

**ENCUESTA AL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA  
DE TURISMO DE LANZAROTE**

**UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

**(CURSO 2019-2020)**

**Estudio de la muestra**

A partir de los datos facilitados por la Escuela Universitaria de Turismo Lanzarote (EUTL) sobre la encuesta del Centro realizada al personal de administración y servicios (PAS), 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 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 nivel de error a causa de observar una muestra en lugar de la población completa.
- El dato **nivel de confianza** indica a probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos.

**1. Datos de participación del PAS de la EUTL**

Población general (N)	5
Muestra Escuela (n)	4
Nivel de heterogeneidad	50%
Margen de error*	24,5%
Nivel de confianza	95%

\*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. En el caso de que el nivel de error fuera superior al 10%, únicamente se debe utilizar estos resultados haciendo referencia a la muestra encuestada.

## **ENCUESTA ONLINE PARA CONOCER LA SATISFACCION DEL PAS DE LA EUTL**

Desde el Gabinete de Evaluación Institucional del Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional (GEI), en su compromiso de mejora continua, se está valorando la implantación del Sistema de Garantía de Calidad en cada uno de los Centros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

El Sistema de Garantía de calidad del Centro ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de los programas y criterios de las Agencias de Calidad y en cumplimiento del marco legal de ordenación de las enseñanzas a nivel nacional y europeo. Y, entre sus objetivos y procedimientos se encuentran acciones con relación a la mejora de la gestión y de los resultados.

Con el fin de aplicar el Procedimiento de análisis de la satisfacción de los distintos grupos de interés (estudiantes, profesores, y personal de administración y servicios) los responsables del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) han modificado en los puntos necesarios para su adecuación a las características particulares de la EUTL como centro adscrito a la ULPGC, el cuestionario de satisfacción diseñado por el GEI, cuyo objetivo principal es obtener información sobre su opinión para la toma de decisiones en sus diferentes niveles, así como mejorar la calidad de todas sus actividades.

Solicitamos su colaboración para su cumplimentación para lo que no emplearía más de diez minutos. Agradecemos de antemano su colaboración en el desarrollo de este proceso cuyos resultados serán públicos y contribuirán a una mejora de la gestión más satisfactoria tanto para las personas como del trabajo que se realiza.

Las respuestas son completamente confidenciales y los informes generados sólo contendrán datos agregados y en ningún caso se conocerá identificación alguna del encuestado.

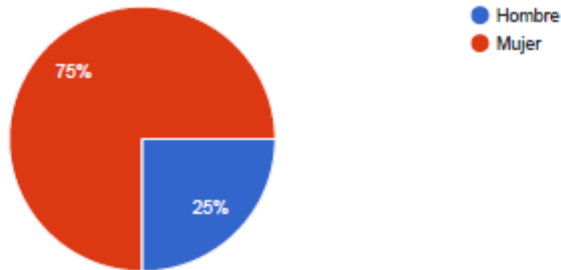
Muchas gracias por su colaboración

# CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PAS

El objetivo de esta encuesta es conocer la percepción y valoración que tiene el PAS sobre su trabajo y la gestión de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote.

