



centro adscrito a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

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

Período comprendido curso 2022-2023

Euncet, marzo 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 2022-2023.
- De la población encuestada (40), hemos obtenido una participación del 74 % (40/54).
- El modelo de encuesta utilizado ha conestado 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.
- 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 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.
- 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

- 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, 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.
- 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 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:

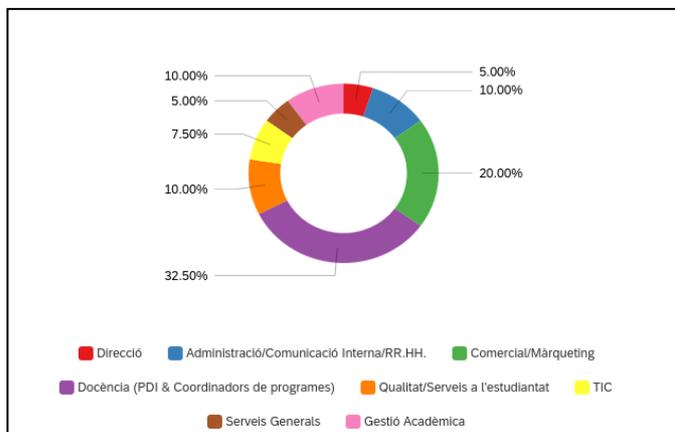
- **Satisfacción:** 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo. 6. NS/NC No Sabe/No Contesta

1.2 Presentación de resultados

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN / PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS) / CURSO 2022-2023

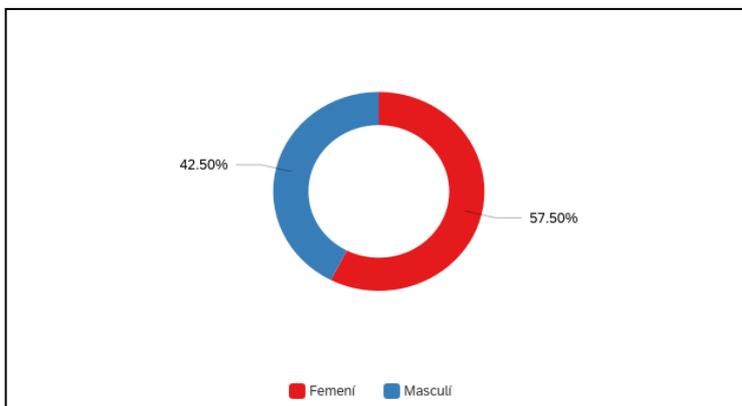
1. Departamento

Pregunta	%	Valor absoluto
Dirección	5.00%	2
Administración/Comunicación Interna/RR.HH.	10.00%	4
Comercial & Marketing	20.00%	8
Docencia (PDI & Coordinadores de programas)	32.50%	13
Calidad /Servicios al estudiantado	10.00%	4
TIC	7.50%	3
Servicios Generales	5.00%	2
Gestión académica	10.00%	4
Total	100%	40



