

Observatorio de la ciudad

SDE N° 198

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DE
LOS ALUMNOS DE LA *UNIVERSIDAD
POPULAR DE ALCOBENDAS* EN EL
CURSO ACADÉMICO 2010-2011 .
Octubre 2011.**



**Concejalía de Planificación y Calidad,
Organización, Estudios y Evaluación,
Secretaría General, Asesoría Jurídica,
Contratación y Patrimonio
y Servicios Generales**



ÍNDICE

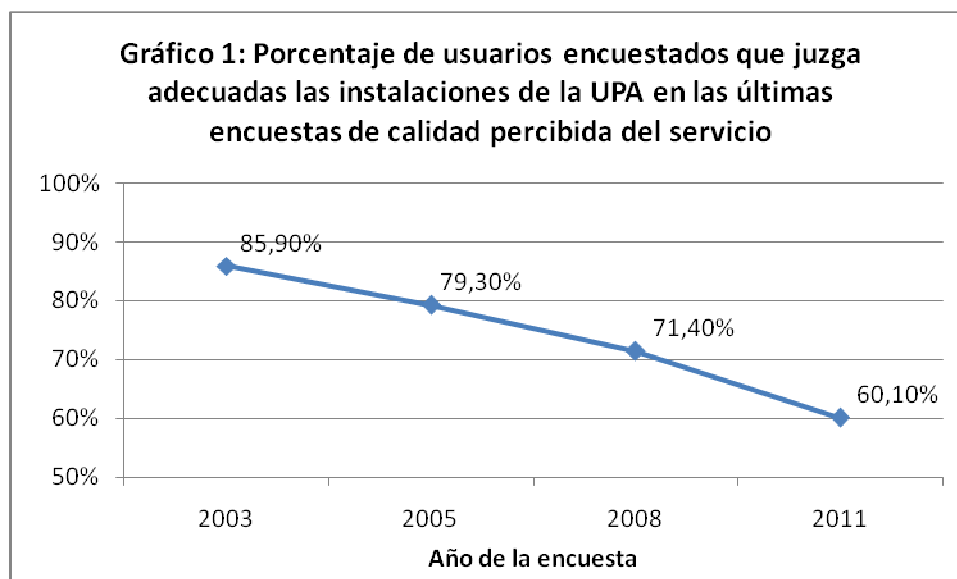
| | |
|--|----|
| 1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO | 1 |
| 1.1.- Valoración de las Instalaciones | 1 |
| 1.2.- Puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares de calidad del Servicio | 2 |
| 2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS | 5 |
| 3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS | 12 |
| 4. PROPUESTAS DE FORMACIÓN DE LOS ENCUESTADOS | 13 |
| 5. RESUMEN Y CONCLUSIONES | 16 |
| | |
| DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA | 18 |
| FICHA TÉCNICA | 20 |

1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD POPULAR

1.1.- VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES

| Valoración de las Instalaciones | N | % |
|---------------------------------|-----|------|
| Sí son adecuadas | 188 | 60,1 |
| No son adecuadas | 114 | 36,4 |
| No sabe/No contesta | 11 | 3,5 |
| Total | 313 | 100 |

La mayoría de los encuestados (un 60,1%) opina que las instalaciones de la Universidad Popular son adecuadas para las actividades educativas que en ésta se desarrollan, pero más de un tercio de los usuarios encuestados (el 36,4%) opina lo contrario. El porcentaje de usuarios que señala que las instalaciones son adecuadas ha bajado once puntos porcentuales desde la última encuesta de calidad del servicio (2008), en la que un 71,4% de los usuarios encuestados afirmaba que las instalaciones sí eran adecuadas (acentuando la tendencia a la baja de los porcentajes de valoración positiva de la adecuación de las instalaciones que se observa a partir de la encuesta de 2003).



