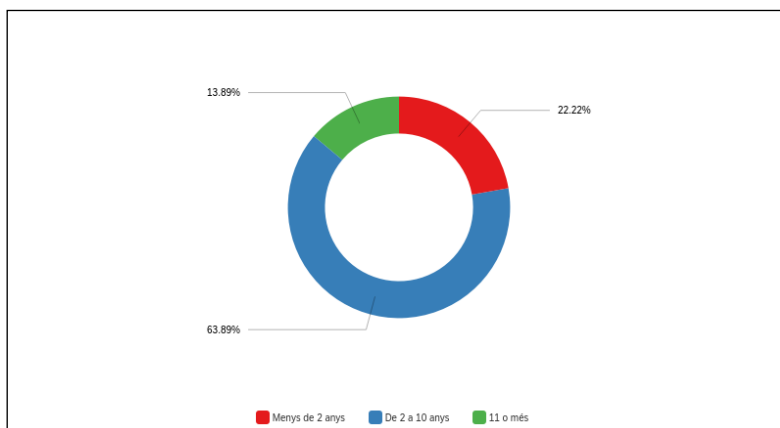
## 2. Gènere

Resposta	%	Valor absolut
Femení	55.56%	20
Masclé	44.44%	16
Total	100%	36



### 3. Antiguitat al centre

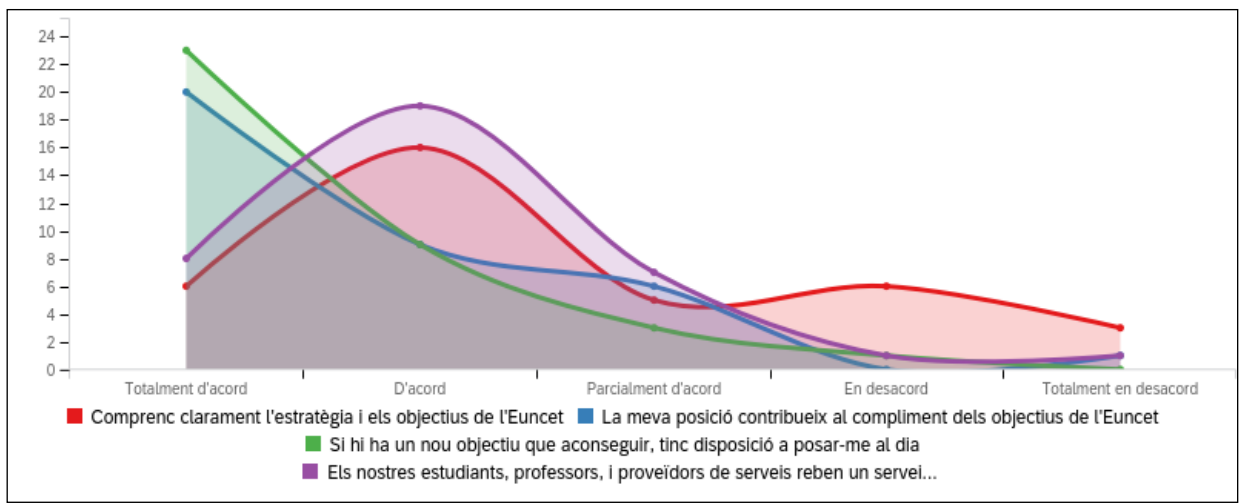
Resposta	%	Valor absolut
Menys de 2 anys	22.22%	8
De 2 a 10 anys	63.89%	23
11 o més	13.89%	5
Total	100%	36