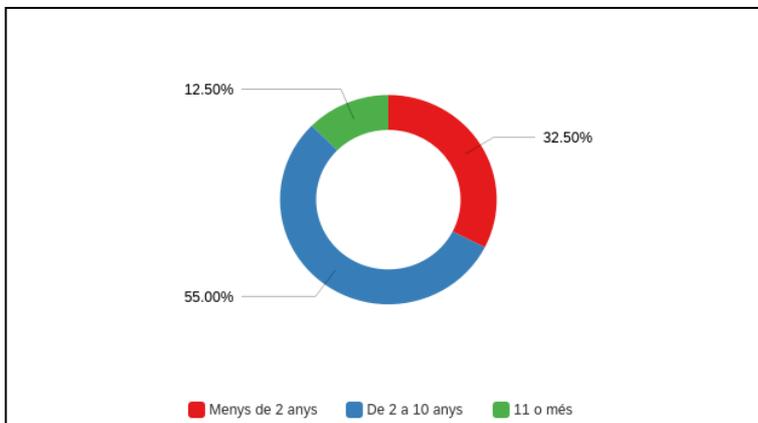
2. Género

Respuesta	%	Valor absoluto
Femenino	57.50%	23
Masculino	42.50%	17
Total	100%	40



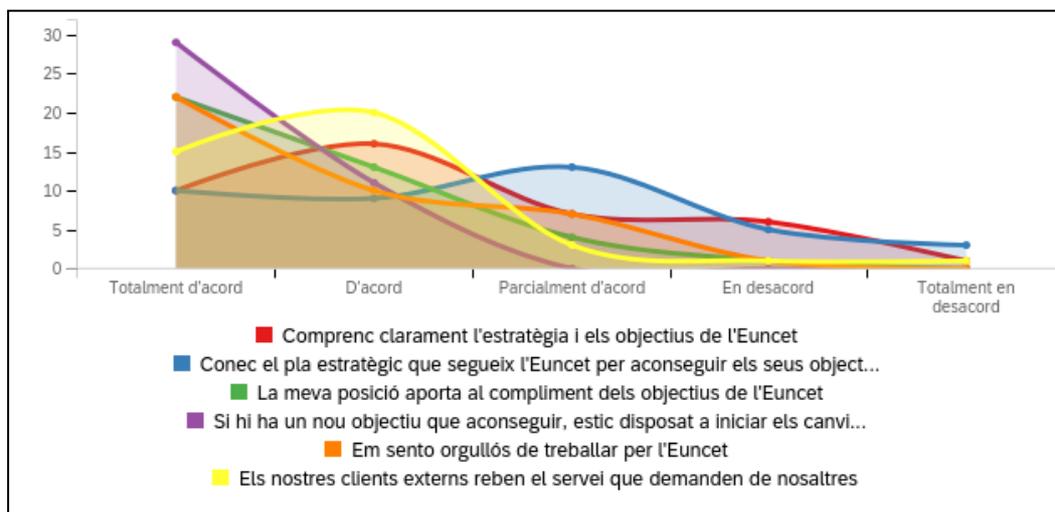
3. Antigüedad en el centro

Respuesta	%	Valor absoluto
Menos de 2 años	32.50%	13
De 2 a 10 años	55.00%	22
11 o más	12.50%	5
Total	100%	40



