



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE
LOS/LAS USUARIOS/AS CON LOS
SERVICIOS/UNIDADES

EDIFICIO DE INGENIERÍAS

AÑO 2019

Vicerrectorado de Calidad



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA APLICADA (AÑO 2019)	4
2. RESULTADOS DE LOS DESCRIPTIVOS DE LA ENCUESTA	5
2.1. DESCRIPTIVOS DEL TOTAL DE LA MUESTRA (estudiantes, PDI, PAS)	5
2.2. DESCRIPTIVOS DEL ALUMNADO	6
2.3. DESCRIPTIVOS DE LA OPCIÓN “OTROS”	7
2.4. DESCRIPTIVOS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)	8
2.5. DESCRIPTIVOS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (PDI)	9
3. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN	10
3.1. RESULTADOS DEL TOTAL DE LA MUESTRA (estudiantes, PDI, PAS)	10
3.2. RESULTADOS DEL ALUMNADO	11
3.3. RESULTADOS DE LA OPCIÓN “OTROS”	12
3.4. RESULTADOS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)	13
3.5. RESULTADOS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (PDI)	14
4. SATISFACCIÓN GENERAL DE LA MUESTRA	15

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS/LAS USUARIOS/AS CON LOS SERVICIOS/UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

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

Esta encuesta se aplica, dentro de los periodos oficialmente establecidos (todo el año), con la garantía de un total anonimato a través de un cuestionario presencial dirigido a todos los grupos de interés que hayan recurrido a los servicios y unidades de la ULPGC. La encuesta está formada por 10 preguntas (https://calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/C_Servicios_1617.pdf) que sirven como mecanismo de análisis y reflexión para poder mejorar los servicios de la ULPGC y utiliza una escala de satisfacción tipo Likert con 5 niveles de respuesta:

ESCALA DE SATISFACCIÓN UTILIZADA EN EL CUESTIONARIO				
1	2	3	4	5
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>Algo en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

Los cuestionarios cumplimentados son procesados/tratados por el Gabinete de Evaluación Institucional y los resultados analizados con el programa estadístico SPSS-PC. Una vez realizado el análisis, los resultados globales de la satisfacción de los usuarios/as con los servicios/unidades de la ULPGC se publican en la intranet de las administraciones, en la web del área de calidad (https://calidad.ulpgc.es/servicios_informes) y se incorporan en los informes de seguimiento de las cartas de servicios de los distintos servicios/unidades administrativas.

1. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA APLICADA (AÑO 2019)

A continuación, se presenta 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 las 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.

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA APLICADA (AÑO 2019)	
EDIFICIO DE INGENIERÍAS	
POBLACIÓN GENERAL (N)	Infinita
MUESTRA GENERAL (n)	140
NIVEL DE HETEROGENEIDAD	50
MARGEN DE ERROR	8,22
NIVEL DE CONFIANZA	95

Durante el año 2019, se realizó la encuesta de satisfacción en el edificio de ingenierías y se obtuvieron los siguientes resultados:

2. RESULTADOS DE LOS DESCRIPTIVOS DE LA ENCUESTA

2.1. DESCRIPTIVOS DEL TOTAL DE LA MUESTRA (estudiantes, PDI, PAS)

DESCRIPTIVOS DEL TOTAL DE LA MUESTRA (AÑO 2019)	
EDIFICIO DE INGENIERÍAS	
EDAD	
18-20 años	48
21-30 años	33
31-40 años	9
41-50 años	13
51-60 años	25
61-00 años	9
Sin identificar	3

DESCRIPTIVOS DEL TOTAL DE LA MUESTRA (AÑO 2019)	
EDIFICIO DE INGENIERÍAS	
SEXO	
Hombre	91
Mujer	49

2.2. DESCRIPTIVOS DEL ALUMNADO

DESCRIPTIVOS DEL ALUMNADO (AÑO 2019)	
EDIFICIO DE INGENIERÍAS	
EDAD	
18-20 años	48
21-30 años	32
31-40 años	3
41-50 años	1
Sin identificar	1

