



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat

# Enquesta de Satisfacció del Personal d'Administració i Serveis

Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit d'Òptica i Optometria

Gerència

Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)

Febrer 2021

## **Índex**

<b>0. FITXA TÈCNICA</b>	<b>3</b>
<b>1. SUPORT AL DESENVOLUPAMENT DE LES FUNCIONS</b>	<b>4</b>
<b>2. RECURSOS</b>	<b>6</b>
<b>3. QUALITAT I IMPLICACIÓ EN LA MILLORA</b>	<b>9</b>
<b>4. SATISFACCIÓ GENERAL</b>	<b>11</b>

## 0. FITXA TÈCNICA

**OBJECTIU:** Un element molt important per poder analitzar la qualitat dels nostres estudis o dels serveis que ofereix la Universitat, és conèixer l'opinió i el grau de satisfacció del personal d'administració i serveis per tal d'introduir, canvis o modificacions que permetin la millora dels serveis. Aquestes enquestes estan vinculades al procés d'acreditació de les titulacions

**REALITZACIÓ DE LA CONSULTA:** GPAQ

**PERÍODE:** Període: del 4 Febrer al 18 de Febrer 2021

**POBLACIÓ:** Personal d'Administració i Serveis (PAS) de les UTG de centres docents propis

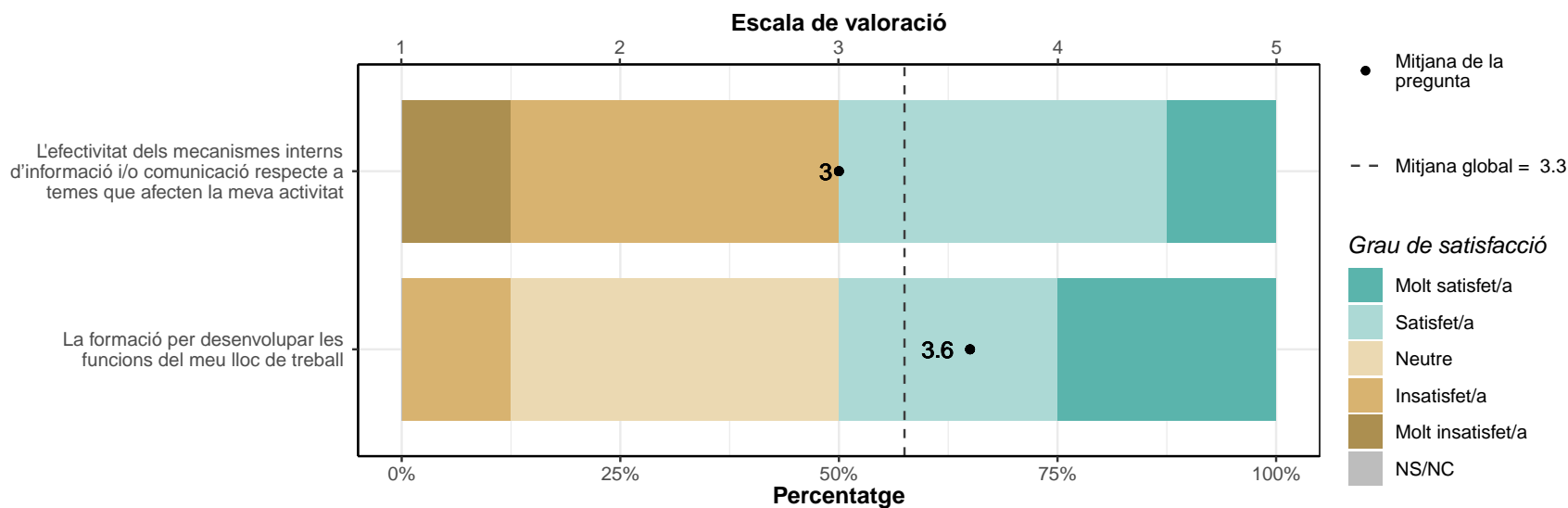
Característiques metodològiques	
Instrument	Consulta
Població total	16
Percentatge de participació	50%
Format	Digital