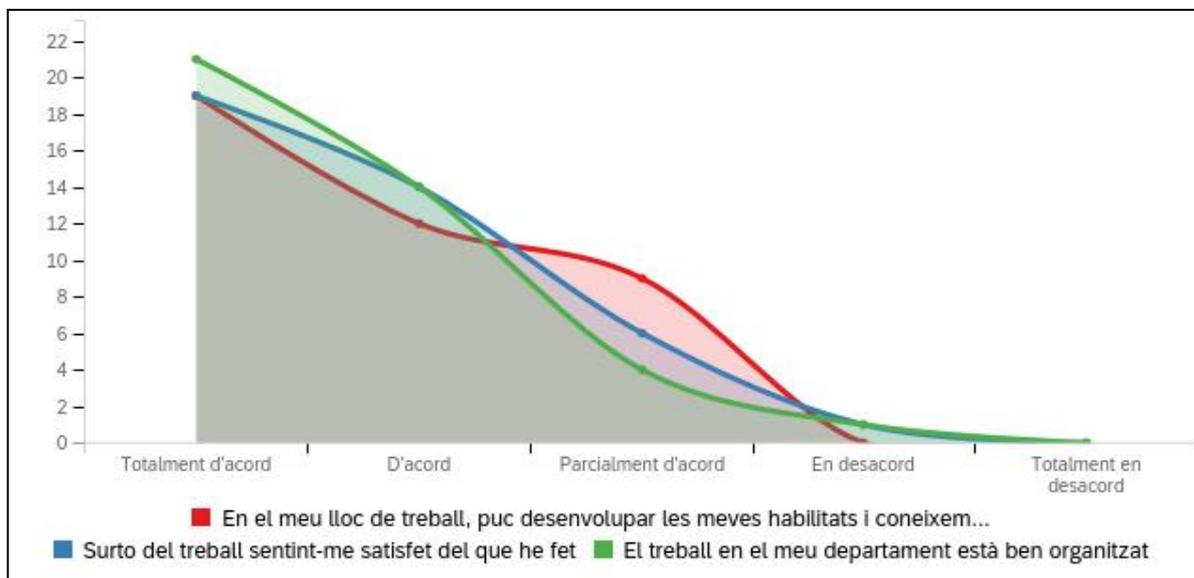
IDENTIFICACIÓN CON LA COMPAÑÍA

Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
Comprendo claramente la estrategia y los objetivos de Euncet	25%	10	40.00%	16	17.50%	7	15.00%	6	2.50%	1	40
Conozco el plan estratégico que sigue Euncet para lograr sus objetivos	25%	10	22.50%	9	32.50%	13	12.50%	5	7.50%	3	40
Mi posición aporta al cumplimiento de los objetivos de Euncet	55.00%	22	32.50%	13	10.00%	4	2.50%	1	0.00%	0	40
Si hay un nuevo objetivo que alcanzar, estoy dispuesto a iniciar los cambios	72.50%	29	27.50%	11	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	40
Me siento orgulloso de trabajar para Euncet	55.00%	22	25.00%	10	17.50%	7	2.50%	1	0.00%	0	40
Nuestros clientes externos reciben el servicio que demandan de nosotros	37.50%	15	50.00%	20	7.50%	3	2.50%	1	2.50%	1	40

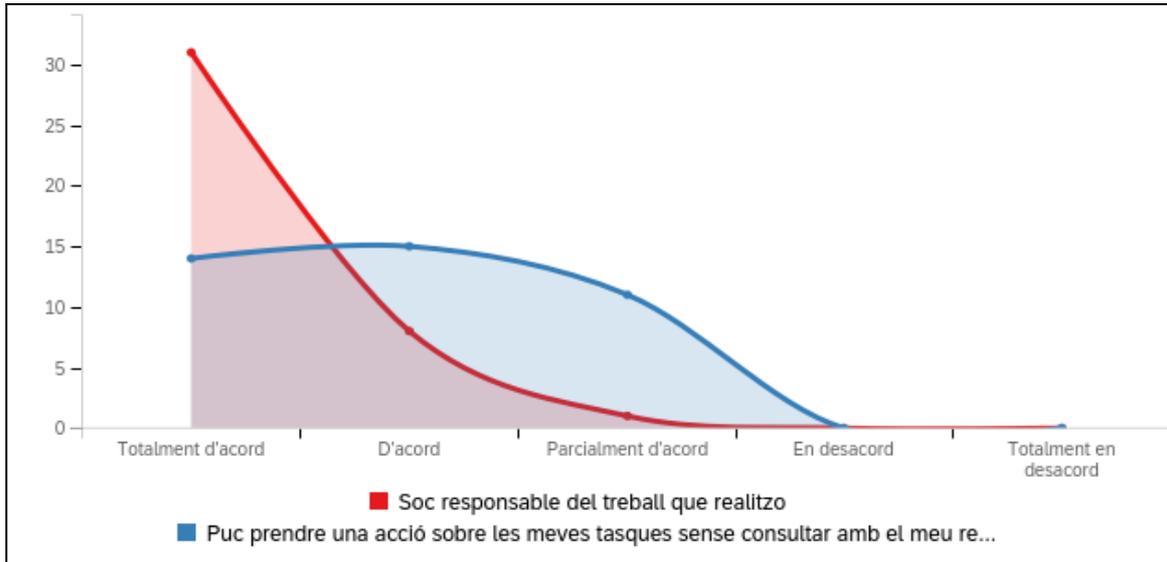


PUESTO DE TRABAJO

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	47.50%	19	30.00%	12	22.50%	9	0.00%	0	0.00%	0	40
Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho	47.50%	19	35.00%	14	15.00%	6	2.50%	1	0.00%	0	40
El trabajo en mi departamento está bien organizado	52.50%	21	35.00%	14	10.00%	4	2.50%	1	0.00%	0	40