### IDENTIFICACIÓ AMB LA COMPANYIA

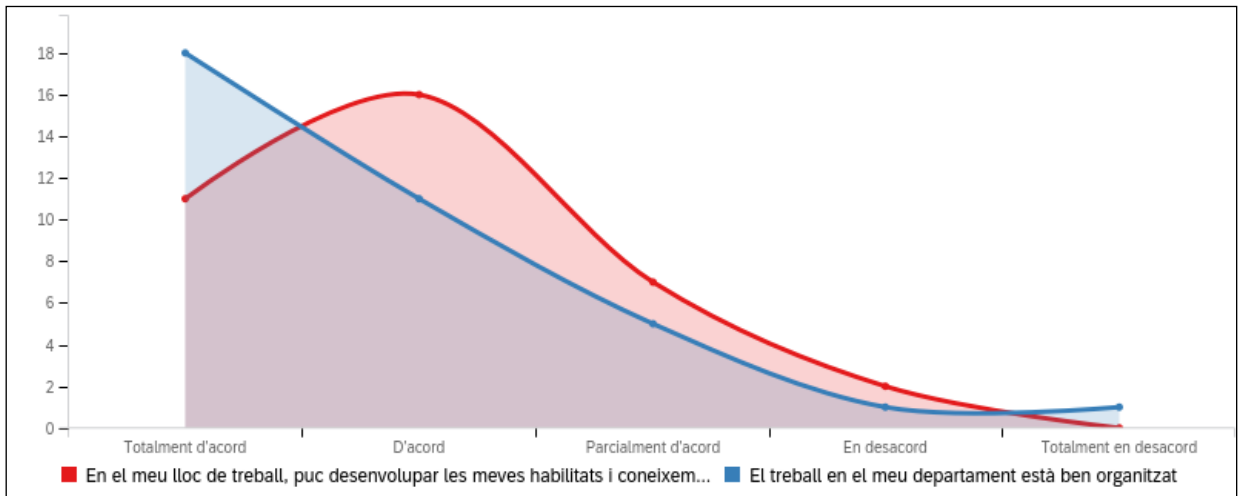
Pregunta	Totalment d'acord	D'acord amb	Parcialment d'acord	En desacord	Totalment en desacord	Total					
Comprenc clarament l'estratègia i els objectius d'Euncet	16.67%	6	44.44%	16	13.89%	5	16.67%	6	8.33%	3	36
La meua posició aporta al compliment dels objectius d'Euncet	55.56%	20	25.00%	9	16.67%	6	0.00%	0	2.78%	1	36
Si hi ha un nou objectiu que assolir, estic disposat a iniciar els canvis	63.89%	23	25.00%	9	8.33%	3	2.78%	1	0.00%	0	36

Els nostres estudiants, professors i proveïdors de serveis reben un servei adequat	22.22%	8	52.78%	19	19.44%	7	2.78%	1	2.78%	1	36
--	--------	---	--------	----	--------	---	-------	---	-------	---	----



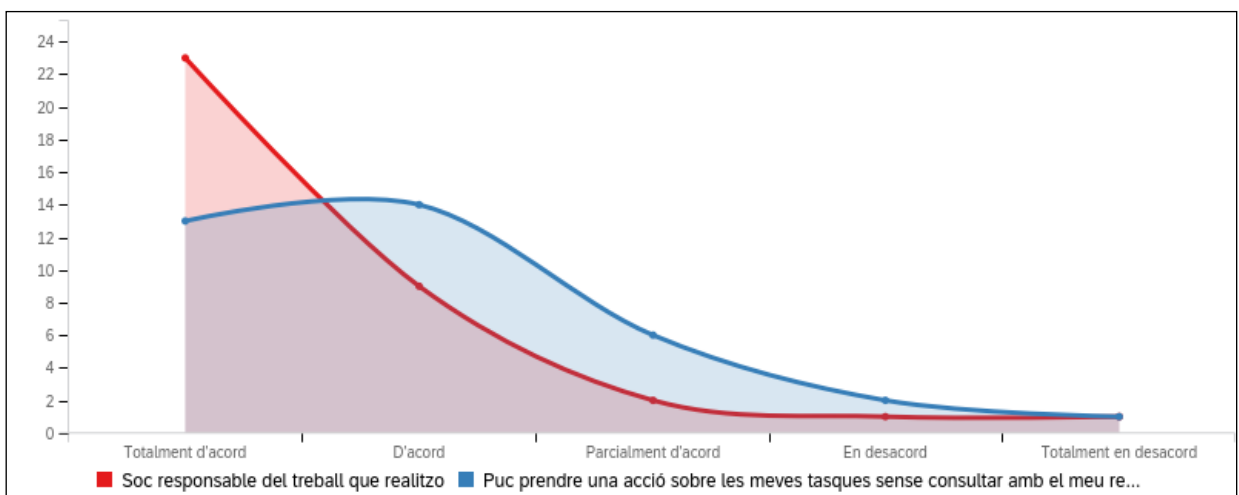
## LLOC DE TREBALL

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	30.56%	11	44.44%	16	19.44%	7	5.56%	2	0.00%	0	36
La feina al meu departament està ben organitzada	50.00%	18	30.56%	11	13.89%	5	2.78%	1	2.78%	1	36



