Instituto Universitario de Ciencias Empresariales

Centro adscrito a Universidad Camilo José Cela

Informe de satisfacción del Personal de Administración y Servicios

Curso Académico 2024-2025

Servicio Interno de Garantía de Calidad
Área de Calidad y Secretaría Académica

Noviembre 2025

Contenido

Introducción 3

Sobre el Personal de Administración y Servicios 4

Encuesta de satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) .. 5

Satisfacción media del PAS 6

Introducción

En el presente informe se analizan los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción realizada por parte del Personal de Administración y Servicios del Instituto Universitario de Ciencias Empresariales IMF. Dicha encuesta se gestiona a través de la propia plataforma del Centro, a través de envíos realizados por Secretaría Académica en los plazos estipulados para ello.

El objetivo de este trabajo es disponer de dichos datos para su posterior análisis en los Comités de Calidad correspondientes, Juntas de Centro y demás órganos colegiados, para poder tomar decisiones correctamente fundamentadas y llevar a cabo las propuestas de mejora necesarias para poder seguir aumentando esta satisfacción, así como generar las evidencias correspondientes para las diversas acciones derivadas del área de Calidad, tales como Informes de Seguimiento, evaluaciones externas, etc.

En este caso, el grupo de interés es el Personal de Administración y Servicios, que responde una única encuesta al finalizar el curso.

La encuesta está estructurada en 10 ítems que miden varios aspectos, como técnicos, de atención, de información, etc., y están planteadas con una escala de valoración tipo Likert, por lo que la mínima puntuación posible a obtener es de 1 punto, y la máxima, de 5. Asimismo, cuenta con un ítem de respuesta abierta.

Sobre el Personal de Administración y Servicios

En el año académico 2024-2025, el Personal de Administración y Servicios (en adelante, PAS), cuenta de manera directa con 6 personas: la Secretaria General, la Coordinadora de LCMS y Atención al Estudiante y 3 técnicas administrativas, así como la persona responsable del Centro en el departamento de Desarrollo Profesional de IMF.

Encuesta de satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS)

Este cuestionario se habilita al PAS tras la finalización del curso académico.

Cuestionario	
PAS	La información de la que dispongo sobre las titulaciones es suficiente.
	La información de la que dispongo sobre la estructura de gestión y administración es suficiente.
	La comunicación con los responsables académicos es buena y fluida.
	La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros compañeros, etc.).
	Las tareas que realizo son adecuadas a las características de mi puesto de trabajo.
	Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en las titulaciones son apropiados.
	El ambiente de trabajo (espacio, iluminación, etc.) es apropiado.
	Los servicios ofertados son acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios.
	Las sugerencias realizadas son tenidas en cuenta por el equipo de dirección del Centro.
	El programa de formación que se ofrece facilita el desempeño de mis funciones en las titulaciones.
	Observaciones adicionales:

Para facilitar la comprensión de la información, se facilita el dato de población y muestra de la encuesta, siendo:

N = población (miembros del PAS a quienes se envía la encuesta)

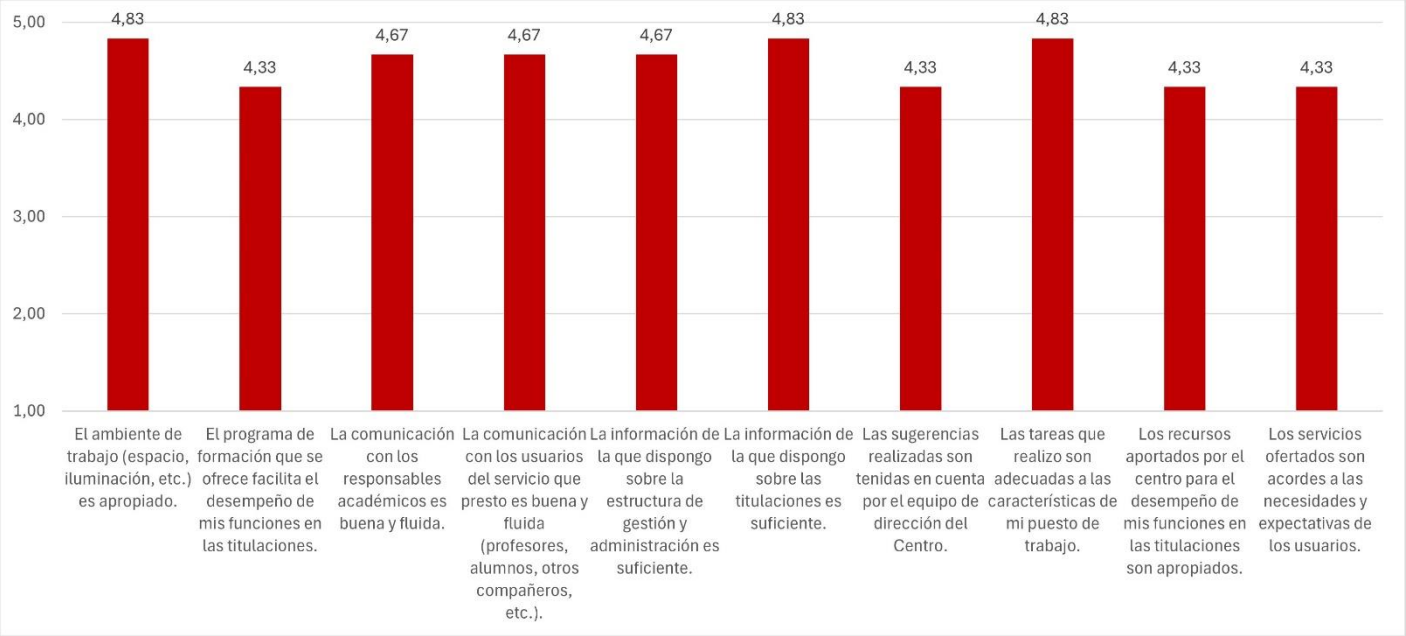
6 personas

n = muestra (miembros del PAS que responden la encuesta)

6 personas

Ratio de respuesta = 100%

Satisfacción media del PAS



La media de satisfacción del PAS se encuentra situada en 4,58, lo que se considera adecuado.

Todos los ítems cuentan con una media superior a 4,3, lo que representa muy buenas puntuaciones, así como mejora respecto al curso anterior.

No ha habido observaciones adicionales por parte del PAS en sus respuestas.