## 1. Datos de identificación.

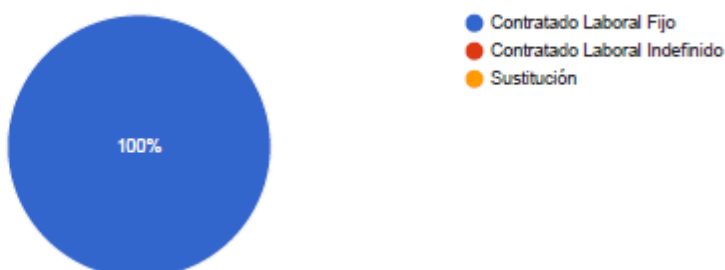
### 1.1. Sexo



### 1.2. Edad



### 1.3. Vinculación con el Cabildo de Lanzarote



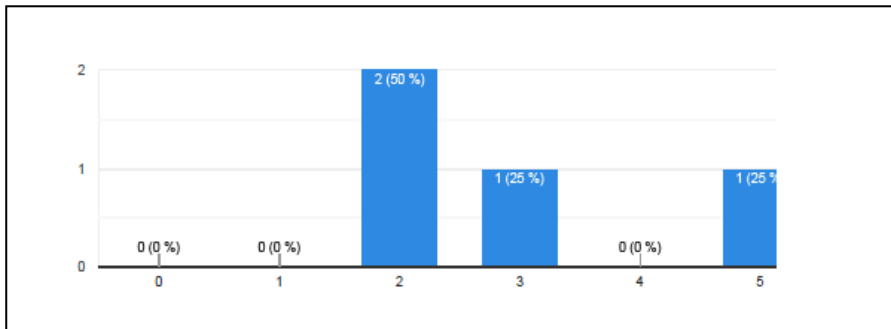
## DATOS DE SATISFACCIÓN

Por favor, indique su nivel de satisfacción con los procesos de gestión en relación a los distintos apartados que se le plantean