## AUTONOMIA

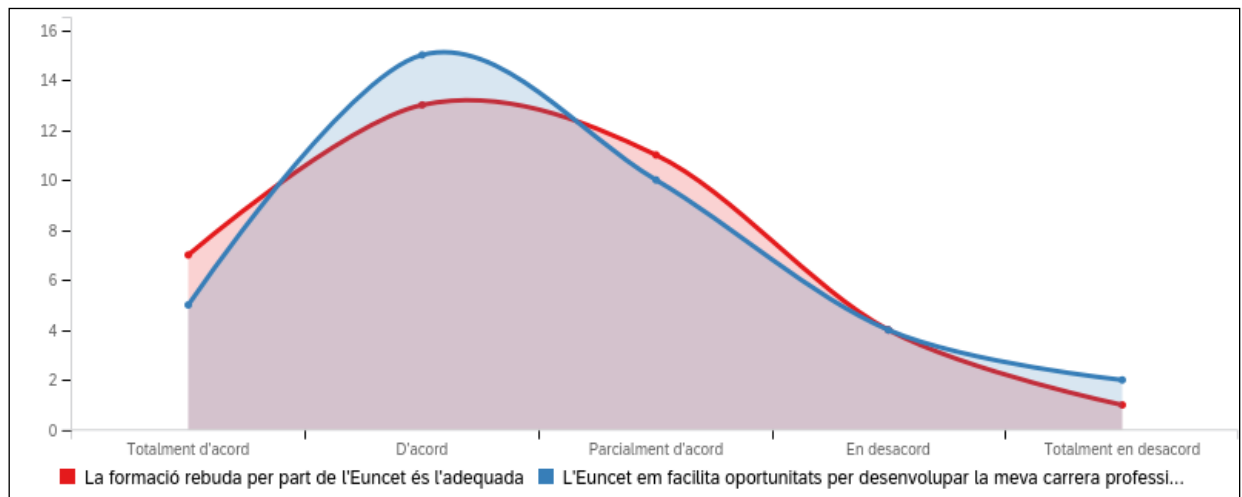
Pregunta	Totalment d'acord		D'acord amb		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
Sóc responsable del treball que realitzo	63.89%	23	25.00%	9	5.56%	2	2.78%	1	2.78%	1	36
Puc prendre una acció sobre les meves tasques sense consultar amb el meu responsable	36.11%	13	38.89%	14	16.67%	6	5.56%	2	2.78%	1	36



## PROGRAMES DE CARRERA I RECONeixEMENT



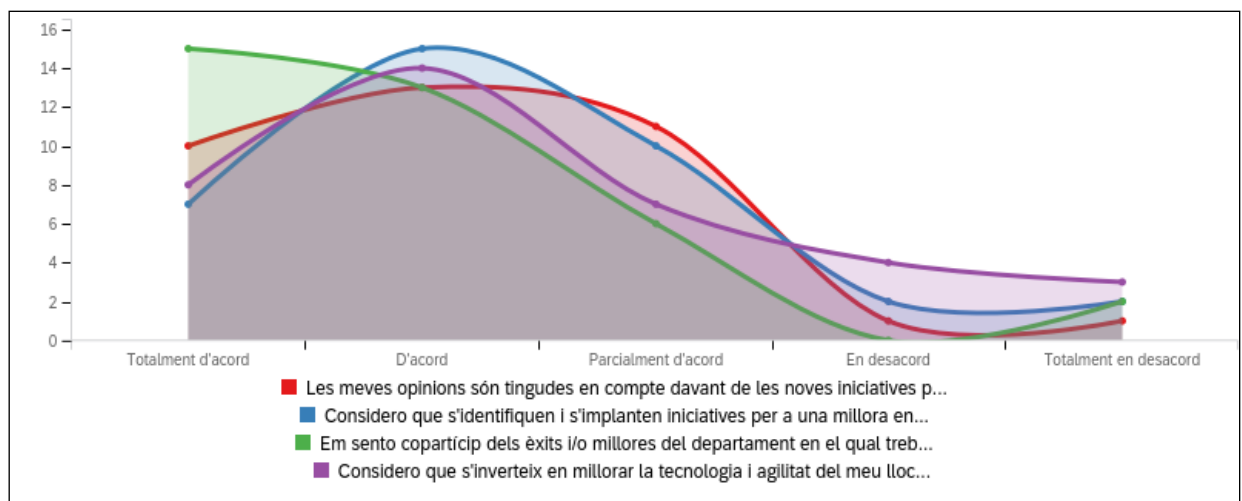
Pregunta	Totalment d'acord		D'acord amb		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
La formació rebuda per part del centre és adequada	19.44%	7	36.11%	13	30.56%	11	11.11%	4	2.78%	1	36
Euncet et facilita oportunitats per promocionar la teva carrera professional	13.89%	5	41.67%	15	27.78%	10	11.11%	4	5.56%	2	36



