

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
SERVICIOS CON LA ACTIVIDAD
DURANTE EL PERIODO DE ESTADO DE
EMERGENCIA SANITARIA EN LA
UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE
GRAN CANARIA
(2º SEMESTRE DEL CURSO 2019-2020)**

Vicerrectorado de Calidad

Contenido

1. ESTUDIO DE LA MUESTRA	3
1.1. Datos de participación del PAS por unidades de destino.	4
1.2. Datos de la muestra.....	5
2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN.....	6
2.1. Medias generales de cada pregunta.	6
2.2. Pregunta: La información difundida a través de distintos canales (web de la ULPGC, espacio virtual, correos electrónicos, redes sociales, etc.) durante la COVID-19.	7
2.3. Pregunta: Los recursos para el desarrollo del teletrabajo.	8
2.4. Pregunta: El asesoramiento recibido para el teletrabajo.	9
2.5. Pregunta: En general, el desarrollo de la actividad administrativa durante la COVID-19.	10

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS CON LA ACTIVIDAD DESARROLLADA EN EL PERIODO DE EMERGENCIA SANITARIA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL CURSO 2019-2020 EN LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Atendiendo al *Procedimiento Institucional para la Medición de la Satisfacción* (P16), el Vicerrectorado de Calidad estudia la necesidad de desarrollar un proyecto de **medición de la satisfacción puntual** dirigido a los **grupos de interés internos** de la universidad para conocer su **valoración y satisfacción con la gestión de la actividad llevada a cabo en la modalidad no presencial** como consecuencia de la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19 que obligó al cambio de toda actividad presencial a la modalidad de trabajo en línea.

Esta encuesta tiene como objetivo medir la satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) sobre el desarrollo de la actividad durante el periodo de emergencia sanitaria producido por la COVID-19.

Esta encuesta se aplicó a través de un cuestionario en línea en el mes de junio de 2020. **La población se ha distribuido según las unidades de destino que se indican en el apartado 1.1.** Los datos fueron recopilados y analizados por el Gabinete de Evaluación Institucional con el programa estadístico SPSS-PC.

1. ESTUDIO DE LA MUESTRA

A partir de los datos de población facilitados por el Servicio de Informática y los resultados de participación, a continuación, se presentan los resultados estadísticos referentes al nivel de participación en la encuesta y representatividad de la muestra.

- El dato de **población (N)** indica el número de individuos a los que se dirige la encuesta.
- El dato de **muestra (n)** indica el número de individuos que contestaron a la encuesta.
- El dato de **heterogeneidad** representa el grado de dispersión o de variabilidad que existe entre los resultados.
- El dato **margen de error** indica el nivel de error a causa de observar una muestra en lugar de la población completa.
- El dato **nivel de confianza** indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos.

1.1. Datos de participación del PAS por unidades de destino.

Los datos de participación se presentan a continuación por unidades de destino aisladas o agregadas según se indica en la siguiente tabla. La población (N) se ha calculado teniendo en cuenta la vinculación del personal que consta en las bases de datos de la ULPGC. Atendiendo a un nivel de heterogeneidad del 50% y de confianza del 95%, la participación se presenta en la siguiente tabla:

Centro	N	n	Porcentaje	Margen de error ¹
Administraciones de Edificios	187	35	18,72	14,97
Apoyo a Institutos Universitarios	6	3	50	43,83
Área de Dirección Institucional ²	73	22	30,14	17,58
Servicio de Biblioteca	101	26	25,74	16,64
Servicio de Deportes	20	3	15	53,52
Servicio de Informática y Comunicaciones	48	20	41,67	16,91
Unidades de Investigación ³	35	7	20	33,61
Prevención Riesgos Laborales	5	2	40	60,01
Departamentos	134	27	20,15	16,92
Obras e Instalaciones	21	0	-	-
Organización y Régimen Interno	64	10	15,63	28,69
Consejo Social	6	0	-	-
Unidades de gestión académica ⁴	45	6	13,33	37,67
Servicio de Personal	34	4	11,76	46,72
Unidades de asuntos económicos ⁵	39	5	12,82	41,46
Servicio Jurídico	7	1	14,29	98
Total ULPGC	825	171	20,73	6,68

¹ Se debe tener en cuenta que, en este tipo de encuestas, **el margen de error debe ser inferior al 10% para que los resultados puedan generalizarse a toda la población.**

² Se incluye, entre otros, los servicios y gabinetes de apoyo técnico.

