

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS/LAS  
USUARIOS/AS CON LAS ADMINISTRACIONES DE  
EDIFICIOS DOCENTES  
EDIFICIO DE INGENIERÍAS  
AÑO 2023**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Tabla de contenido

<b>1. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR COLECTIVO Y PREGUNTA .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. RESULTADOS DE ESTUDIANTES.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. RESULTADOS DEL PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 RESULTADOS DE PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 RESULTADOS DE OTROS GRUPOS DE INTERÉS.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 RESULTADO DE LA MUESTRA TOTAL.....</b>	<b>8</b>
<b>2. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA APLICADA.....</b>	<b>9</b>

## ENCUESTA DIRIGIDA A LOS/LAS USUARIOS/AS CON LAS ADMINISTRACIONES DE EDIFICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

El Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) del Vicerrectorado Grados, Posgrados y Nuevas Titulaciones 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 técnico, de gestión, administración y servicios (PTGAS)) 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 ha aplicado, entre los meses de abril y julio de 2023, con la garantía de un total anonimato a través de un cuestionario online dirigido al profesorado y al estudiantado que haya recurrido a las Administraciones de Edificios de la ULPGC. La encuesta está formada por 11 preguntas ([https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion\\_uservicios](https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion_uservicios)) 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 las Administraciones de Edificio ULPGC se incorporan en los informes de seguimiento de las cartas de servicios.

## 1. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR COLECTIVO Y PREGUNTA

### 1.1. RESULTADOS DE ESTUDIANTES

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES (AÑO 2023)			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	79	3,94	1,213
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	80	3,98	1,302
3. El personal demuestra competencia profesional.	79	3,89	1,377
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	77	3,75	1,416
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	77	3,65	1,440
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	77	3,84	1,247
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	79	3,56	1,457
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	70	3,30	1,458
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	73	3,56	1,333
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	74	3,51	1,295
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	80	3,74	1,300

1.2. RESULTADOS DEL PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PDI (AÑO 2023)			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	102	4,80	0,564
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	101	4,91	0,377
3. El personal demuestra competencia profesional.	102	4,78	0,500
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	102	4,71	0,851
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	98	4,76	0,627
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	94	4,13	0,930
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	101	4,59	0,815
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	84	4,25	1,074
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	91	4,41	0,954
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	91	4,23	1,001
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	102	4,65	0,863

### 1.3 RESULTADOS DE PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE PTGAS (AÑO 2023)			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	23	4,61	0,499
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	24	4,88	0,338
3. El personal demuestra competencia profesional.	23	4,57	0,507
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	22	4,59	0,503
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	23	4,43	0,590
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	20	4,05	0,759
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	22	4,50	0,673
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	20	4,35	0,813
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	23	4,43	0,662
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	22	4,18	0,853
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	23	4,52	0,730

1.4 RESULTADOS DE OTROS GRUPOS DE INTERÉS

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE OTROS (AÑO 2023)		
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	FRECUENCIA
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	1	2,00
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	1	2,00
3. El personal demuestra competencia profesional.	1	3,00
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	1	3,00
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	1	4,00
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	1	5,00
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	1	3,00
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	1	2,00
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	1	3,00
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	1	3,00
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	1	2,00

### 1.5 RESULTADO DE LA MUESTRA TOTAL

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN MUESTRA TOTAL (ALUMNOS, PDI, PTGAS, OTROS) (AÑO 2023)			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	205	4,43	0,971
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	206	4,53	0,986
3. El personal demuestra competencia profesional.	205	4,40	1,032
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	202	4,32	1,168
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	199	4,29	1,139
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	192	4,01	1,058
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	203	4,17	1,204
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	175	3,87	1,309
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	188	4,07	1,163
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	188	3,94	1,159
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	206	4,27	1,135

## 2. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA APLICADA

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 2023)	
POBLACIÓN GENERAL (N)	Infinita
MUESTRA (n)	206
NIVEL DE HETEROGENEIDAD	50%
MARGEN DE ERROR	6,82%
NIVEL DE CONFIANZA	95%