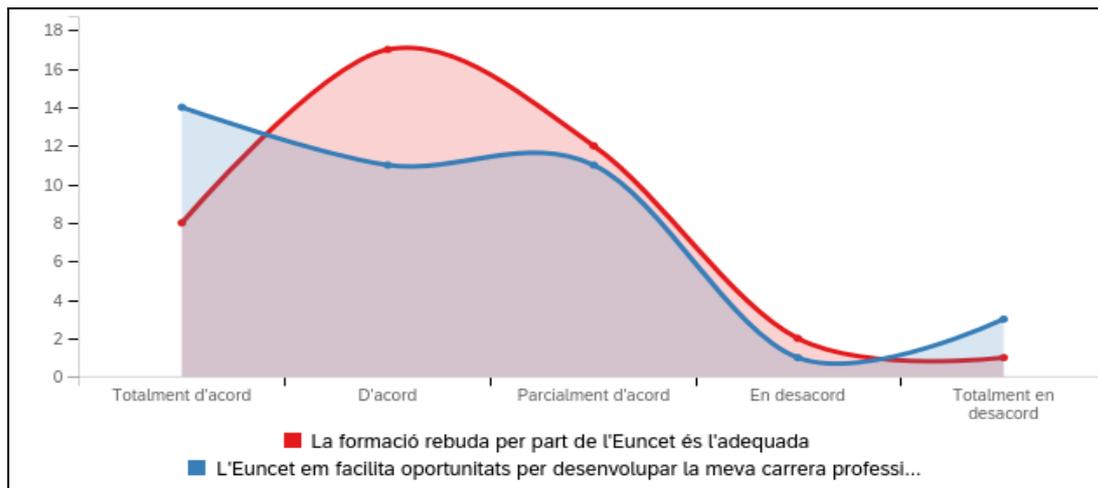

AUTONOMÍA

Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
Soy responsable del trabajo que realizo	77.50%	31	20.00%	8	2.50%	1	0.00%	0	0.00%	0	40
Puedo tomar una acción sobre mis tareas sin consultar con mi responsable	35.00%	14	37.50%	15	27.50%	11	0.00%	0	0.00%	0	40



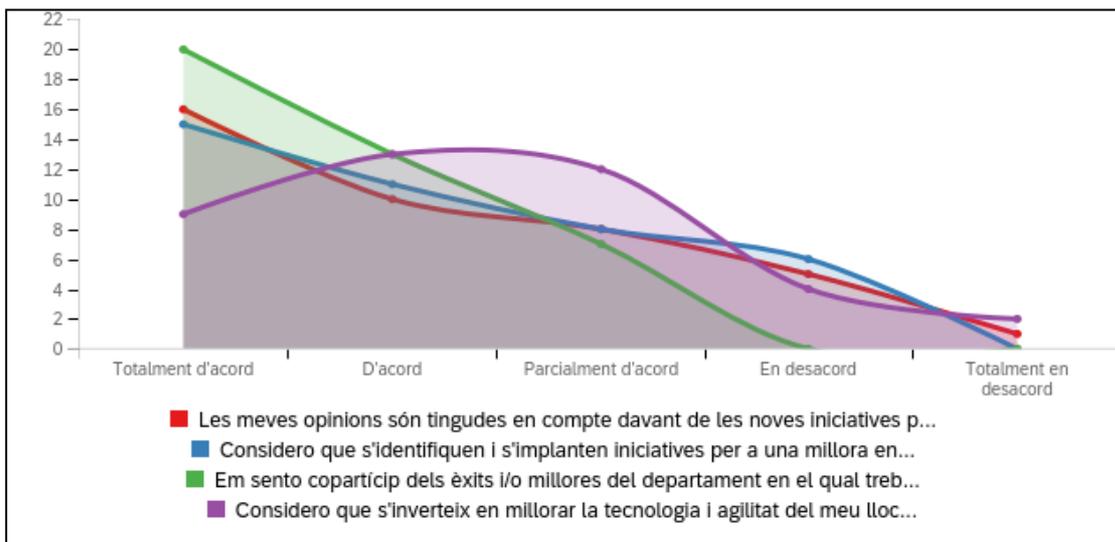
PROGRAMAS DE CARRERA Y RECONOCIMIENTO

Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
La formación recibida por parte del centro es adecuada	20.00%	8	42.50%	17	30.00%	12	5.00%	2	2.50%	1	40
Euncet te facilita oportunidades para promocionar tu carrera profesional	35.00%	14	27.50%	11	27.50%	11	2.50%	1	7.50%	3	40



PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA

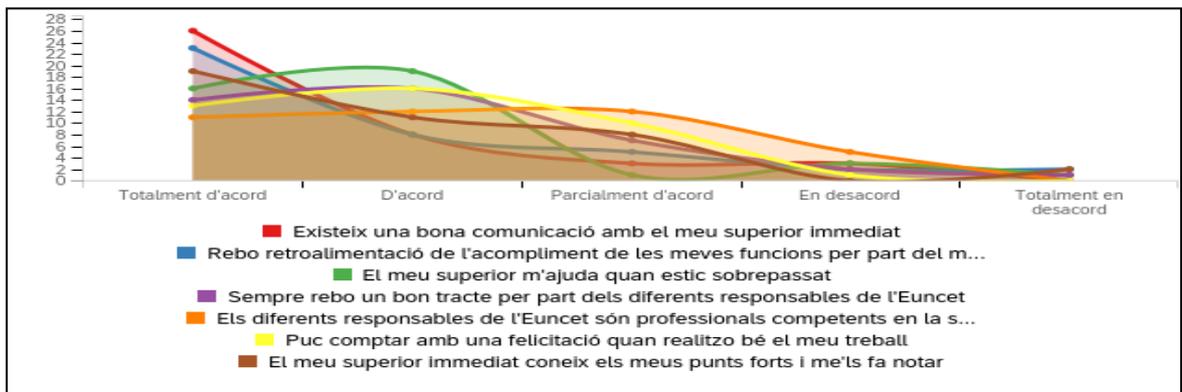
Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
Mis opiniones son tomadas en cuenta frente a las nuevas iniciativas para mejorar mi departamento u organización	40.00%	16	25.00%	10	20.00%	8	12.50%	5	2.50%	1	40
Considero que se identifican o se implantan iniciativas para una mejora en mi departamento	37.50%	15	27.50%	11	20.00%	8	15.00%	6	0.00%	0	40
Me siento copartícipe de los éxitos y/o mejoras del departamento en el que trabajo	50.00%	20	32.50%	13	17.50%	7	00.00%	0	0.00%	0	40
Considero que se invierten en mejorar la tecnología y agilidad en mi lugar de trabajo	22.50%	9	32.50%	13	30.00%	12	10.00%	4	5.00%	2	40



MANAGEMENT

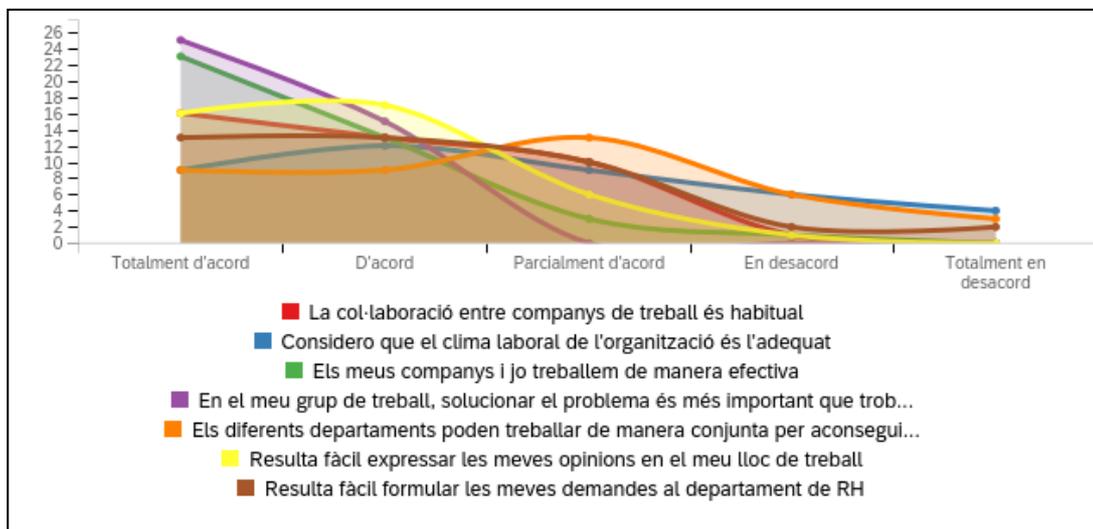
Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
Existe una buena comunicación con mi superior inmediato	65.00%	26	20.00%	8	7.50%	3	7.50%	3	0.00%	0	40
Recibo retroalimentación del desempeño de mis funciones por parte de mi responsable inmediato	57.50%	23	20.00%	14	14.71%	5	2.94%	1	0.00%	0	40
Mi superior me ayuda cuando estoy sobrepasado	47.06%	16	38.24%	13	8.82%	3	5.88%	2	0.00%	0	40
Siempre recibo un buen trato por parte de los diferentes	35.29%	12	38.24%	13	11.76%	4	8.82%	3	5.88%	2	40

responsables de Euncet											
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	40
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	40
Mi superior inmediato conoce mis puntos fuertes y me los hace notar	47.50%	19	47.06%	16	20.59%	7	2.94%	1	0.00%	0	40