# 1. SUPORT AL DESENVOLUPAMENT DE LES FUNCIONS

## 1.1 Indica el teu grau de satisfacció amb els següents aspectes

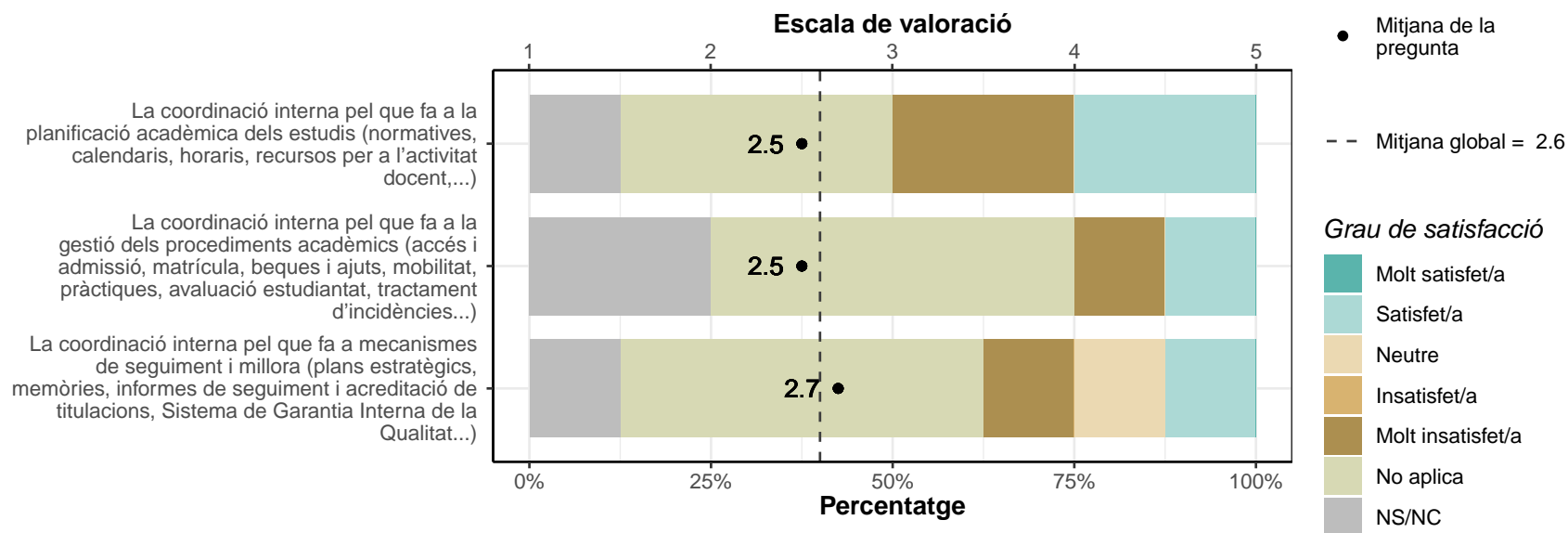
\* Escala de valoració: d'1 (molt insatisfet/a) a 5 (molt satisfet/a), NS/NC (No sap/No contesta)

	1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv. tipus
	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%		
L'efectivitat dels mecanismes interns d'informació i/o comunicació respecte a temes que afecten la meva activitat	1	12.5	3	37.5	0	0	3	37.5	1	12.5	0	0	3	1.41
La formació per desenvolupar les funcions del meu lloc de treball	0	0	1	12.5	3	37.5	2	25	2	25	0	0	3.6	1.06
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>6.2</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>18.8</b>	<b>5</b>	<b>31.2</b>	<b>3</b>	<b>18.8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.3</b>	<b>1.25</b>



\* Escala de valoració: d'1 (molt insatisfet/a) a 5 (molt satisfet/a), NS/NC (No sap/No contesta), No aplica

