



ULPGC

**Universidad de
Las Palmas de
Gran Canaria**

**Gabinete de
Evaluación
Institucional**

Resultados de satisfacción del Personal Técnico de
Gestión, Administración y Servicios de los centros

Curso 2023-2024

Mayo de 2025

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL TÉCNICO DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE 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 técnico de gestión, 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 técnico de gestión, administración y servicios los centros tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción en relación con aspectos del centro 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.

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.**

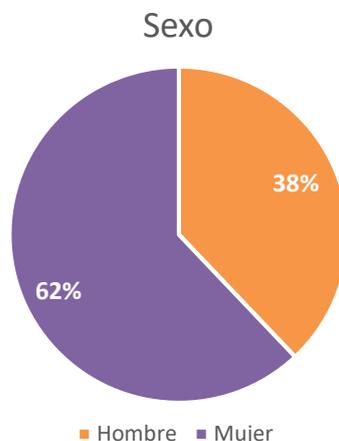
1.1. Datos de participación en la encuesta por centro

Atendiendo a un nivel de heterogeneidad del 50% y de confianza del 90%, los datos de participación son los siguientes:

Centro	Población	Muestra (n)	Muestra (%)	Error estadístico
Escuela de Arquitectura	24	10	41,67	20,29
Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles	26	15	57,69	14,09
Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica	23	14	60,87	14,06
Estructura Teleformación ULPGC	7	6	85,71	13,71
Facultad de Ciencias de la Educación	18	8	44,44	22,30
Facultad de Traducción e Interpretación	25	14	60,00	13,71
Facultad de Economía, Empresa y Turismo	27	16	59,26	13,37
Facultad de Ciencias Jurídicas	16	5	31,25	31,50
Facultad de Ciencias del Mar	29	10	34,48	21,42
Facultad de Ciencias de la Salud	48	28	58,33	10,14
Facultad de Filología	24	14	62,50	13,28
Facultad de Geografía e Historia	28	14	53,57	14,73
Escuela de Ingeniería Informática	23	15	65,22	12,81
Escuela de Doctorado	11	8	72,73	15,93
Facultad de Veterinaria	28	8	28,57	25,03
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte	13	6	46,15	25,64
I. U. de Microelectrónica Aplicada	7	5	71,43	21,23
I. U. de Sistemas Inteligentes y Aplicaciones Numéricas en Ingeniería	7	5	71,43	21,23
I. U. de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria	7	5	71,43	21,23
I. U. para el Desarrollo Tecnológico y la Innovación en Comunicaciones	7	5	71,43	21,23
I. U. de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible	7	5	71,43	21,23
Total	405	216	53,33	3,83

1.2. Datos de participación en la encuesta por sexo

Dato de población	Muestra	Hombre	Mujer
Sexo	216	82	134



2. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

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

2.1. Medida de satisfacción con el centro

Pregunta de valoración	Población	Muestra	Error	Media	DT
Los recursos disponibles en mi unidad para desarrollar mi trabajo	315	212	3,24	4,06	0,96
Las instalaciones e infraestructuras para mi unidad	315	212	3,24	3,62	1,11
Los recursos materiales e infraestructuras del centro	315	178	4,07	3,60	0,99
La organización de los programas formativos en el centro	315	154	4,75	3,83	1,07
El desarrollo de trámites académicos de los estudiantes en el centro	315	133	5,43	4,14	0,95
El desarrollo de trámites académicos del profesorado en el centro	315	135	5,36	4,01	0,93
La información ofrecida por el centro	315	179	4,05	3,90	1,04
Los sistemas de participación del PTGAS, opinión, propuestas mejoras, solución de incidencias académicas, quejas, etc.	315	161	4,54	3,78	1,09
El desarrollo de mejoras del centro	315	172	4,23	3,55	1,05
En general con el Centro	315	188	3,81	3,74	1,01

2.2. Medida de satisfacción con procesos institucionales

Pregunta de valoración	Población	Muestra	Error	Media	DT
El Plan de Formación del PAS	315	203	3,45	3,13	1,15
Las oportunidades de promoción profesional	315	189	3,79	2,72	1,20
El desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad	315	182	3,97	3,34	1,07
Los programas de movilidad del PAS	315	178	4,07	3,66	0,94