## PARTICIPACIÓ EN LA MILLORA

Pregunta	Totalment d'acord		D'acord amb		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
Les meves opinions són preses en compte davant les noves iniciatives per millorar el meu departament o organització	27.78%	10	36.11%	13	30.56%	11	2.78%	1	2.78%	1	36
Considero que s'identifiquen o s'implanten iniciatives per a una millora en el meu departament	19.44%	7	41.67%	15	27.78%	10	5.56%	2	5.56%	2	36

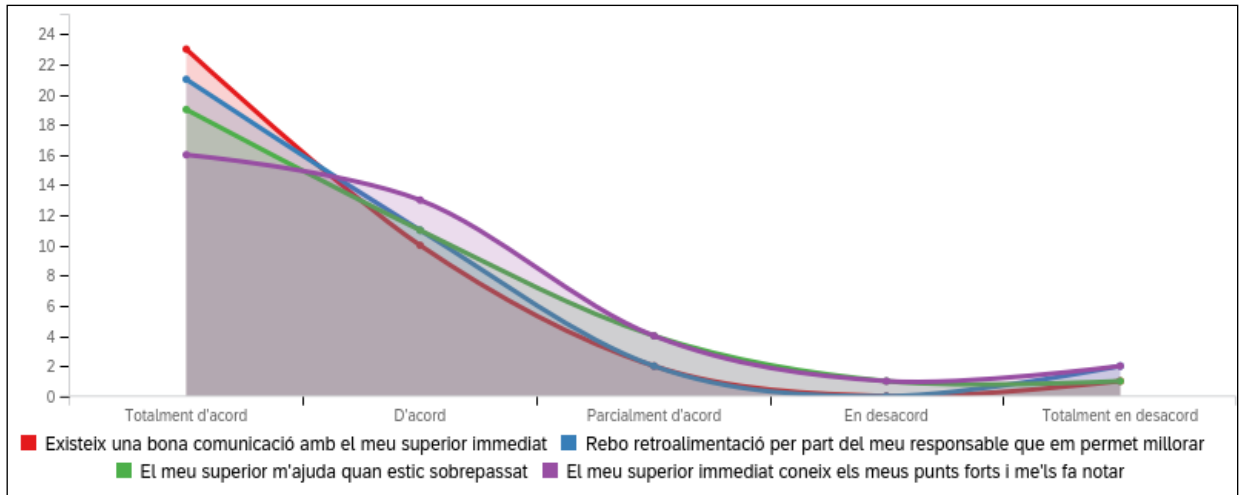
Em sento copartípic dels èxits i/o millores del departament en el qual treballa	41.67%	15	36.11%	13	16.67%	6	00.00%	0	5.56%	2	36
Considero que s'inverteixen a millorar la tecnologia i agilitat en el meu lloc de treball	22.22%	8	38.89%	14	19.44%	7	11.11%	4	8.33%	3	36