	1		2		3		4		5		No aplica		NS/NC		Mitjana	Desv. tipus
	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%		
La coordinació interna pel que fa a la planificació acadèmica dels estudis (normatives, calendaris, horaris, recursos per a l'activitat docent,...)	2	25	0	0	0	0	2	25	0	0	3	37.5	1	12.5	2.5	1.73
La coordinació interna pel que fa a la gestió dels procediments acadèmics (accés i admissió, matrícula, beques i ajuts, mobilitat, pràctiques, avaluació estudiantat, tractament d'incidències...)	1	12.5	0	0	0	0	1	12.5	0	0	4	50	2	25	2.5	2.12
La coordinació interna pel que fa a mecanismes de seguiment i millora (plans estratègics, memòries, informes de seguiment i acreditació de titulacions, Sistema de Garantia Interna de la Qualitat...)	1	12.5	0	0	1	12.5	1	12.5	0	0	4	50	1	12.5	2.7	1.53
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>16.7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4.2</b>	<b>4</b>	<b>16.7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>45.8</b>	<b>4</b>	<b>16.7</b>	<b>2.6</b>	<b>1.51</b>

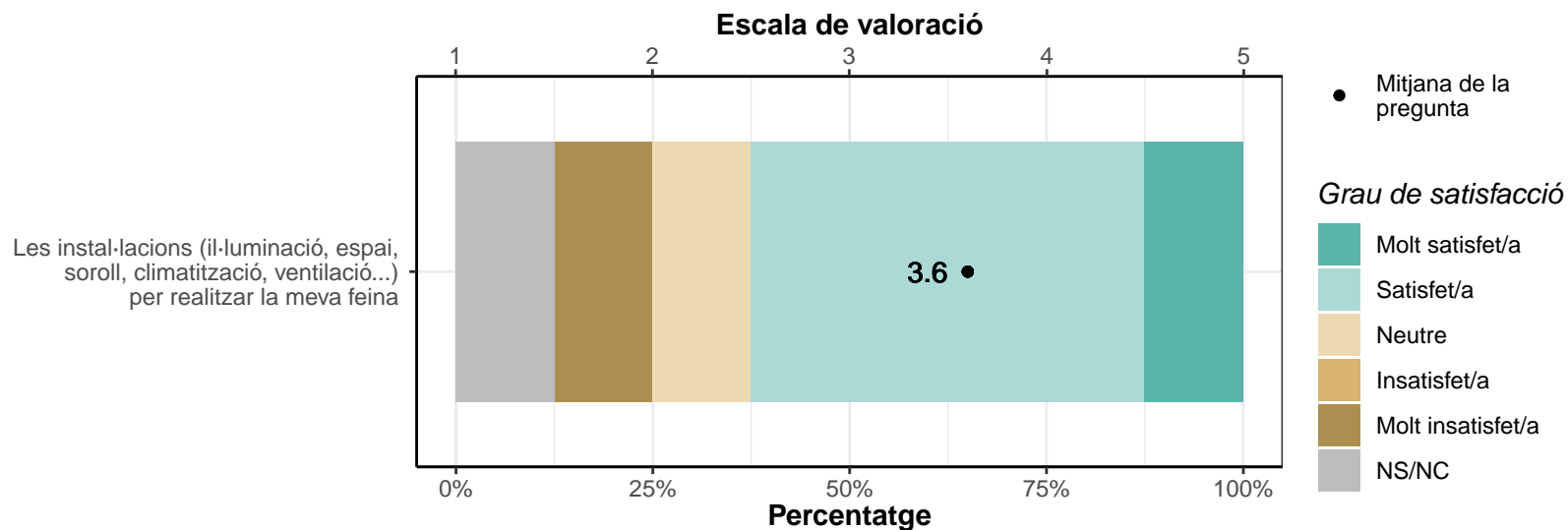


## 2. RECURSOS

### 2.1. Indica el teu grau de satisfacció amb els següents aspectes

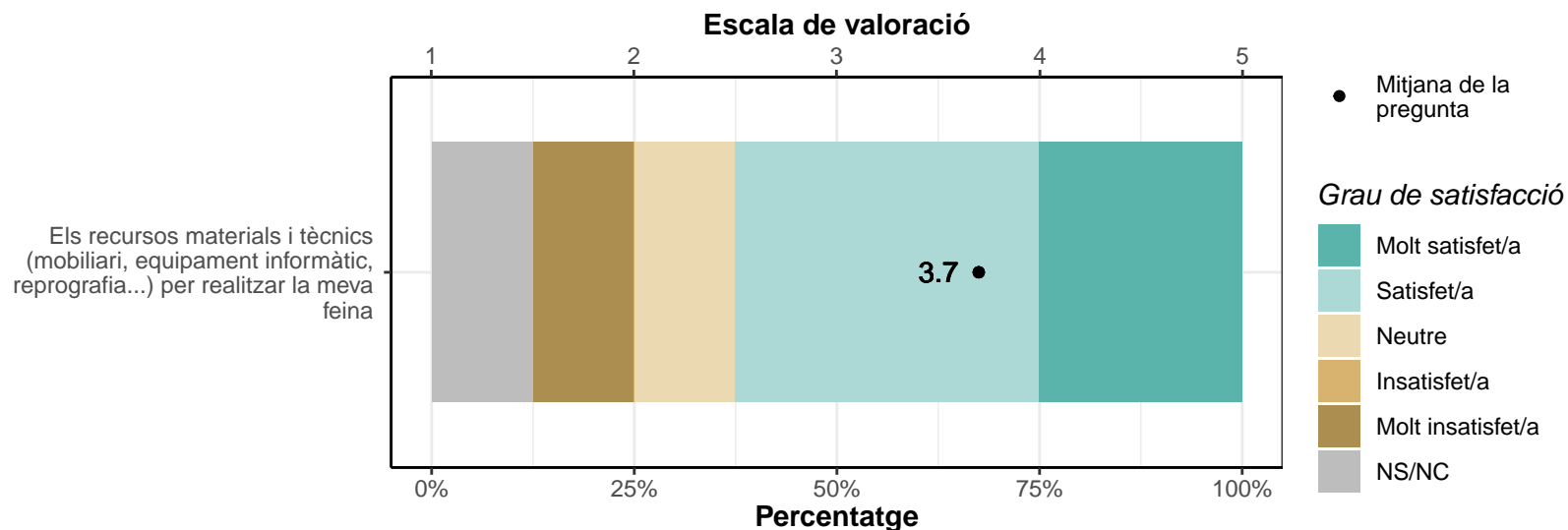
\* Escala de valoració: d'1 (molt insatisfet/a) a 5 (molt satisfet/a), NS/NC (No sap/No contesta)

	1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv. tipus
	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%		
Les instal·lacions (il·luminació, espai, soroll, climatització, ventilació...) per realitzar la meua feina	1	12.5	0	0	1	12.5	4	50	1	12.5	1	12.5	3.6	1.27