DESCRIPTIVOS DEL ALUMNADO (AÑO 2019)	
EDIFICIO DE INGENIERÍAS	
SEXO	
Hombre	54
Mujer	31

2.3. DESCRIPTIVOS DE LA OPCIÓN “OTROS”

DESCRIPTIVOS DE LA OPCIÓN “OTROS” (AÑO 2019)	
EDIFICIO DE INGENIERÍAS	
EDAD	
18-20 años	1
21-30 años	1
31-40 años	1

DESCRIPTIVOS DE LA OPCIÓN “OTROS” (AÑO 2019)	
EDIFICIO DE INGENIERÍAS	
SEXO	
Hombre	3

2.4. DESCRIPTIVOS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)

DESCRIPTIVOS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (AÑO 2019)	
EDIFICIO DE INGENIERÍAS	
EDAD	
21-30 años	1
31-40 años	0
41-50 años	5
51-60 años	10
> 60 años	1

DESCRIPTIVOS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (AÑO 2019)	
EDIFICIO DE INGENIERÍAS	
SEXO	
Hombre	9
Mujer	8

2.5. DESCRIPTIVOS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (PDI)

DESCRIPTIVOS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (AÑO 2019)	
EDIFICIO DE INGENIERÍAS	
EDAD	
31-40 años	5
41-50 años	6
51-60 años	14
> 60 años	8
Sin identificar	2

DESCRIPTIVOS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (AÑO 2019)	
EDIFICIO DE INGENIERÍAS	
SEXO	
Hombre	25
Mujer	10

3. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

3.1. RESULTADOS DEL TOTAL DE LA MUESTRA (Estudiantes, PDI, PAS)

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL TOTAL DE LA MUESTRA (AÑO 2019)			
EDIFICIO DE INGENIERÍAS			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	140	4,34	0,957
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	140	4,46	0,925
3. El personal demuestra competencia profesional.	140	4,21	1,028
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	139	4,24	1,020
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	139	4,08	1,123
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	139	3,94	0,984
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	138	4,14	1,005
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	137	3,76	1,141
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	140	3,79	1,154
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	140	3,78	1,170

3.2. RESULTADOS DEL ALUMNADO

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO (AÑO 2019)			
EDIFICIO DE INGENIERÍAS			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	85	4,09	1,065
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	85	4,26	1,025
3. El personal demuestra competencia profesional.	85	3,88	1,117
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	85	4,02	1,154
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	85	3,78	1,209
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	84	4,04	0,924
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	85	3,89	1,091
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	84	3,56	1,186
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	85	3,66	1,181
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	85	3,64	1,233

3.3. RESULTADOS DE LA OPCIÓN “OTROS”

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA OPCIÓN “OTROS” (AÑO 2019)			
EDIFICIO DE INGENIERÍAS			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	3	3,67	1,155
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	3	4,00	1,732
3. El personal demuestra competencia profesional.	3	4,00	1,732
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	3	4,33	0,577
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	3	4,00	1,000
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	3	4,00	1,000
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	3	4,00	1,000
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	3	3,67	1,155
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	3	4,33	1,155
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	3	4,00	1,000

3.4. RESULTADOS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (AÑO 2019)			
EDIFICIO DE INGENIERÍAS			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	17	4,59	0,712
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	17	4,82	0,529
3. El personal demuestra competencia profesional.	17	4,59	0,618
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	17	4,53	0,800
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	17	4,35	0,996
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	17	4,00	1,061
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	16	4,38	0,719
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	17	4,12	0,928
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	17	3,65	1,272
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	17	3,88	1,166

3.5. RESULTADOS DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (PDI)

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (AÑO 2019)			
EDIFICIO DE INGENIERÍAS			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	35	4,59	0,712
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	35	4,82	0,529
3. El personal demuestra competencia profesional.	35	4,59	0,618
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	34	4,53	0,800
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	34	4,35	0,996
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	35	4,00	1,061
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	34	4,38	0,719
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	33	4,12	0,928
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	35	3,65	1,272
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	35	3,88	1,166

4. SATISFACCIÓN GENERAL DE LA MUESTRA

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LA MUESTRA (AÑO 2019)			
EDIFICIO DE INGENIERÍAS			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA	140	4,07	1,051