### 2. Unidad de trabajo

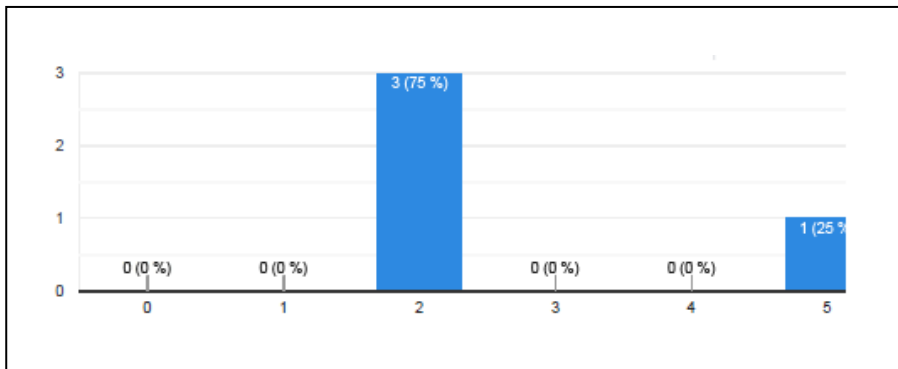
Valoración Media: 2,66

2.1. Valore su nivel de satisfacción respecto a la planificación del trabajo en su unidad.



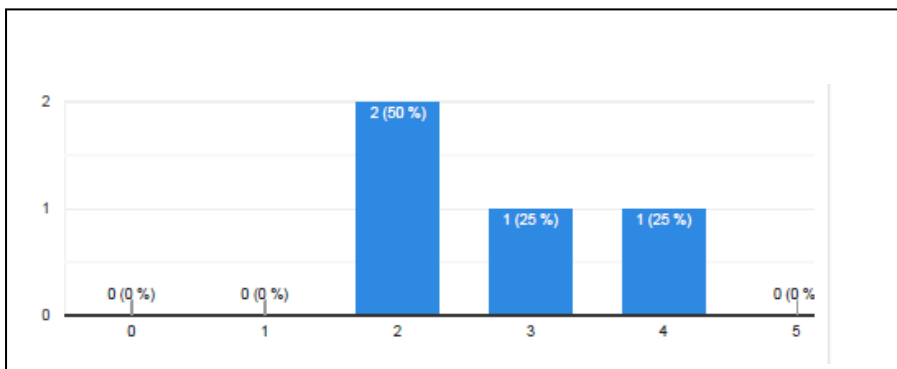
**MEDIA: 3**

2.2. Valore su nivel de satisfacción respecto a los resultados obtenidos por su unidad.



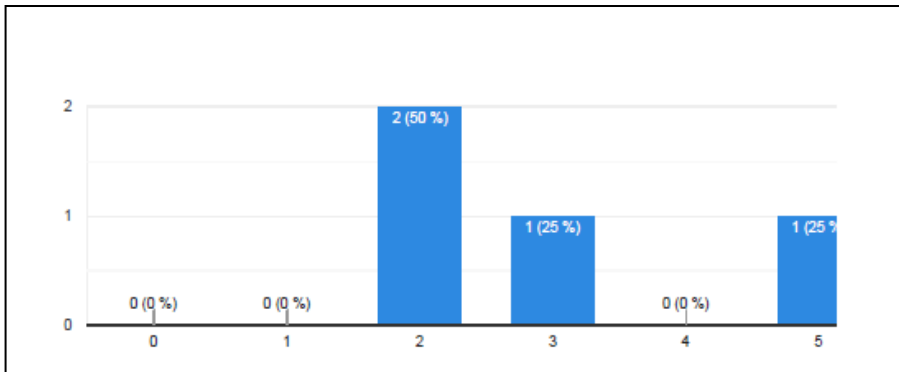
**MEDIA: 2,75**

2.3. Valore su nivel de satisfacción respecto a las mejoras realizadas por su unidad.



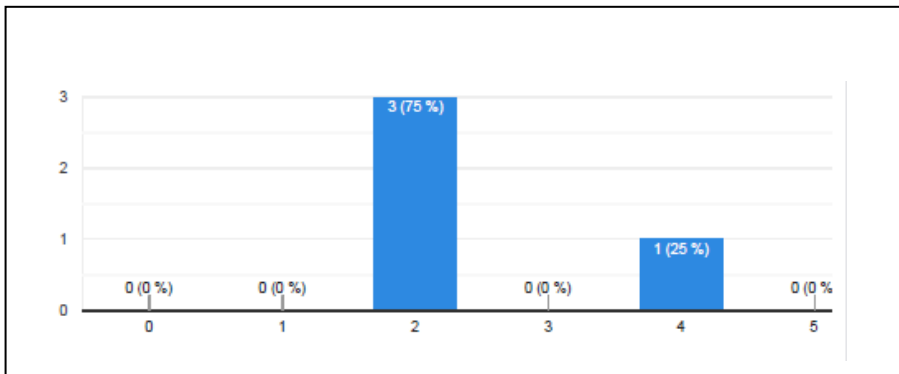
**MEDIA: 2,75**

**2.4. Valore su nivel de satisfacción respecto a la información sobre los asuntos que afectan a su trabajo.**



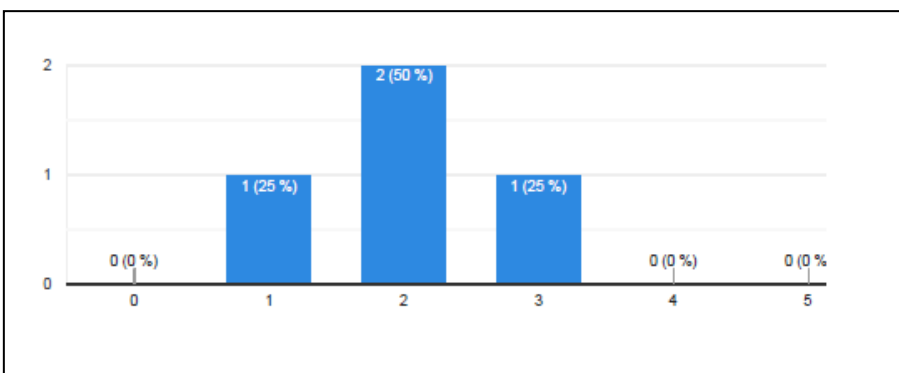