³ Se incluye el Servicio de Investigación, el Área de Apoyo Específico a la Investigación, el Servicio de Investigación y el Servicios Generales de Investigación.

⁴ Se incluye el Servicio de Gestión Académica y la Unidad de Posgrado y Doctorado.

⁵ Se incluye el Servicio Económico y Financiero y el Servicio de Patrimonio y Contratación.

1.2. Datos de la muestra

1.2.1. Edad de del PAS participante

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 30 años	2	1,2
Entre 30 y 50 años	57	33,3
Mayor de 50 años	112	65,5
Total	171	100

1.2.2. Sexo del PAS participante

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
1. Hombre	76	44,4
2. Mujer	95	55,6
Total	171	100

1.2.3. Provincia de origen del PAS participante

Provincia	Frecuencia	Porcentaje
Las Palmas	171	100

2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

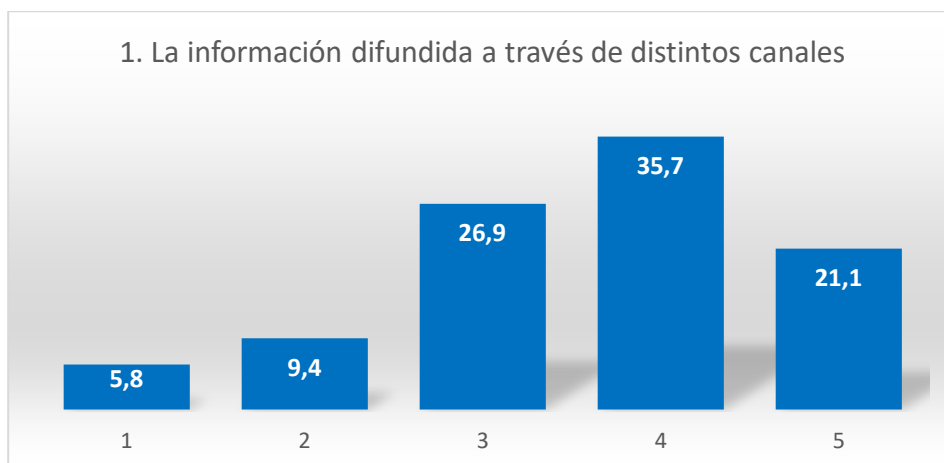
2.1. Medias generales de cada pregunta.

(Escala de intervalo del 1 al 5, donde el 1 es el valor más bajo y el 5 el más alto)

Ítem	n	Media	Desviación estándar
1. La información difundida a través de distintos canales (web de la ULPGC, espacio virtual, correos electrónicos, redes sociales, etc.) durante la COVID-19	169	3,57	1,106
2. Los recursos para el desarrollo del teletrabajo	162	3,49	1,247
3. El asesoramiento recibido para el teletrabajo	155	3,63	1,377
4. En general, el desarrollo de la actividad administrativa durante la COVID-19	164	4,04	1,002

2.2. Pregunta: La información difundida a través de distintos canales (web de la ULPGC, espacio virtual, correos electrónicos, redes sociales, etc.) durante la COVID-19.