## GESTIÓ

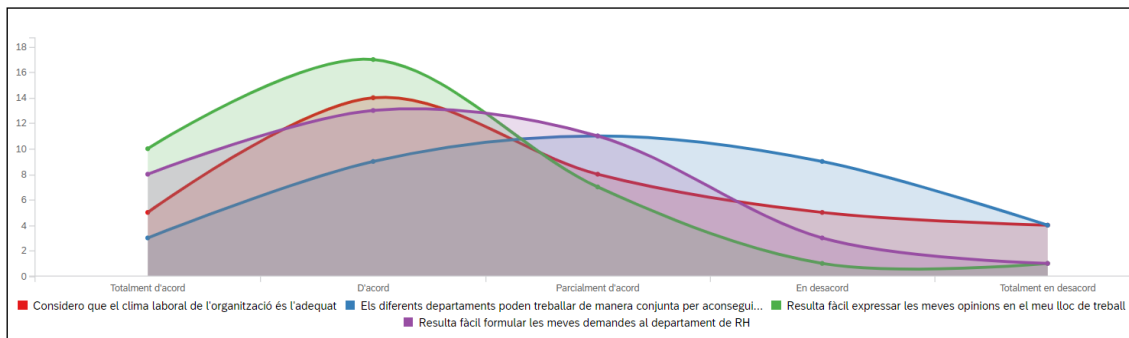
Pregunta	Totalment d'acord	D'acord amb	Parcialment d'acord	En desacord	Totalment en desacord	Total					
Hi ha una bona comunicació amb el meu superior immediat	63.89%	23	27.78%	10	5.56%	2	0.00%	0	2.78%	1	36
Rebut retroalimentació de l'acompliment de les meves funcions per part del meu responsable immediat	58.33%	21	30.56%	11	5.56%	2	0.00%	0	5.56%	2	36
El meu superior m'ajuda quan estic sobrepassat	52.78%	19	30.56%	11	11.11%	4	2.78%	1	2.78%	1	36

El meu superior immediat coneix els meus punts forts i me'ls fa notar	44.44%	16	36.11%	13	11.11%	4	2.78%	1	5.56%	2	36
---	--------	----	--------	----	--------	---	-------	---	-------	---	----



## AMBIENT DE TREBALL

Pregunta	Totalment d' acord		D' acord amb		Parcialment d' acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
Considero que el clima laboral de l'organització és l'adequat	13.89%	5	38.89%	14	22.22%	8	13.89%	5	11.11%	4	36
Els diferents departaments de l'empresa poden treballar de forma conjunta per assolir un objectiu comú	8.33%	3	25.00%	9	30.56%	11	25.00%	9	11.11%	4	36
Resulta fàcil expressar les meves opinions en el meu lloc de treball	27.78%	10	47.22%	17	19.44%	7	2.78%	1	2.78%	1	36
Resulta fàcil formular les meves demandes al Departament de RR. HH.	22.22%	8	36.11%	13	30.56%	11	8.33%	3	2.78%	1	36