**MEDIA: 3**

**2.5. Valore su nivel de satisfacción respecto a los recursos disponibles en su unidad para desarrollar su trabajo.**



**MEDIA: 2,5**

**2.6. Valore su nivel de satisfacción respecto a las instalaciones e infraestructuras para su unidad de trabajo.**



**MEDIA: 2**

**2.7. ¿Qué acciones llevaría a cabo para mejorar su unidad de trabajo?**

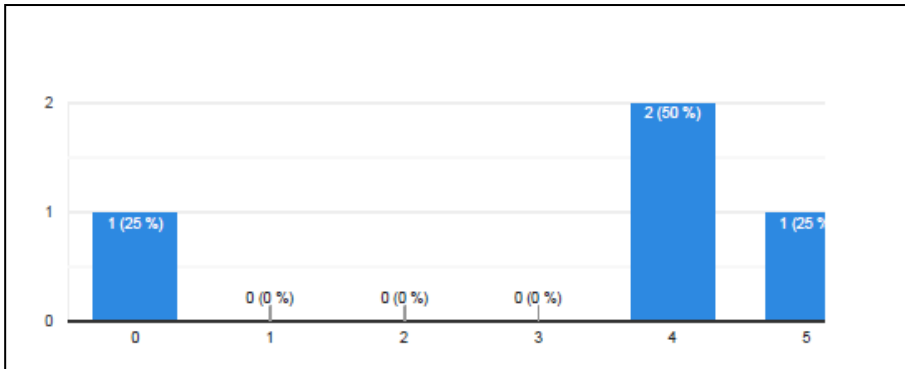
Reorganizar mejor la oficina de Secretaría, ya que trabajamos en ella 4 personas y, aunque la oficina es amplia, da la impresión de estar todo muy junto y no da la vista al que llega de ser una oficina acogedora ☺☺

Formar equipos de trabajos, análisis swot, descripción de los puestos de trabajo, ampliar los espacios de trabajo...