1.2.- PUNTUACIONES MEDIAS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO

| Aspectos del Servicio | Media | Moda | S |
|--------------------------|-------------|-----------|-------------|
| Instalaciones | 7,01 | 8 | 2,04 |
| Limpieza | 7,75 | 8 | 1,79 |
| Accesibilidad | 7,43 | 8 | 1,97 |
| Conservación | 6,43 | 5 | 2,24 |
| Seguridad | 7,26 | 8 | 1,92 |
| Confort | 6,19 | 8 | 2,27 |
| Personal | 8,84 | 10 | 1,34 |
| Simpatía | 8,87 | 10 | 1,35 |
| Profesionalidad | 8,87 | 10 | 1,36 |
| Motivación | 8,81 | 10 | 1,34 |
| Comunicación | 8,79 | 10 | 1,31 |
| Trámites | 8,09 | 8 | 1,52 |
| Horarios at. público | 8,01 | 8 | 1,54 |
| Rapidez | 8,14 | 8 | 1,51 |
| Comodidad | 8,13 | 10 | 1,50 |
| Valoración Global | 8,06 | 8 | 1,37 |

El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios encuestados es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 8,84 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una moderada desviación típica $S = 1,34$, que nos indica una considerable coincidencia en las puntuaciones que dan los usuarios a este conjunto de aspectos. Los aspectos de este conjunto que resultan mejor valorados son la *Simpatía* y la *Profesionalidad* (ambos con 8,87 puntos), mientras que el que presenta una puntuación más baja es la *Comunicación* con los usuarios (8,79 puntos).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, que ofrece una puntuación media de 7,01 puntos, con una moda de 8 puntos, aunque la desviación típica, $S = 2,04$, nos indica una notoria heterogeneidad valorativa. El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es la *Limpieza* (7,75 puntos), mientras que el que la presenta más baja es el *Confort* (6,19 puntos), al lado de la *Conservación*, que a pesar de ofrecer una puntuación media algo más alta (6,43 puntos) ofrece una moda de tan solo 5 puntos.

Por su parte, el conjunto de aspectos referido a los *Trámites* para inscribirse en los cursos de la UPA recibe una puntuación media de 8,09 puntos, con moda de 8 puntos y una $S = 1,52$. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es el relativo a la *Rapidez de los trámites* (8,14 puntos), en tanto que el que recibe la más baja puntuación es el relativo a los *Horarios de atención al público* (8,01 puntos).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,06 puntos, con una moda de 8 puntos y una discreta desviación típica, $S = 1,37$, que nos indica una notable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.

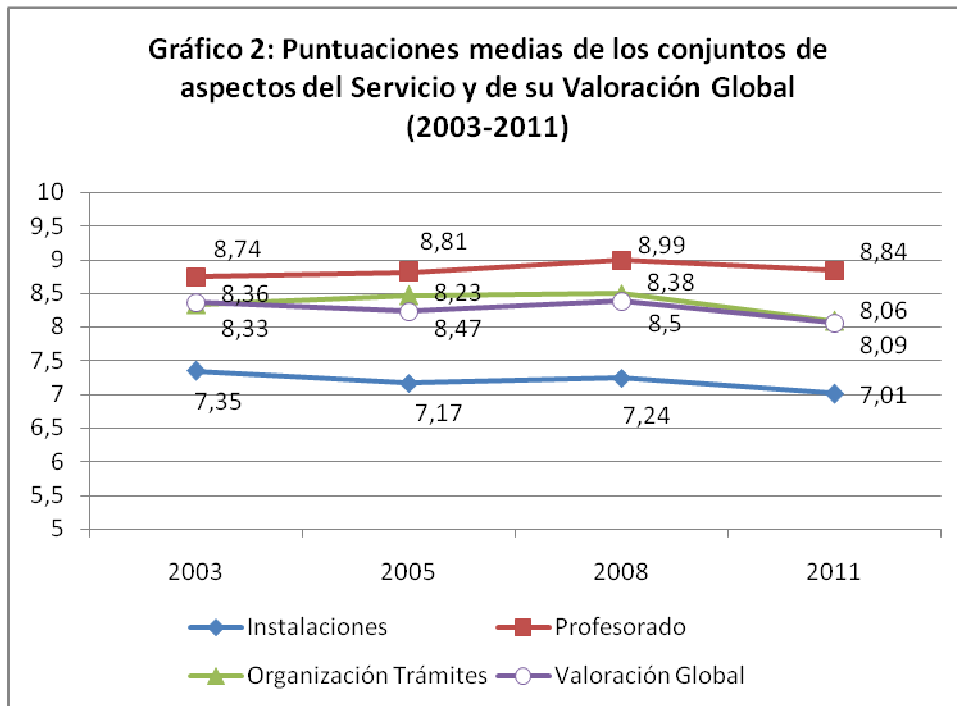
Si comparamos los resultados de esta encuesta con los de la anterior (Encuesta de Calidad Percibida de la UPA en 2008), el contraste puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2008 Y EN LA DE 2011