AMBIENTE DE TRABAJO

Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
La colaboración entre compañeros de trabajo es habitual	40.00%	16	32.50%	13	25.00%	10	2.50%	1	0.00%	0	40
Considero que el clima laboral de la organización es el adecuado	22.50%	9	30.00%	12	22.50%	9	15.00%	6	10.00%	4	40
Mis compañeros y yo trabajamos de manera efectiva	57.50%	23	32.50%	13	7.50%	3	2.50%	1	0.00%	0	40
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	40
Los diferentes departamentos de la empresa pueden trabajar de forma conjunta para lograr un objetivo común	22.50%	9	22.50%	9	32.50%	13	15.00%	6	7.50%	3	40
Resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo	40.00%	16	42.50%	17	15.00%	6	2.50%	1	0.00%	0	40
Resulta fácil formular mis demandas al Dpto. de RR. HH.	32.50%	13	32.50%	13	25.00%	10	5.00%	2	5.00%	2	40

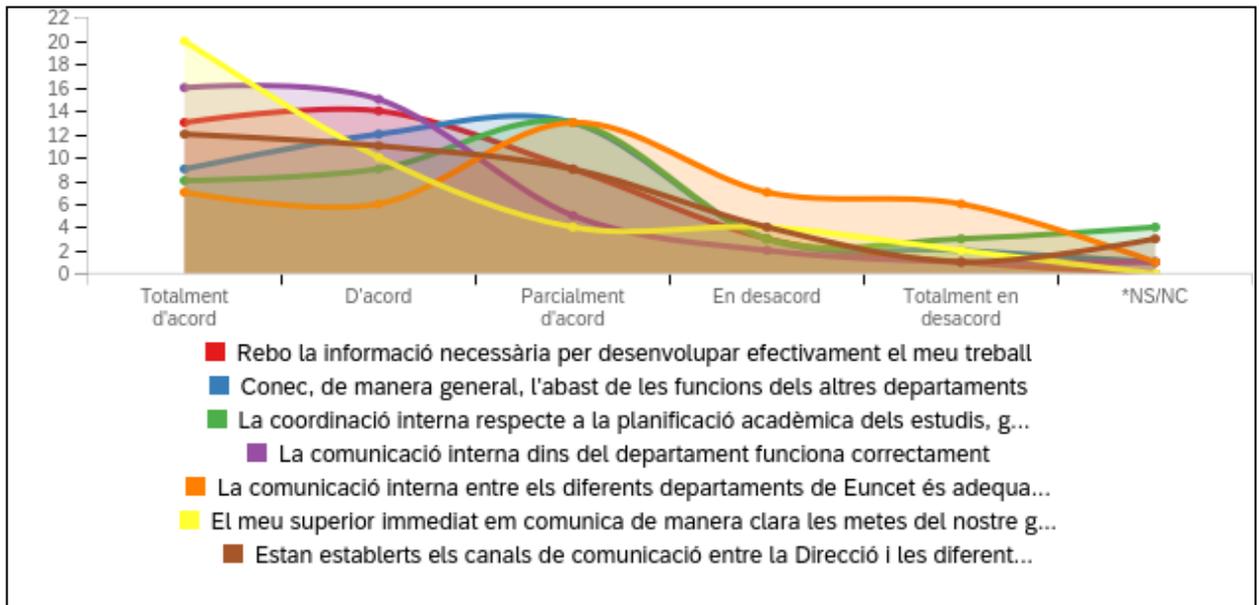


COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

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

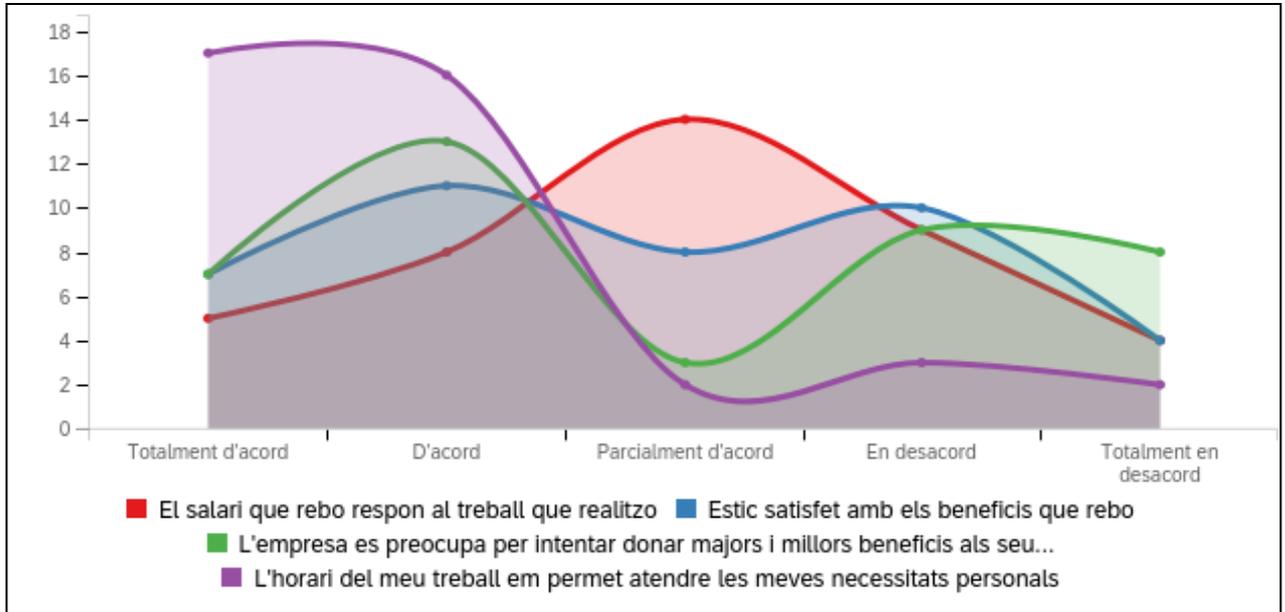
Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		NS/NC		Total