### 3. Centro / Apoyo a la docencia

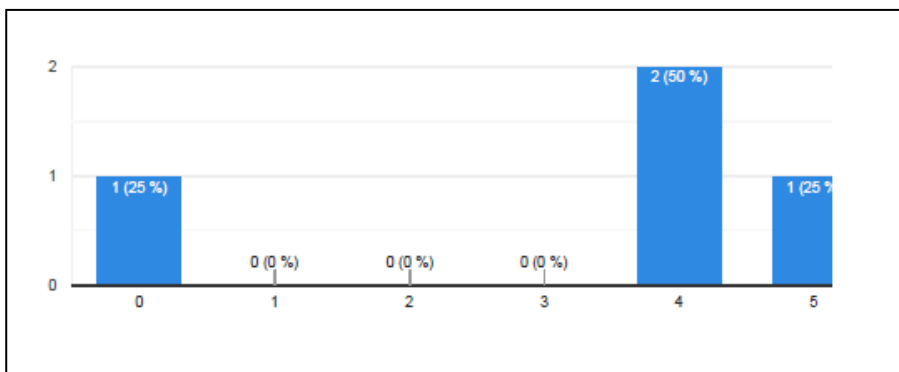
Valoración Media: 4,03

3.1. Valore su nivel de satisfacción respecto al desarrollo de trámites académicos de los estudiantes en el Centro.



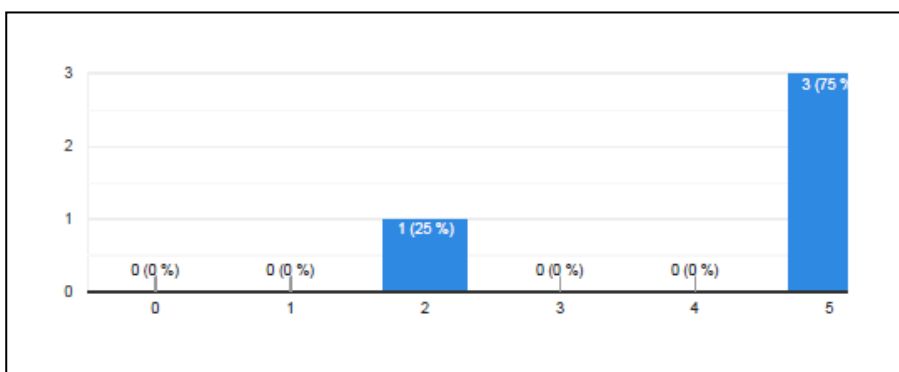
**MEDIA: 4,33**

3.2. Valore su nivel de satisfacción respecto al desarrollo de trámites académicos del profesorado en el Centro.



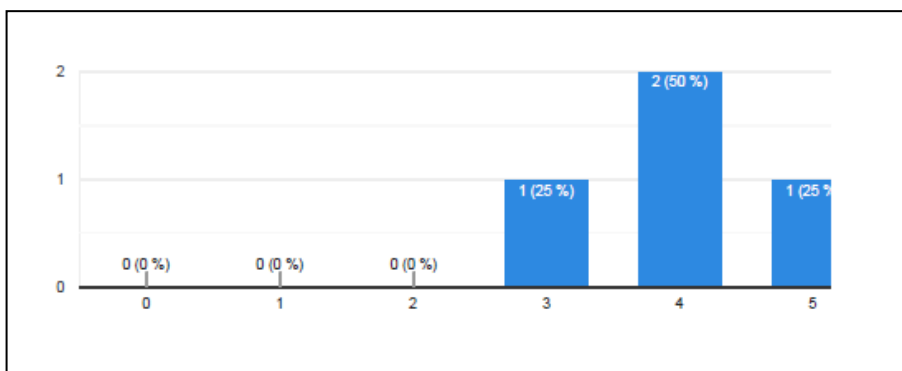
**MEDIA: 4,33**

3.3. Valore su nivel de satisfacción respecto a la información ofrecida por el Centro.



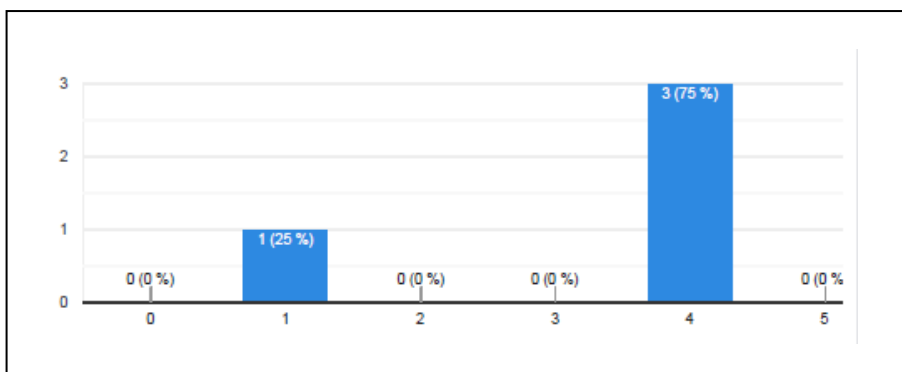
**MEDIA: 4,25**

**3.4. Valore su nivel de satisfacción respecto a la difusión de los objetivos, resultados, mejoras del Centro.**



**MEDIA: 4**

**3.5. Valore su nivel de satisfacción respecto a las instalaciones e infraestructuras del Centro.**

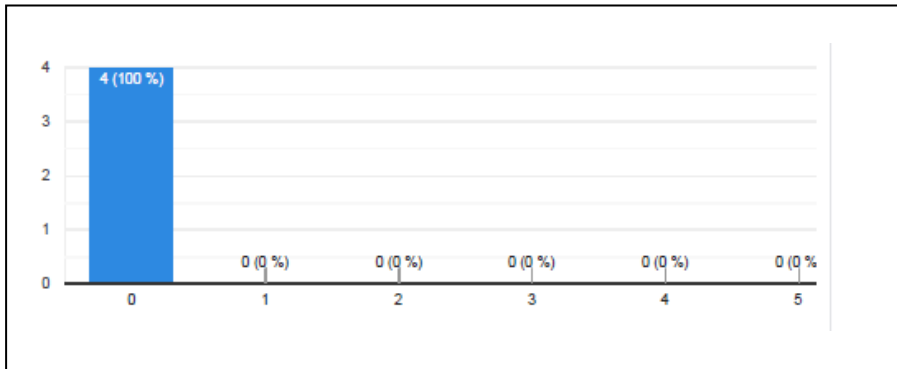


**MEDIA: 3,25**

#### 4. Universidad

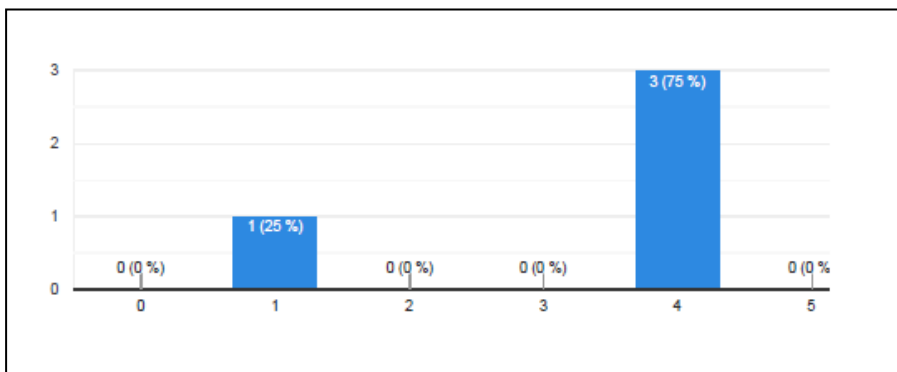
Valoración Media: 3,25

4.1. Si ha participado en un Programa de Movilidad, valore su satisfacción con respecto al mismo.