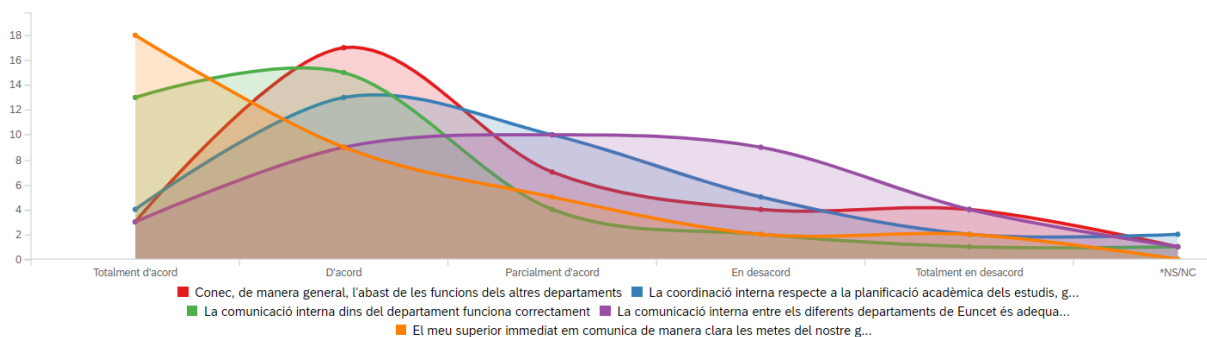


## COMUNICACIÓ I COORDINACIÓ

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

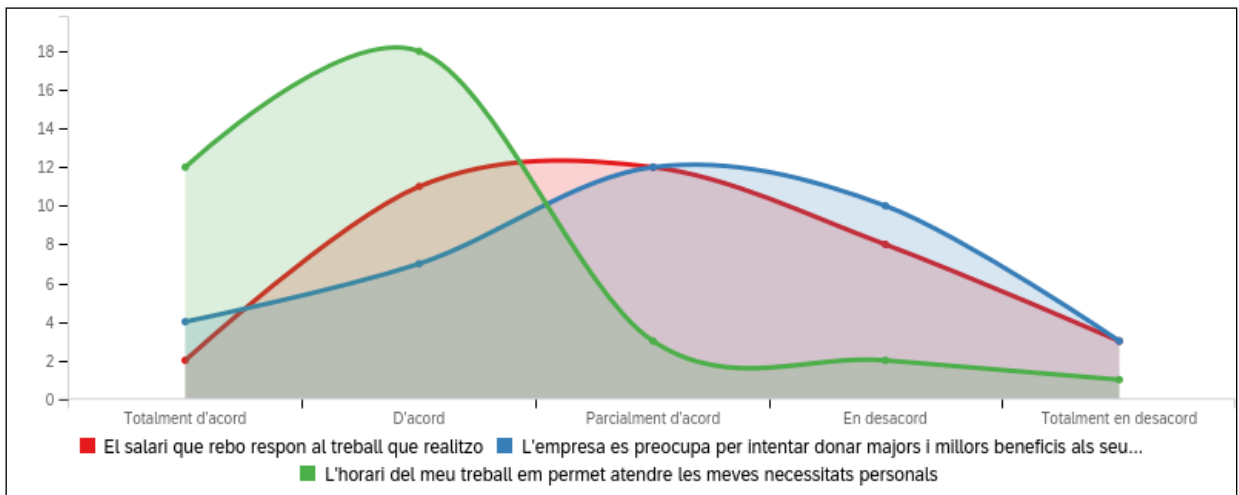
Pregunta	Totalment d'acord		D'acord amb		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		NS / NC		Total
Conec, de manera general, l'abast de les funcions dels altres departaments	8.33%	3	47.22%	17	19.44%	7	11.11%	4	11.11%	4	2.78%	1	36
La coordinació interna respecte a la planificació acadèmica dels estudis, gestió dels procediments acadèmics i altres mecanismes de seguiment i millora és adequada	11.11%	4	36.11%	13	27.78%	10	13.89%	5	5.56%	2	5.56%	2	36
La comunicació interna	36.11%	13	41.67%	15	11.11%	4	5.56%	2	2.78%	1	2.78%	1	36

dins del departament funciona correctament														
La comunicació interna entre els diferents departaments d'Euncet és adequada	8.33%	3	25.00%	9	27.78%	10	25.00%	9	11.11%	4	2.78%	1	36	
El meu superior immediat em comunica de manera clara les fites del nostre grup de treball	50.00%	18	25.00%	9	13.89%	5	5.56%	2	5.56%	2	0.00%	0	36	