Recibo la información necesaria para desarrollar efectivamente mi trabajo	32.50%	13	35.00%	14	22.50%	9	7.50%	3	2.50%	1	0.00%	0	40
Conozco, de manera general, el alcance de las funciones de los demás departamentos	22.50%	9	30.00%	12	32.50%	13	7.50%	3	5.00%	2	2.50%	1	40
La coordinación interna respecto a la planificación académica de los estudios, gestión de los procedimientos académicos y otros mecanismos de seguimiento y mejora es adecuada	20.00%	8	22.50%	9	32.50%	13	7.50%	3	7.50%	3	10.00%	4	40
La comunicación interna dentro del departamento funciona correctamente	40.00%	16	37.50%	15	12.50%	5	5.00%	2	2.50%	1	2.50%	1	40
La comunicación interna entre los distintos departamentos de Euncet es adecuada	17.50%	0	15.00%	6	32.50%	13	17.50%	7	15.00%	6	2.50%	1	40
Mi superior inmediato me comunica de manera clara las metas de nuestro grupo de trabajo	50.00%	20	25.00%	10	10.00%	4	10.00%	4	5.00%	2	0.00%	0	40
Están establecidos los canales de comunicación	30.00%	12	27.50%	11	22.50%	9	10.00%	4	2.50%	1	7.50%	3	40

entre la Dirección y las diferentes áreas de Euncet																			
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