| Aspectos del Servicio | Puntuaciones medias | | Diferencia 2008-2011 |
|------------------------------|---------------------|-------------|----------------------|
| | 2008 | 2011 | |
| <i>Instalaciones</i> | 7,24 | 7,01 | -0,23 |
| Limpieza | 7,91 | 7,75 | -0,16 |
| Accesibilidad | 7,66 | 7,43 | -0,23 |
| Conservación | 6,63 | 6,43 | -0,20 |
| Seguridad | 7,46 | 7,26 | -0,20 |
| Confort | 6,56 | 6,19 | -0,37 |
| <i>Personal</i> | 8,99 | 8,84 | -0,15 |
| Simpatía | 9,06 | 8,87 | -0,19 |
| Profesionalidad | 9,01 | 8,87 | -0,14 |
| Motivación | 8,97 | 8,81 | -0,16 |
| Comunicación | 8,93 | 8,79 | -0,14 |
| <i>Trámites</i> | 8,50 | 8,09 | -0,41 |
| Horarios atención al público | 8,46 | 8,01 | -0,45 |
| Rapidez | 8,53 | 8,14 | -0,39 |
| Comodidad | 8,51 | 8,13 | -0,38 |
| Valoración Global | 8,38 | 8,06 | -0,32 |

Como puede apreciarse en la tabla, la puntuación media de todos los aspectos, y consiguientemente de todos los conjuntos de los mismos, experimentan en 2011 un apreciable retroceso con respecto a la de 2008. El conjunto de aspectos relativo a los *Trámites* para seguir los cursos de la UPA es el que presenta un decremento más notable (-0,41 puntos), mientras que el conjunto relativo al *Personal* es el que lo ofrece menos acusado (-0,15 puntos). La *Valoración Global del Servicio* disminuye en 2011 treinta y dos centésimas con respecto a la de 2008.

Por otra parte, la evolución de las puntuaciones medias a los distintos aspectos del servicio, así como de su *Valoración Global*, es la que se refleja en la serie temporal que muestra el gráfico 2.



2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

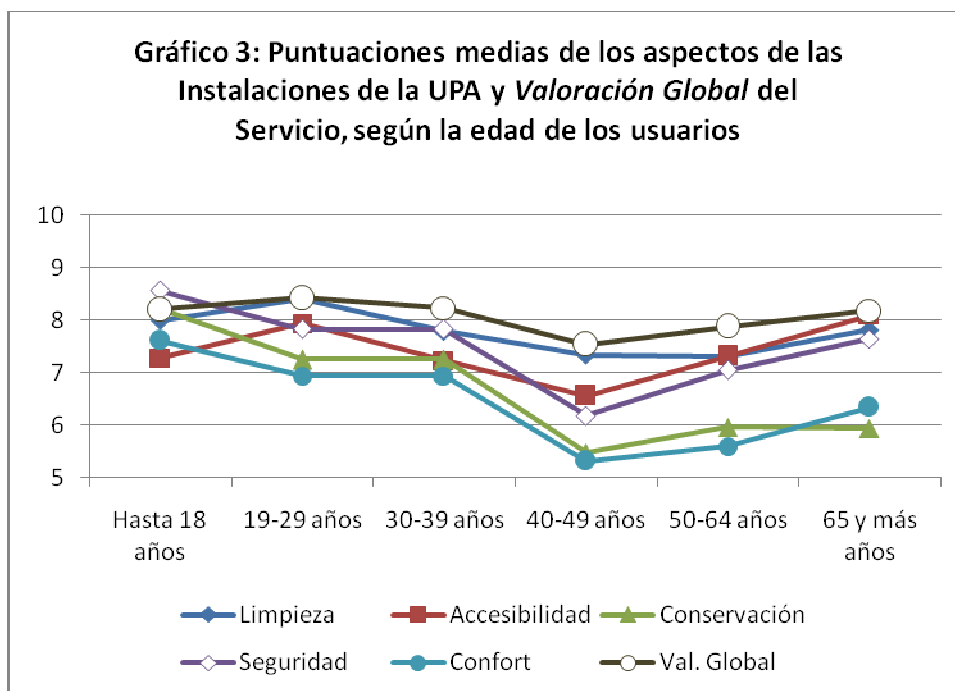
Hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad, nivel de estudios, etc.) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente algunas de las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados sobre los aspectos del servicio considerados y su valoración general del mismo, de manera que sólo reflejamos a continuación los cruces de variables estadísticamente significativos (nivel de significación de 0,05), obviando los restantes. Así, el análisis estadístico practicado pone de manifiesto que las variables de clasificación están relacionadas significativamente solamente con algunas de las variables valorativas del Servicio, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