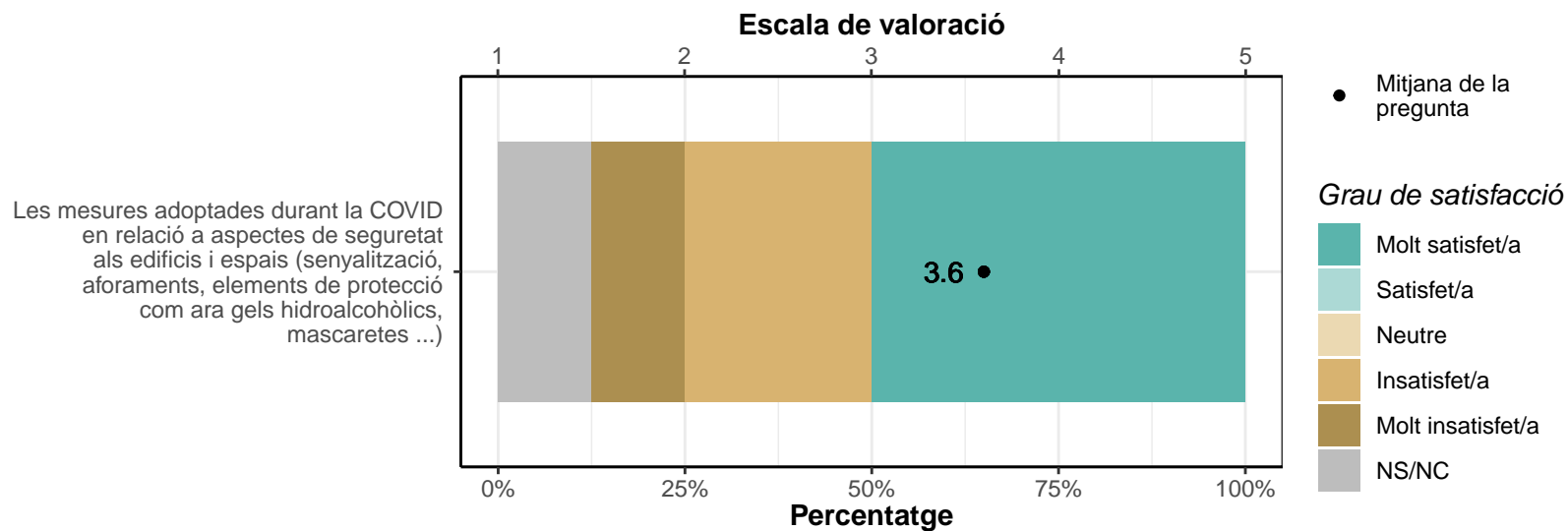
\* Escala de valoració: d'1 (molt insatisfet/a) a 5 (molt satisfet/a), NS/NC (No sap/No contesta)

	1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv. tipus
	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%		
Els recursos materials i tècnics (mobiliari, equipament informàtic, reprografia...) per realitzar la meva feina	1	12.5	0	0	1	12.5	3	37.5	2	25	1	12.5	3.7	1.38



\* Escala de valoració: d'1 (molt insatisfet/a) a 5 (molt satisfet/a), NS/NC (No sap/No contesta)

	1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv. tipus
	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%		
Les mesures adoptades durant la COVID en relació a aspectes de seguretat als edificis i espais (senyalització, aforaments, elements de protecció com ara gels hidroalcohòlics, mascaretes ...)	1	12.5	2	25	0	0	0	0	4	50	1	12.5	3.6	1.81