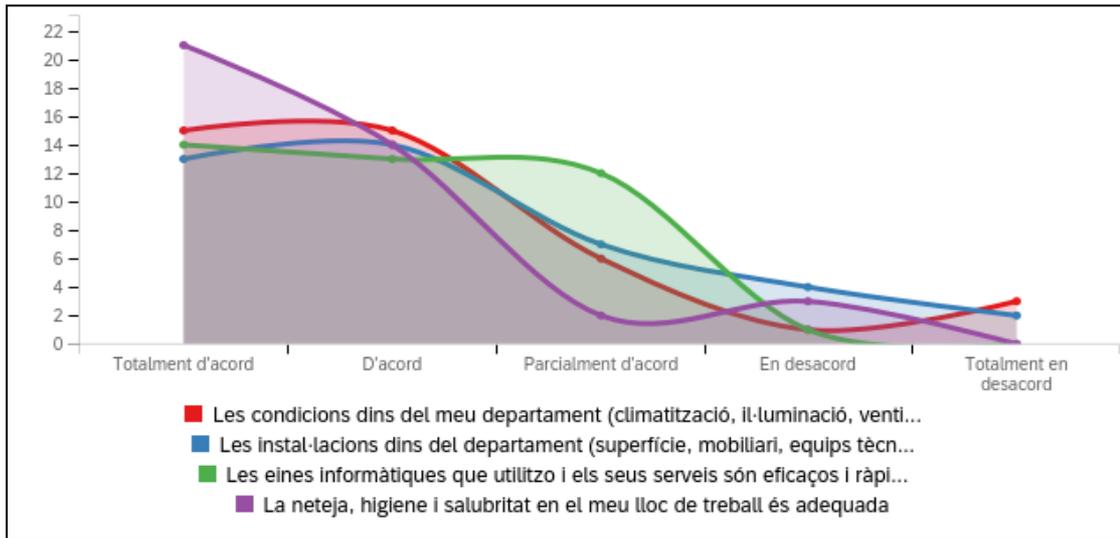
COMPENSACIÓN

N.	Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
1	El salario que recibo responde al trabajo que realizo	12.50%	5	20.00%	8	35.00%	14	22.50%	9	10.00%	4	40
2	Estoy satisfecho con los beneficios que recibo	17.50%	7	27.50%	11	20.00%	8	25.00%	10	10.00%	4	40
3	La empresa se preocupa por intentar dar mayores y mejores beneficios a sus empleados	17.50%	7	32.50%	13	7.50%	3	22.50%	9	20.00%	8	40
4	El horario de mi trabajo me permite atender mis necesidades personales	42.50%	17	40.00%	16	5.00%	2	7.50%	3	5.00%	2	40



RECURSOS Y SERVICIOS

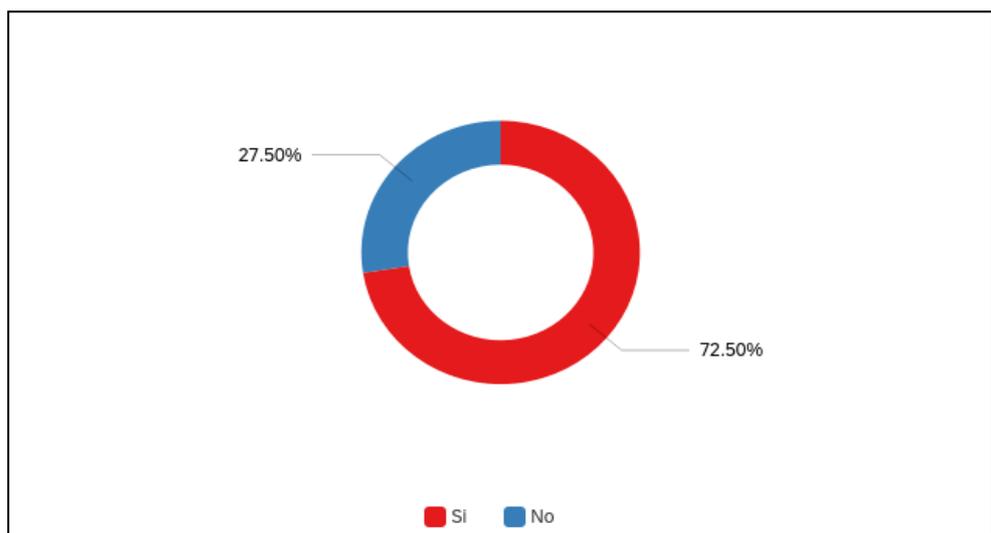
N.	Pregunta	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Parcialmente de acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
1	Las condiciones dentro de mi departamento (climatización, iluminación, ventilación, etc.) son las adecuadas	50.00%	15	37.50%	15	15.00%	6	2.50%	1	7.50%	3	40
2	Las instalaciones dentro del departamento (superficie, mobiliario, equipos técnicos) son suficientes y adecuadas	32.50%	13	35.00%	14	17.50%	7	10.00%	4	5.00%	2	40
3	Las herramientas informáticas que utilizo y sus servicios son eficaces y rápidas	35.00%	14	32.50%	13	30.00%	12	2.50%	1	0.00%	0	40
4	La limpieza, higiene y salubridad en mi lugar de trabajo es adecuada	52.50%	21	35.00%	14	5.00%	2	7.50%	3	0.00%	0	40



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	72.50%	29
No	27.50%	11
Total	100%	40



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	20.00%	8
2	De acuerdo	50.00%	20
3	Parcialmente de acuerdo	25.00%	10
4	En desacuerdo	5.00%	2
5	Totalmente en desacuerdo	0.00%	0
	Total	100%	40

