



ULPGC

**Universidad de
Las Palmas de
Gran Canaria**

**Gabinete de
Evaluación
Institucional**

Resultados de satisfacción del Personal de
Administración y Servicios de apoyo a los centros

Curso 2019-2020

Junio de 2021

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE APOYO A LOS CENTROS EN LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

El Gabinete de Evaluación Institucional del Vicerrectorado con competencias en 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 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. 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 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 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	11	5	45,45	33,95
Escuela de Doctorado	10	5	50,00	32,67
Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica	16	4	25,00	43,83
Escuela de Ingeniería Informática	10	1	10,00	98,00
Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles	53	19	35,85	18,18
Estructura de Teleformación de la ULPGC	7	4	57,14	34,65
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	5	3	60,00	40,01
Facultad de Ciencias de la Educación	20	15	75,00	12,98
Facultad de Ciencias de la Salud	25	13	52,00	19,22
Facultad de Ciencias del Mar	23	9	39,13	26,06
Facultad de Ciencias Jurídicas	18	5	27,78	38,32
Facultad de Economía, Empresa y Turismo	26	11	42,31	22,89
Facultad de Filología	20	7	35,00	30,64
Facultad de Geografía e Historia	21	7	33,33	30,99
Facultad de Traducción e Interpretación	20	6	30,00	34,34
Facultad de Veterinaria	21	5	23,81	39,20
I. U. de Microelectrónica Aplicada	10	2	20,00	65,33
I. U. de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria	13	4	30,77	42,43
I. U. de Sistemas Inteligentes y Aplicaciones Numéricas en Ingeniería	9	2	22,22	64,82
I. U. de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible	9	2	22,22	64,82
I. U. para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación	12	5	41,67	34,96
Total	359	134	37,33	6,71

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

2.1. Medida de satisfacción con la unidad

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

Ítem	N	Media	Desv. Desviación
1. La planificación del trabajo en mi unidad	125	4,33	,811
2. Los resultados obtenidos por mi unidad	117	4,46	,676
3. Las mejoras realizadas por mi unidad	116	4,18	,900
4. La Información sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	125	4,02	,954
5. Los recursos disponibles en mi unidad para desarrollar mi trabajo	121	4,09	,847
6. Las instalaciones e infraestructuras para mi unidad	123	3,86	1,027

2.2. Medida de satisfacción con el centro

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

Ítem	N	Media	Desv. Desviación
7. Desarrollo de trámites académicos de los estudiantes en el centro.	95	4,42	,629
8. Desarrollo de trámites académicos del profesorado en el centro.	91	4,26	,758
9. La información ofrecida por el centro.	107	4,46	,717
10. La organización de los programas formativos en el centro.	92	4,10	,950
11. La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro.	96	4,06	,818
12. Los recursos materiales del centro.	108	3,94	,812
13. Las instalaciones e infraestructuras del centro.	110	3,79	,910
14. Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de incidencias académicas, etc.	99	4,06	,977
15. Desarrollo de mejoras del centro	98	3,86	,862

2.3. Medida de satisfacción con servicios generales

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

Ítem	N	Media	Desv. Desviación
16.1 El servicio prestado por la Biblioteca universitaria	90	4,41	,669
16.2 El servicio prestado por el Gabinete de Comunicación	66	3,74	,966
16.3 El servicio prestado por el Gabinete de Evaluación Institucional	53	3,81	,856
16.4 El servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales	66	3,82	,927
16.5 El servicio prestado por el Servicio de Deportes	72	3,94	,933
16.6 El servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica	79	3,89	,891
16.7 El servicio prestado por el Servicio de Informática	112	4,28	,687
16.8 El servicio prestado por el Servicio de Investigación	53	3,77	,974
16.9 El servicio prestado por el Servicio de Obras e Instalaciones	70	3,60	,875
16.10 El servicio prestado por el Servicio de Organización y Régimen Interno	111	4,15	,876
16.11 El servicio prestado por el Servicio de Patrimonio y Contratación	54	3,74	,935
16.12 El servicio prestado por el Servicio de Personal	99	4,09	,809
16.13 El servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	96	3,75	1,086
16.14 El servicio prestado por el Servicio de Publicaciones y Difusión Científica	34	4,03	,758
16.15 El servicio prestado por el Servicio de Reprografía y Encuadernación	62	4,19	,786
16.16 El servicio prestado por el Servicio Económico y Financiero	57	4,00	,945
16.17 El servicio prestado por el Servicio Jurídico	39	3,82	1,073
16.18 El servicio prestado por la Unidad de Posgrado y Doctorado	56	3,71	1,074
17. Plan de Formación del PAS.	121	3,40	1,069
18. Programas de movilidad del PAS.	88	3,92	1,053
19. Los procesos de medición de la satisfacción del PAS.	97	3,29	1,190
20. La gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.	91	3,53	1,158

3. MODELO DE ENCUESTA

ÍTEMS DE ENCUESTA *ONLINE* 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. El servicio prestado (información, trato del personal, competencia profesional, etc.). Solo responda si ha usado ese servicio:
 - Biblioteca universitaria
 - Gabinete de Comunicación
 - Gabinete de Evaluación Institucional
 - Gabinete de Relaciones Internacionales
 - Servicio de Deportes
 - Servicio de Gestión Académica
 - Servicio de Informática
 - Servicio de Investigación
 - Servicio de Obras e Instalaciones
 - Servicio de Organización y Régimen Interno
 - Servicio de Patrimonio y Contratación
 - Servicio de Personal
 - Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
 - Servicio de Publicaciones y Difusión Científica
 - Servicio de Reprografía y Encuadernación
 - Servicio Económico y Financiero
 - Servicio Jurídico
 - Unidad de Posgrado y Doctorado



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

Observaciones: (Pregunta abierta)

Indique todos aquellos aspectos que considere oportuno añadir respecto al centro, titulaciones o encuesta.