



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 2021-2022

Enero de 2023

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:

Participación general en la encuesta

Centro	Población	Muestra (n)	Muestra (%)	Error estadístico
Escuela de Arquitectura	9	1	11,11	98,00
Escuela de Doctorado	14	6	42,86	31,38
Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica	24	12	50,00	20,43
Escuela de Ingeniería Informática	30	14	46,67	19,45
Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles	47	14	29,79	22,18
Estructura Teleformación ULPGC	7	6	85,71	16,33
Facultad de CC. Actividad Física y el Deporte	6	3	50,00	43,83
Facultad de Ciencias de la Educación	20	10	50,00	22,48
Facultad de Ciencias de la Salud	16	5	31,25	37,53
Facultad de Ciencias del Mar	23	8	34,78	28,61
Facultad de Ciencias Jurídicas	12	3	25,00	51,18
Facultad de Economía, Empresa y Turismo	21	15	71,43	13,86
Facultad de Filología	21	4	19,05	45,17
Facultad de Geografía e Historia	22	5	22,73	39,43
Facultad de Traducción e Interpretación	21	4	19,05	45,17
Facultad de Veterinaria	19	5	26,32	38,65
IU de Microelectrónica Aplicada	10	8	80,00	16,33
IU de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria	13	9	69,23	18,86
IU de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible	10	8	80,00	16,33
IU para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones	13	8	61,54	22,36
IU Sistemas Inteligentes y Aplicaciones Numéricas	10	8	80,00	16,33
Total	368	156	42,39	5,96

Participación en la valoración del centro

Centro	Población	Muestra (n)	Muestra (%)	Error estadístico
Escuela de Arquitectura	9	1	11,11	98,00
Escuela de Doctorado	14	6	42,86	31,38
Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica	24	12	50,00	20,43
Escuela de Ingeniería Informática	30	13	43,33	20,81
Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles	47	12	25,53	24,68
Estructura Teleformación ULPGC	7	6	85,71	16,33
Facultad de CC. Actividad Física y el Deporte	6	0	-	-
Facultad de Ciencias de la Educación	20	10	50,00	22,48
Facultad de Ciencias de la Salud	16	4	25,00	43,83
Facultad de Ciencias del Mar	23	8	34,78	28,61
Facultad de Ciencias Jurídicas	12	2	16,67	66,07
Facultad de Economía, Empresa y Turismo	21	14	66,67	15,49
Facultad de Filología	21	4	19,05	45,17
Facultad de Geografía e Historia	22	4	18,18	45,36
Facultad de Traducción e Interpretación	21	4	19,05	45,17
Facultad de Veterinaria	19	5	26,32	38,65
IU de Microelectrónica Aplicada	10	4	40,00	40,01
IU de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria	13	5	38,46	35,78
IU de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible	10	2	20,00	65,33
IU para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones	13	7	53,85	26,19
IU Sistemas Inteligentes y Aplicaciones Numéricas	10	3	30,00	49,90
Total	368	126	34,24	7,09

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	146	4,12	0,94
2. Los resultados obtenidos por mi unidad	143	4,31	0,84
3. Las mejoras realizadas por mi unidad	139	4,08	0,91
4. La Información sobre los asuntos que afectan a mi trabajo	145	3,68	1,07
5. Los recursos disponibles en mi unidad para desarrollar mi trabajo	144	3,99	1,04
6. Las instalaciones e infraestructuras para mi unidad	144	3,81	1,09

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
1. Desarrollo de trámites académicos de los estudiantes en el centro.	94	4,24	0,71
2. Desarrollo de trámites académicos del profesorado en el centro.	88	4,17	0,73
3. La información ofrecida por el centro.	114	4,16	0,87
4. La organización de los programas formativos en el centro.	92	4,03	0,97
5. La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro.	105	3,83	1,04
6. Los recursos materiales del centro.	119	3,82	0,92
7. Las instalaciones e infraestructuras del centro.	118	3,58	1,02
8. Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de incidencias académicas, etc.	107	3,79	0,99
9. Desarrollo de mejoras del centro	103	3,67	0,97
Satisfacción general con el centro	126	3,85	0,80

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
1.1 El servicio prestado por la Biblioteca universitaria	77	4,29	0,75
1.2 El servicio prestado por el Gabinete de Comunicación	39	3,87	0,95
1.3 El servicio prestado por el Gabinete de Evaluación Institucional	35	4,11	0,86
1.4 El servicio prestado por el Gabinete de Relaciones Internacionales	40	3,75	1,03
1.5 El servicio prestado por el Servicio de Deportes	42	4,14	1,18
1.6 El servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica	63	3,78	1,17
1.7 El servicio prestado por el Servicio de Informática	84	4,21	0,85
1.8 El servicio prestado por el Servicio de Investigación	22	3,86	0,77
1.9 El servicio prestado por el Servicio de Obras e Instalaciones	46	3,50	1,02
1.10 El servicio prestado por el Servicio de Organización y Régimen Interno	95	3,79	0,98
1.11 El servicio prestado por el Servicio de Patrimonio y Contratación	38	3,37	1,47
1.12 El servicio prestado por el Servicio de Personal	79	3,99	1,03
1.13 El servicio prestado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	77	3,51	1,29
1.14 El servicio prestado por el Servicio de Publicaciones y Difusión Científica	26	3,77	0,99
1.15 El servicio prestado por el Servicio de Reprografía y Encuadernación	45	4,16	0,87
1.16 El servicio prestado por el Servicio Económico y Financiero	46	3,65	1,17
1.17 El servicio prestado por el Servicio Jurídico	28	3,11	1,37
1.18 El servicio prestado por la Unidad de Posgrado y Doctorado	38	3,34	1,25
2. Plan de Formación del PAS.	135	3,24	1,04
3. Programas de movilidad del PAS.	89	3,37	1,03
4. Los procesos de medición de la satisfacción del PAS.	115	3,23	1,18
5. La gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.	95	3,35	1,14