| Relaciones significativas entre las variables | |
|---|--|
| VARIABLES DE CLASIFICACIÓN | VARIABLES VALORATIVAS |
| <i>Edad</i> | Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones Seguridad instalaciones Confort instalaciones Valoración Global |
| <i>Nivel de estudios</i> | Valoración Global |
| <i>Ocupación</i> | Conservación instalaciones Confort instalaciones |
| <i>Antigüedad en la UPA</i> | Limpieza instalaciones Conservación instalaciones Valoración Global |
| <i>Curso o estudios en realización</i> | Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones |

| | |
|--|---|
| <i>Curso o estudios en realización</i> | Seguridad instalaciones Confort instalaciones Simpatía personal Profesionalidad personal Motivación personal Comunicación personal Horarios trámites Rapidez trámites Valoración Global |
|--|---|

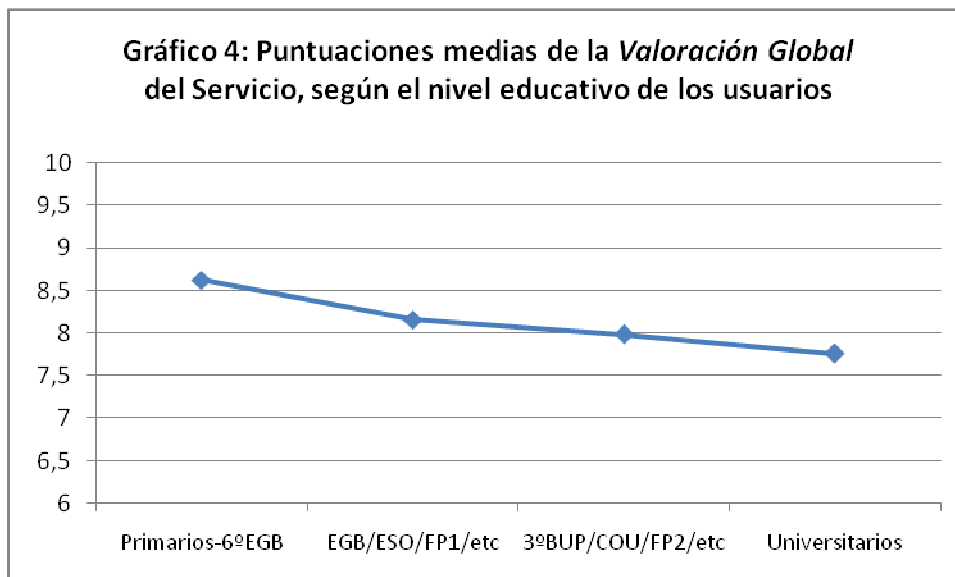
- El sexo de los usuarios encuestados no discrimina su valoración de aspecto alguno del servicio.
- El grupo de Edad al que pertenece el usuario parece influir en su valoración de todos los aspectos de las Instalaciones y también en su *Valoración Global* del Servicio. En general, se observa una tendencia a valorar peor todos estos aspectos a medida que aumenta la edad del usuario hasta llegar al grupo de edad 50-64 años, a partir del cual vemos un cierto repunte de las puntuaciones (que sin embargo no alcanzan las de los grupos de edad más jóvenes). El mismo fenómeno se produce con respecto a la *Valoración Global* del Servicio.