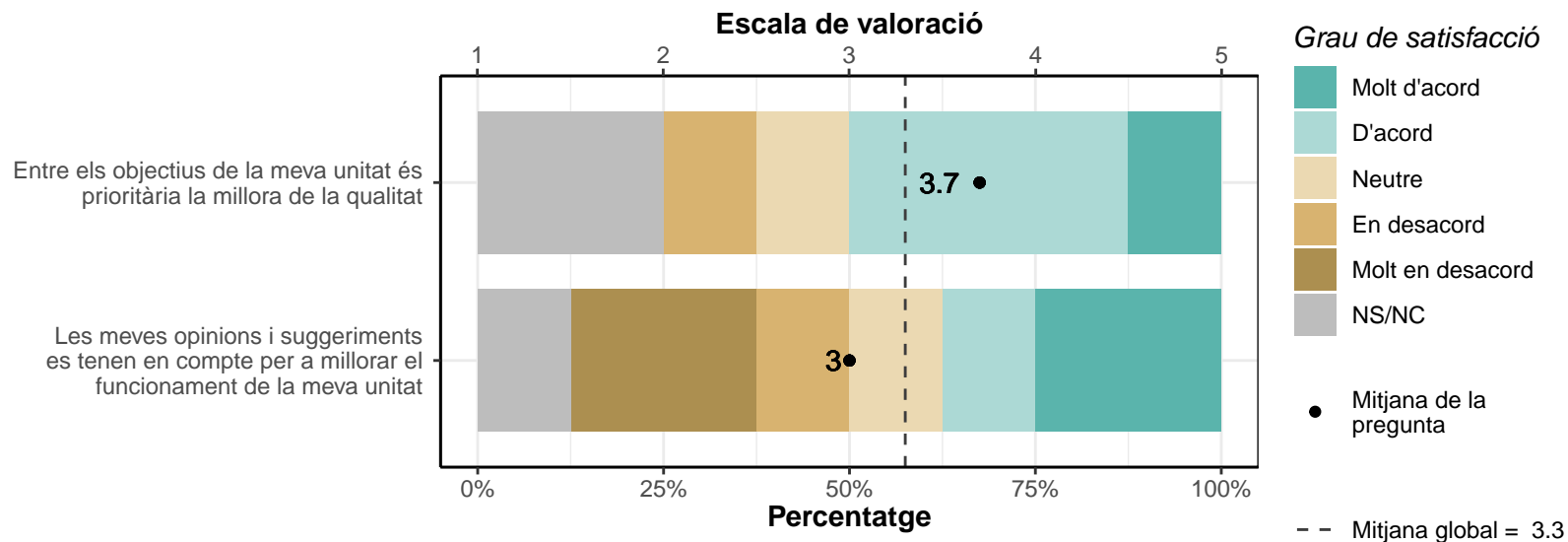


### 3. QUALITAT I IMPLICACIÓ EN LA MILLORA

#### 3.1. Indica el teu grau de conformitat amb els següents aspectes

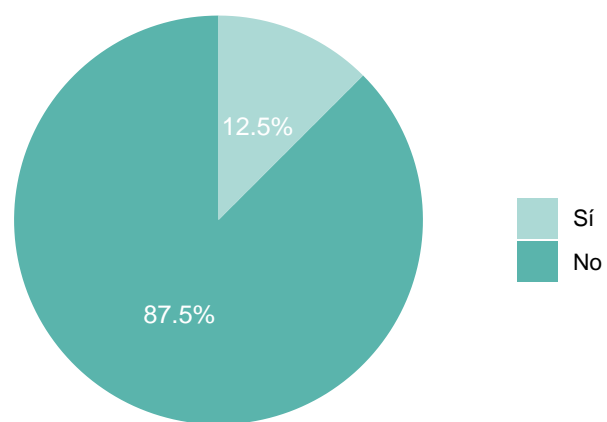
\* Escala de valoració: d'1 (Molt en desacord) a 5 (Molt d'acord), NS/NC (No sap/No contesta)

	1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv. tipus
	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%		
Entre els objectius de la meva unitat és prioritària la millora de la qualitat	0	0	1	12.5	1	12.5	3	37.5	1	12.5	2	25	3.7	1.03
Les meves opinions i suggeriments es tenen en compte per a millorar el funcionament de la meva unitat	2	25	1	12.5	1	12.5	1	12.5	2	25	1	12.5	3	1.73
<b>TOTAL</b>	2	12.5	2	12.5	2	12.5	4	25	3	18.8	3	18.8	3.3	1.44



### 3.1. Coneixes l'existència del Sistema de Garantia Intern de Qualitat del teu centre docent per a la millora de les titulacions?

	Respostes	%
Sí	1	12.5
No	7	87.5
TOTAL	8	100.0



## 4. SATISFACCIÓ GENERAL

### 4.1. Indica el teu grau de conformitat amb el següent aspecte

\* Escala de valoració: d'1 (Molt en desacord) a 5 (Molt d'acord), NS/NC (No sap/No contesta)

	1		2		3		4		5		NS/NC		Mitjana	Desv. tipus
	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%	Respostes	%		
En general, estic satisfet/a de treballar en aquesta unitat	1	12.5	1	12.5	2	25	3	37.5	1	12.5	0	0	3.2	1.28