2.2.1. Porcentajes generales



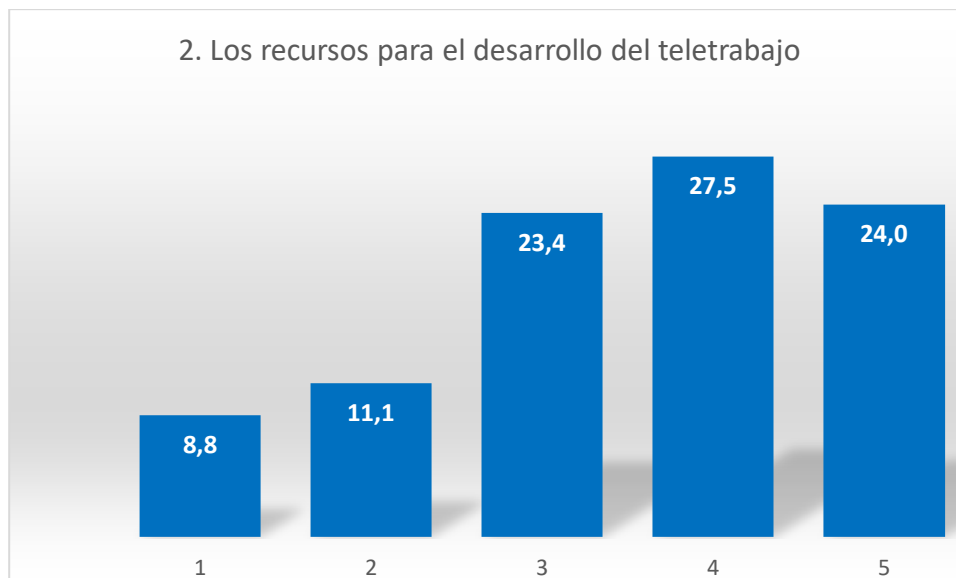
2.2.2. Medias por unidades de destino⁶

Centro	N	n	Media	Desviación Típica
Administraciones de Edificios	187	35	3.7	1
Apoyo a Institutos Universitarios	6	3	2.7	1.5
Área de Dirección Institucional	73	22	4.3	0.6
Servicio de Biblioteca	101	26	3.2	1
Servicio de Informática y Comunicaciones	48	20	2.6	1.4
Unidades de Investigación	35	7	3	0.6
Departamentos	134	27	3.7	0.9
Organización y Régimen Interno	64	10	3.9	1
Unidades de gestión académica	45	6	3.5	1.4
Servicio de Personal	34	4	4.5	0.6
Unidades de asuntos económicos	39	5	4	0.7

⁶ No se incluyen resultados derivados de muestras con un nivel de error igual o superior al 50%.

2.3.Pregunta: Los recursos para el desarrollo del teletrabajo.

2.3.1. Porcentajes generales

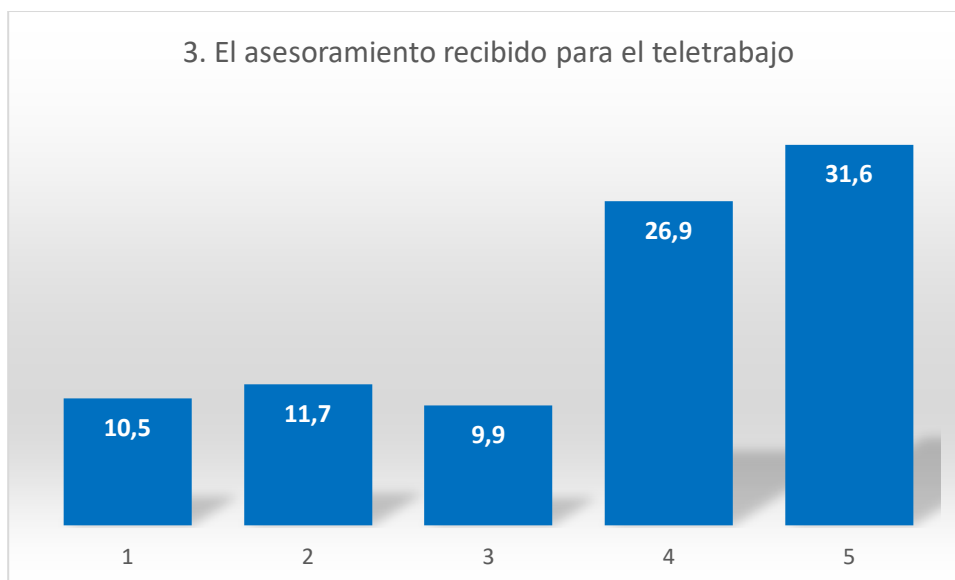


2.3.2. Medias por unidades de destino

Centro	N	n	Media	Desviación Típica
Administraciones de Edificios	187	35	3.6	0.9
Apoyo a Institutos Universitarios	6	3	3.3	2.1
Área de Dirección Institucional	73	22	4	1
Servicio de Biblioteca	101	26	3	1.2
Servicio de Informática y Comunicaciones	48	20	3	1.6
Unidades de Investigación	35	7	4.2	0.8
Departamentos	134	27	3.4	1.2
Organización y Régimen Interno	64	10	3.6	1.2
Unidades de gestión académica	45	6	3.8	1.5
Servicio de Personal	34	4	3.5	1.9
Unidades de asuntos económicos	39	5	4.2	1.3