| Aspectos estándares del Servicio | Puntuaciones medias según el grupo de edad | | | | | | |
|----------------------------------|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|----------|
| | Hasta 18 años | De 19 a 29 años | De 30 a 39 años | De 40 a 49 años | De 50 a 64 años | 65 y más años | Conjunto |
| Limpieza | 8,00 | 8,40 | 7,79 | 7,34 | 7,31 | 7,82 | 7,71 |
| Accesibilidad | 7,28 | 7,94 | 7,23 | 6,56 | 7,31 | 8,09 | 7,39 |
| Conservación | 8,22 | 7,25 | 7,25 | 5,48 | 5,97 | 5,94 | 6,35 |
| Seguridad | 8,56 | 7,83 | 7,83 | 6,18 | 7,05 | 7,65 | 7,23 |
| Confort | 7,61 | 6,94 | 6,94 | 5,32 | 5,60 | 6,34 | 6,09 |
| Val. Global | 8,20 | 8,42 | 8,23 | 7,53 | 7,87 | 8,18 | 8,05 |



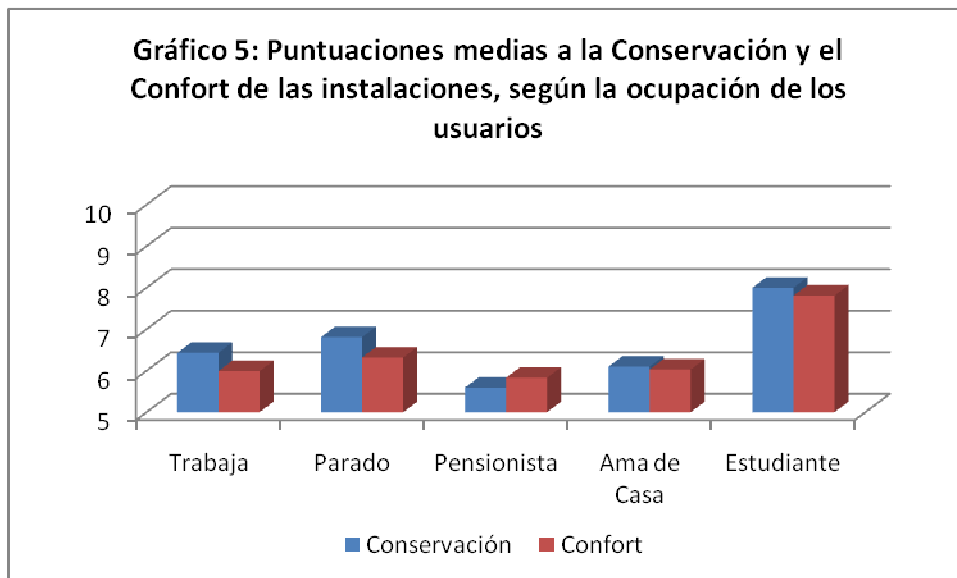
- El **Nivel de Estudios** de los encuestados también parece influir en su *Valoración Global* del Servicio. Observamos el patrón de que a mayor nivel educativo, peor *Valoración Global*.

| Puntuación media según el nivel de estudios | | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|-----------------------------|-----------------|
| | <i>Primarios/ 6ºEGB</i> | <i>EGB/ ESO/ FP1/ 1º-2º BUP/etc.</i> | <i>3ºBUP/F P2/ Bach./ etc.</i> | <i>Univer- sitarios</i> | <i>Conjunto</i> |
| Valoración Global | 8,62 | 8,16 | 7,98 | 7,76 | 8,08 |