MEDIA: ----

4.2. Valore su nivel de satisfacción respecto a la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.



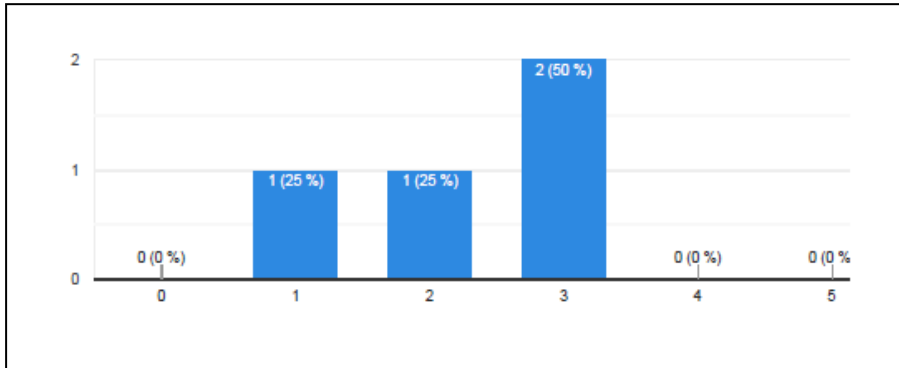
MEDIA: 3,25



## 5. Cabildo

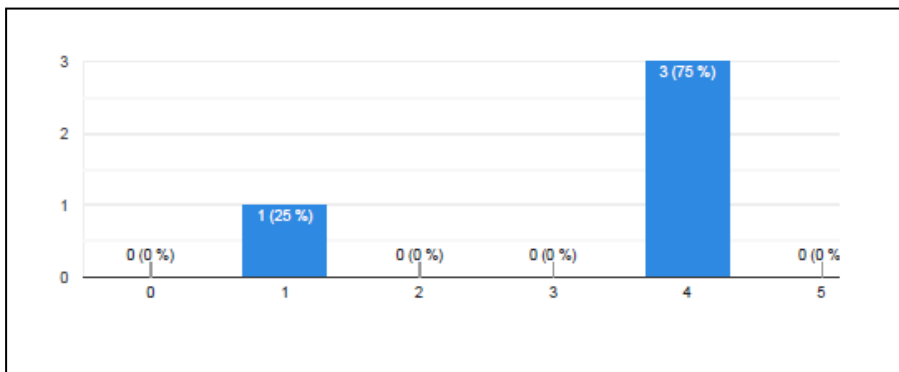
Valoración Media: 3,17

### 5.1. Valore su nivel de satisfacción respecto al Plan de Formación del PAS.



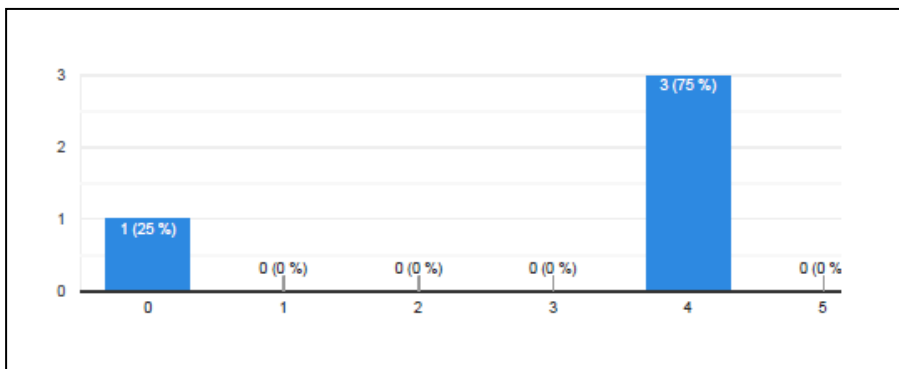
**MEDIA: 2,25**

### 5.2. Valore su nivel de satisfacción respecto a los procesos de medición de la satisfacción de los trabajadores.



**MEDIA: 3,25**

### 5.3. Valore su nivel de satisfacción respecto a la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.



**MEDIA: 4**

## OBSERVACIONES

**Indique todos aquellos aspectos que considere oportuno añadir respecto al Centro, Titulaciones o encuesta.**

Gestionar horarios para el pas, la dirección ausente en el pas

Las instalaciones e infraestructuras del centro están bastante bien, aunque el techo de la Secretaría es de amianto y a las personas que trabajamos aquí, nos gustaría que algún día lo cambiaran, sobre todo, por prevención y salud.