2.4. Pregunta: El asesoramiento recibido para el teletrabajo.

2.4.1. Porcentajes generales

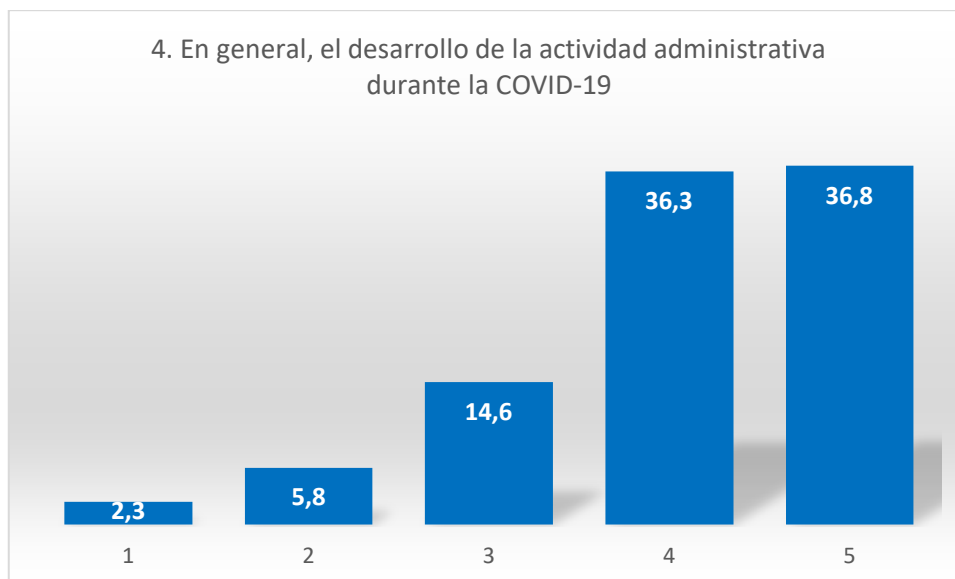


2.4.2. Medias por unidades de destino

Centro	N	n	Media	Desviación Típica
Administraciones de Edificios	187	35	4	1
Apoyo a Institutos Universitarios	6	3	3.3	2.1
Área de Dirección Institucional	73	22	4.1	1
Servicio de Biblioteca	101	26	2.9	1.3
Servicio de Informática y Comunicaciones	48	20	3.4	1.8
Unidades de Investigación	35	7	3.6	1.5
Departamentos	134	27	3.5	1.6
Organización y Régimen Interno	64	10	3.9	1.4
Unidades de gestión académica	45	6	3.5	1.8
Servicio de Personal	34	4	4	2
Unidades de asuntos económicos	39	5	4.6	0.5

2.5.Pregunta: En general, el desarrollo de la actividad administrativa durante la COVID-19.

2.5.1. Porcentajes generales



2.5.2. Medias por unidades de destino

Centro	N	n	Media	Desviación Típica
Administraciones de Edificios	187	35	4.3	0.8
Apoyo a Institutos Universitarios	6	3	3.3	2.1
Área de Dirección Institucional	73	22	4.3	0.7
Servicio de Biblioteca	101	26	3.5	1.1
Servicio de Informática y Comunicaciones	48	20	3.5	1.5
Unidades de investigación	35	7	4	1
Departamentos	134	27	3.9	0.9
Organización y Régimen Interno	64	10	4.3	0.5
Unidades de gestión académica	45	6	4.5	0.5
Servicio de Personal	34	4	5	0
Unidades de asuntos económicos	39	5	4.8	0.4