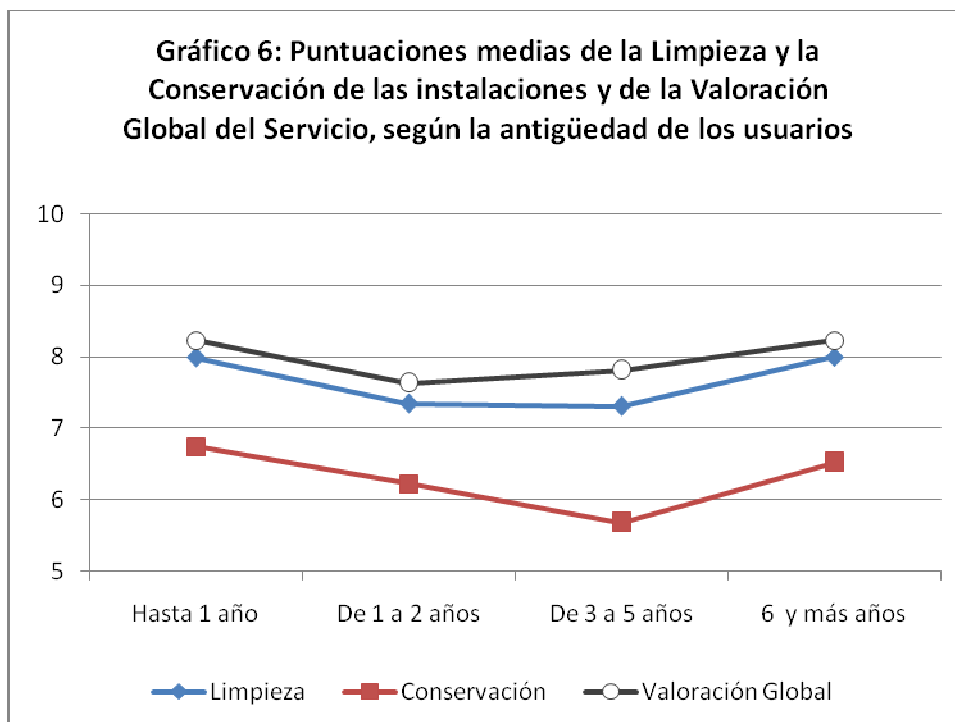
- La **Ocupación** del usuario también es una variable que discrimina su valoración de los aspectos *Conservación* y *Confort* de las Instalaciones. Los Estudiantes son los que mejor valoran los dos aspectos y los Pensionistas los que peor.

| Aspectos estándares del Servicio | Puntuaciones medias según la ocupación | | | | | |
|----------------------------------|--|---------------|--------------------|--------------------|-------------------|----------|
| | <i>Trabaja</i> | <i>Parado</i> | <i>Pensionista</i> | <i>Ama de Casa</i> | <i>Estudiante</i> | Conjunto |
| Conservación | 6,43 | 6,81 | 5,59 | 6,10 | 8,00 | 6,46 |
| Confort | 5,99 | 6,32 | 5,83 | 6,03 | 7,81 | 6,19 |



- La Antigüedad del usuario como alumno de la UPA también parece condicionar su valoración de los aspectos *Limpieza* y *Conservación* de las Instalaciones, así como su *Valoración Global* del Servicio. La pauta general es que a mayor antigüedad, peor valoración de esos dos aspectos, con la salvedad del repunte de puntuación que presenta el grupo de antigüedad de 6 y más años. La *Valoración Global* desciende con la antigüedad, pero repunta con los encuestados que frecuentan la UPA desde hace tres o más años y llega a ser la misma que la de los más nuevos en el caso de los usuarios encuestados con una antigüedad de seis o más años.

| Aspectos estándares del Servicio | Puntuaciones medias según la antigüedad en la UPA | | | | |
|----------------------------------|---|---------------|---------------|--------------|----------|
| | Hasta 1 año | De 1 a 2 años | De 3 a 5 años | 6 y más años | Conjunto |
| Limpieza instalaciones | 7,99 | 7,35 | 7,31 | 8,00 | 7,72 |
| Conservación instals. | 6,75 | 6,23 | 5,68 | 6,52 | 6,39 |
| Valoración Global | 8,23 | 7,63 | 7,81 | 8,23 | 8,02 |



- El **Curso o enseñanza** que recibe el usuario resulta asimismo discriminante de su valoración de casi todos los aspectos del Servicio, así como de su *Valoración Global*. Para facilitar la lectura de la tabla que se muestra a continuación, hemos destacado las puntuaciones más altas (por encima de 9) con un tipo de fuente mayor y las más bajas (por debajo de 6) con negrita. Por otro lado, la puntuación más elevada en la *Valoración Global* del Servicio la ofrecen los grupos de *ESO* y *Monográficos* y la más baja los grupos de *Artes Plásticas* y *Fotografía*.

