

## ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES MATRICULADOS EN EL GRADO EN TURISMO (LANZAROTE) DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

El Gabinete de Evaluación Institucional 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.

Esta encuesta se aplica a la **población de estudiantes matriculados del grado** y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción en relación con la gestión del centro y con la implantación del título.

La encuesta se aplica, **anualmente**, a través de un cuestionario en línea que incluye una **escala de 5 puntos** y se difunde a la población a través de un correo electrónico. La difusión de la encuesta se realiza a través de los responsables de calidad de los centros y equipos directivos, diversas páginas web de la universidad, charlas y carteles.

Los resultados obtenidos, que son tratados de forma confidencial, se procesan con el programa estadístico SPSS-PC, analizándose las frecuencias, medias y desviaciones típicas de los ítems de satisfacción.

Los resultados son comunicados a los responsables de los centros de los resultados para que los estudien en los procesos de revisión y mejora del centro y de la titulación. Además, se informa públicamente de los resultados generales en la web institucional del título. **En la web se difunde los resultados generales de satisfacción con el título y satisfacción con los recursos materiales e infraestructuras. PARTICIPACIÓN EN EL CURSO 2021/2022**

- El dato de **población** indica el número de individuos a los que se dirige la encuesta.
- El dato de **muestra y porcentaje** indica el número y porcentaje de individuos que contestaron a la encuesta.
- El dato del **margen de error o error estadístico**<sup>1</sup> indica el nivel de error 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.
- El dato de **heterogeneidad** representa el grado de dispersión o de variabilidad que existe entre los resultados.

A partir de los datos facilitados por el Servicio de Informática y los resultados de participación en la encuesta, a continuación, se presentan los datos estadísticos de participación:

- Población: 137
- Muestra: 20
- Porcentaje de la muestra: 14,6
- Error: 17
- Nivel de confianza: 90%
- Heterogeneidad: 50%

---

<sup>1</sup> 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 por centro

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

Centro	Población	Muestra (n)	Muestra (%)	Error estadístico (%)
Escuela Universitaria Adscrita de Turismo de Lanzarote	137	20	14,6	17

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

---

Los principales resultados se muestran de la siguiente manera:

Factor	Media
FG. Valoración global	3,56