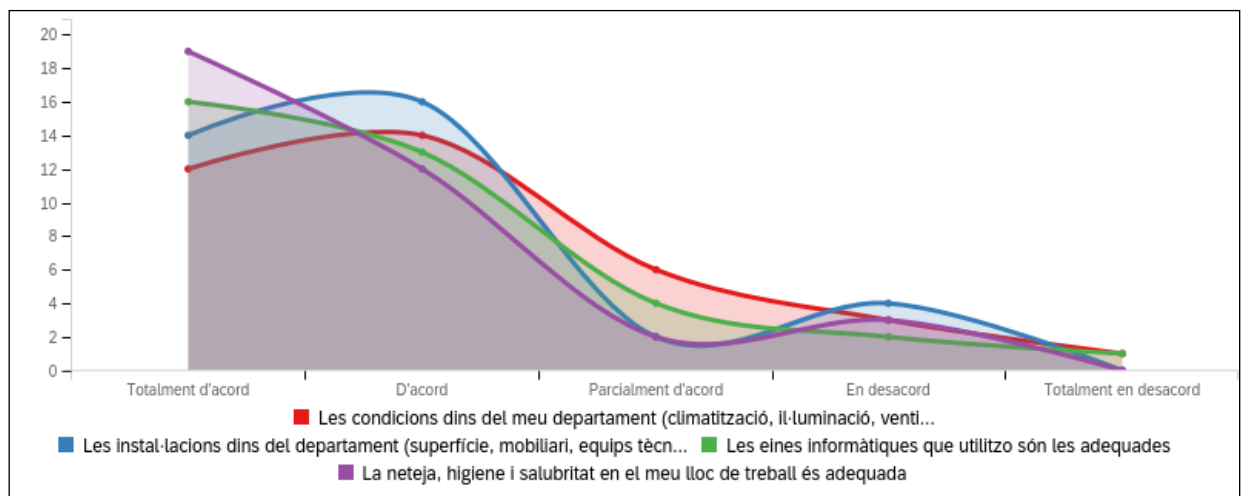
## COMPENSACIÓ

Pregunta	Totalment d'acord		D'acord amb		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
El salari que rebut respon a la feina que realitzo	5.56%	2	30.56%	11	33.33%	12	22.22%	8	8.33%	3	36
L'empresa es preocupa per intentar donar majors i millors beneficis als seus empleats	11.11%	4	19.44%	7	33.33%	12	27.78%	10	8.33%	3	36
L'horari de la meva feina em permet atendre les meves necessitats personals	33.33%	12	50.00%	18	8.33%	3	5.56%	2	2.78%	1	36



## RECURSOS I SERVEIS

Pregunta	Totalment d'acord		D'acord amb		Parcialment d'acord		En desacord		Totalment en desacord		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
Les condicions dins del meu departament (climatització, il·luminació, ventilació, etc.) són les adequades	33.33%	12	38.89%	14	16.67%	6	8.33%	3	2.78%	1	36
Les instal·lacions dins del departament (superfície, mobiliari, equips tècnics) són suficients i adequades	38.89%	14	44.44%	16	5.56%	2	11.11%	4	0.00%	0	36
Les eines informàtiques que utilitzo i els seus serveis són eficaços i ràpides	44.44%	16	36.11%	13	11.11%	4	5.56%	2	2.78%	1	36
La neteja, higiene i salubritat en el meu lloc de treball és adequada	52.78%	19	33.33%	12	5.56%	2	8.33%	3	0.00%	0	36

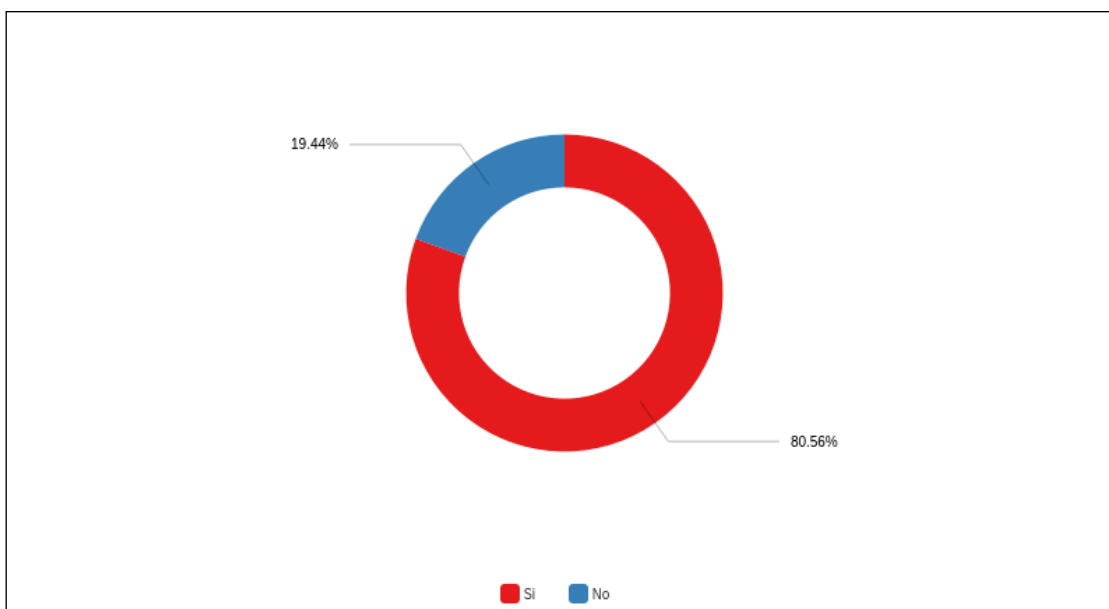




## SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

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	80.56%	29
No	19.44%	7
Total	100%	36



## 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	11.11%	4
2	D'acord amb	55.56%	20
3	Parcialment d'acord	25.00%	9
4	En desacord	5.56%	2

5	Totalment en desacord	2.78%	1
	Total	100%	36