| Aspectos del Servicio | Puntuaciones medias según el curso realizado | | | | | | |
|-----------------------|--|---------|-------------|-----------------|-------------|------|--------|
| | Actualización Profesional | Idiomas | Fotografía | Artes Plásticas | Monográfico | ESO | Teatro |
| Limpieza | 7,78 | 7,82 | 6,59 | 7,14 | 8,26 | 8,40 | 6,94 |
| Accesibilidad | 7,32 | 7,20 | 6,06 | 6,54 | 8,31 | 8,14 | 7,28 |
| Conservación | 6,44 | 6,40 | 3,82 | 4,83 | 7,26 | 6,25 | 7,50 |
| Seguridad | 7,20 | 7,28 | 5,65 | 5,94 | 7,98 | 7,29 | 8,61 |
| Confort | 6,36 | 6,34 | 3,82 | 4,37 | 6,79 | 6,63 | 7,34 |
| Simpatía | 8,08 | 8,92 | 9,06 | 8,83 | 9,15 | 8,88 | 9,41 |
| Profesionalidad | 8,57 | 8,63 | 9,24 | 8,89 | 9,07 | 9,02 | 9,44 |
| Motivación | 8,35 | 8,64 | 9,29 | 8,74 | 8,88 | 8,91 | 9,62 |
| Comunicación | 8,27 | 8,71 | 9,00 | 8,97 | 8,93 | 8,79 | 9,29 |
| Horarios trám. | 8,20 | 8,09 | 7,47 | 7,47 | 8,21 | 8,41 | 7,68 |
| Rapidez trám. | 8,47 | 8,13 | 7,53 | 7,76 | 8,26 | 8,57 | 7,75 |
| Val. Global | 8,03 | 7,82 | 7,76 | 7,39 | 8,24 | 8,78 | 7,97 |

- Finalmente, el **Número de cursos en realización** discrimina la valoración de los usuarios encuestados del aspecto *Conservación* de las Instalaciones, de tal manera que quienes realizan un solo curso valoran mejor este aspecto que quienes realizan dos (6,50 puntos versus 5,28 puntos, respectivamente)

3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de la Universidad Popular hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones* y *sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 127 encuestados (el 40,6%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 158 observaciones y sugerencias.

| Observaciones y sugerencias | N | % |
|--|-----|-------|
| Mejorar instalaciones (espacios, confort, olores, ...) | 44 | 27,8 |
| Mejorar equipamientos y dotaciones de aulas | 34 | 21,5 |
| Mejorar aspectos del profesorado (quejas, sustituciones, coordinación) | 16 | 10,1 |
| Mayor variedad de cursos o niveles | 9 | 5,7 |
| Ampliar oferta de horarios de los cursos | 9 | 5,7 |
| Más plazas en los cursos | 6 | 3,8 |
| Dispensadores de agua | 6 | 3,8 |
| Mayor duración del curso | 5 | 3,2 |
| Exposición en fin de curso | 5 | 3,2 |
| Precios menores | 4 | 2,5 |
| Pago de los cursos por trimestres | 3 | 1,9 |
| <i>Raku</i> en San Isidro | 3 | 1,9 |
| Mejorar la limpieza de instalaciones | 3 | 1,9 |
| Otras | 11 | 7,0 |
| Total | 158 | 100,0 |

Como vemos, el mayor porcentaje de sugerencias se refiere a la demanda de que se mejoren las instalaciones del centro (27,8%), seguida de que se mejoren los equipamientos y dotaciones de las aulas para impartir los distintos cursos (21,5%) y de que se corrijan ciertos aspectos que involucran al profesorado (10,1%). También presentan una frecuencia apreciable demandas como una mayor variedad de cursos o de niveles de los mismos y ampliar los horarios de los cursos (ambas con 5,7%).

4. PROPUESTAS DE FORMACIÓN

En el cuestionario de la encuesta también hemos dejado un espacio para que los usuarios encuestados anoten los cursos, actividades o áreas formativas que deseen que la UPA incluya en su oferta formativa. Los 109 encuestados (34,8%) que han utilizado ese espacio han apuntado un total de 159 propuestas de formación, que se detallan por su frecuencia en la tabla siguiente.

