



**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL  
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
SERVICIO DE APOYO A LOS CENTROS  
DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA**

**(CURSO 2017-2018)**

Vicerrectorado de Calidad

Diciembre de 2018

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE APOYO A LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

El Gabinete de Evaluación Institucional del Vicerrectorado de Calidad es el responsable de la implantación del procedimiento de análisis de la satisfacción de los distintos grupos de interés (estudiantes, profesorado, y personal de administración y servicios) a través de la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de cada grupo en las distintas titulaciones y centros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

La encuesta dirigida al personal de administración y servicios (PAS) de apoyo a los centros tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción en relación con la unidad de trabajo, gestión de las enseñanzas y servicios generales. La encuesta se aplica, bienalmente, a través de un cuestionario en línea dirigido a toda la población. Los resultados son tratados por el Gabinete de Evaluación Institucional y analizados con el programa estadístico SPSS-PC.

Una vez realizado el análisis, se informa a los/as responsables de calidad sobre los resultados obtenidos para que los estudien en los procesos de revisión y mejora del centro y de las titulaciones. Además, los resultados generales se difunden públicamente en la web institucional de cada título.

### 1. ESTUDIO DE LA MUESTRA

A partir de los datos facilitados por los centros, las administraciones y el Servicio de Informática, así como los resultados de participación en la encuesta, a continuación, se presentan los datos estadísticos referentes al nivel de participación en la encuesta y a la 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 **muestra (%)** indica el porcentaje 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 del **margen de error o error estadístico (%)**\* indica el nivel de error, en porcentaje, como resultado de observar una muestra en lugar de la población completa.
- El dato del **nivel de confianza** indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos.

---

\* 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.**

### 1.1. Datos de participación

Atendiendo a un nivel de heterogeneidad del 50% y de confianza del 95%, los datos de participación son los siguientes:

Centro	Población	Muestra (n)	Muestra (%)	Error estadístico
Escuela de Arquitectura	31	15	48,39	18,5
Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica	25	11	44	22,6
Escuela de Ingeniería Informática	31	10	32,26	25,9
Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles	57	19	33,33	18,5
Estructura Teleformación	8	6	75	21,4
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	15	6	40	32,1
Facultad de Ciencias de la Educación	15	15	100	0
Facultad de Ciencias de la Salud	17	9	52,94	23,1
Facultad de Ciencias del Mar	26	13	50	19,6
Facultad de Ciencias Jurídicas	20	8	40	27,5
Facultad de Economía, Empresa y Turismo	20	11	55	20,3
Facultad de Filología	23	7	30,43	31,6
Facultad de Geografía e Historia	21	6	28,57	34,6
Facultad de Traducción e Interpretación	22	11	50	21,4
Facultad de Veterinaria	25	7	28	32,1
IU de Microelectrónica Aplicada	11	2	18,18	65,7
IU de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria	12	4	33,33	41,8
IU de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible	9	2	22,22	64,8
IU para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones	11	4	36,36	41
IU de Sistemas Inteligentes y Aplicaciones Numéricas	9	2	22,22	64,8
Total	408	168	41,18	5,8

IU = instituto universitario

## 2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

Ítem	N	Media	Desviación estándar
1. La planificación del trabajo en mi unidad	166	<b>4,05</b>	0,88
2. Los resultados obtenidos por mi unidad	161	<b>4,17</b>	0,76
3. Las mejoras realizadas por mi unidad	161	<b>3,9</b>	0,88
4. La información sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	164	<b>3,71</b>	0,99
5. Los recursos disponibles en mi unidad para desarrollar mi trabajo	166	<b>3,67</b>	1,04
6. Las instalaciones e infraestructuras para mi unidad	166	<b>3,48</b>	1,01
7. Desarrollo de trámites académicos de los estudiantes en el centro	121	<b>4,04</b>	0,76
8. Desarrollo de trámites académicos del profesorado en el centro	119	<b>4,04</b>	0,7
9. La información ofrecida por el centro	141	<b>4,07</b>	0,93
10. La organización de los programas formativos en el centro	133	<b>3,84</b>	0,93
11. La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro	138	<b>3,8</b>	0,93
12. Los recursos materiales del centro	149	<b>3,53</b>	0,94
13. Las instalaciones e infraestructuras del centro	153	<b>3,37</b>	1,01
14. Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	141	<b>3,72</b>	1
15. Desarrollo de mejoras del centro	136	<b>3,63</b>	0,92
16. Plan de Formación del PAS	157	<b>3,18</b>	1,02
17. Programas de movilidad del PAS	135	<b>3,53</b>	0,92
18. Los procesos de medición de la satisfacción del PAS	144	<b>3,15</b>	1,03
19. La gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	140	<b>3,39</b>	1,07



### 3. MODELO DE ENCUESTA



#### ÍTEMS DE ENCUESTA *ON-LINE* PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DEL PAS DEL CENTRO

Escala: (Muy insatisfecho) 1, 2, 3, 4, 5 (Muy Satisfecho)

##### Unidad de trabajo

1. La planificación del trabajo en mi unidad.
2. Los resultados obtenidos por mi unidad.
3. Las mejoras realizadas por mi unidad.
4. La información sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.
5. Los recursos disponibles en mi unidad para desarrollar mi trabajo.
6. Las instalaciones e infraestructuras para mi unidad.

##### Centro

7. Desarrollo de trámites académicos de los estudiantes en el Centro.
8. Desarrollo de trámites académicos del profesorado en el Centro.
9. La información ofrecida por el Centro.
10. La organización de los programas formativos en el Centro.
11. La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del Centro.
12. Los recursos materiales del Centro.
13. Las instalaciones e infraestructuras del Centro.
14. Los **sistemas** de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
15. Desarrollo de mejoras del Centro

##### Universidad

16. Plan de Formación del PAS.
17. Programas de movilidad del PAS.
18. Los procesos de medición de la satisfacción del PAS.
19. La gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Observaciones: (Pregunta abierta)