| Propuestas de formación | N | % |
|---------------------------|----|-----|
| Cocina | 14 | 8,8 |
| Conocer España | 7 | 4,4 |
| Inglés con más niveles | 7 | 4,4 |
| Música | 6 | 3,8 |
| Bachillerato | 5 | 3,1 |
| Historia del Arte | 5 | 3,1 |
| Italiano varios niveles | 5 | 3,1 |
| Photoshop avanzado | 5 | 3,1 |
| Historia de España | 4 | 2,5 |
| Idiomas | 3 | 1,9 |
| Teatro | 3 | 1,9 |
| Chino con más niveles | 2 | 1,3 |
| Doblaje | 2 | 1,3 |
| Fotografía | 2 | 1,3 |
| Guitarra | 2 | 1,3 |
| Lengua de signos | 2 | 1,3 |
| Marketing | 2 | 1,3 |
| Multimedia | 2 | 1,3 |
| Peluquería | 2 | 1,3 |
| Acceso a grado superior | 1 | 0,6 |
| Access | 1 | 0,6 |
| Administración | 1 | 0,6 |
| Alemán con más niveles | 1 | 0,6 |
| Anatomía artística | 1 | 0,6 |
| Arquitectura de edificios | 1 | 0,6 |
| Arte | 1 | 0,6 |
| Baile | 1 | 0,6 |

| | | |
|------------------------------------|---|-----|
| Canto | 1 | 0,6 |
| Caracterización | 1 | 0,6 |
| Chino con más niveles | 1 | 0,6 |
| Ciclos formativos | 1 | 0,6 |
| Ciencias de la Naturaleza | 1 | 0,6 |
| Confección | 1 | 0,6 |
| Conocer Madrid | 1 | 0,6 |
| Conversación de Inglés | 1 | 0,6 |
| Creación de video | 1 | 0,6 |
| Creación webs | 1 | 0,6 |
| Decoración | 1 | 0,6 |
| Decoración interiores | 1 | 0,6 |
| Derecho civil práctico | 1 | 0,6 |
| Diseño de joyas | 1 | 0,6 |
| Diseño gráfico | 1 | 0,6 |
| Diseño videojuegos | 1 | 0,6 |
| Educación canina | 1 | 0,6 |
| El Universo | 1 | 0,6 |
| Encuadernación | 1 | 0,6 |
| Escultura | 1 | 0,6 |
| Esgrima | 1 | 0,6 |
| Esmaltes | 1 | 0,6 |
| Esmaltes en metal | 1 | 0,6 |
| Español para el mundo laboral | 1 | 0,6 |
| Especialidades informáticas | 1 | 0,6 |
| Etnografía española | 1 | 0,6 |
| Excel | 1 | 0,6 |
| Filosofía | 1 | 0,6 |
| Fotografía digital con más niveles | 1 | 0,6 |
| FP | 1 | 0,6 |
| Gastronomía | 1 | 0,6 |
| Hebreo antiguo y lenguas muertas | 1 | 0,6 |
| Historia de la literatura | 1 | 0,6 |
| Historia de la música | 1 | 0,6 |
| Historia de la música | 1 | 0,6 |
| Historia Medieval | 1 | 0,6 |
| Historia y cultura de otros países | 1 | 0,6 |
| Hostelería | 1 | 0,6 |
| Huertos urbanos | 1 | 0,6 |
| Idiomas con más niveles | 1 | 0,6 |
| Informática con niveles superiores | 1 | 0,6 |
| Inglés iniciación | 1 | 0,6 |
| Internet | 1 | 0,6 |
| Jardinería | 1 | 0,6 |
| La agricultura | 1 | 0,6 |
| Lengua y literatura | 1 | 0,6 |
| Literatura | 1 | 0,6 |

| | | |
|--|-----|-------|
| Literatura moderna | 1 | 0,6 |
| Malabarismo | 1 | 0,6 |
| Maquillaje y caracterización | 1 | 0,6 |
| Más cursos especializados de fotografía | 1 | 0,6 |
| Más cursos técnicos | 1 | 0,6 |
| Master fotografía | 1 | 0,6 |
| Mitología | 1 | 0,6 |
| Monográfico de ópera | 1 | 0,6 |
| Monográficos | 1 | 0,6 |
| Monográficos de música | 1 | 0,6 |
| Monográficos sobre cerámica | 1 | 0,6 |
| Movimientos culturales en España | 1 | 0,6 |
| Muebles | 1 | 0,6 |
| Música para adultos | 1 | 0,6 |
| Música para mayores | 1 | 0,6 |
| Office más avanzado | 1 | 0,6 |
| Plantas | 1 | 0,6 |
| Política contemporánea | 1 | 0,6 |
| Protocolo | 1 | 0,6 |
| Seguridad vial | 1 | 0,6 |
| Stress | 1 | 0,6 |
| Teatro de más nivel | 1 | 0,6 |
| Visitas guiadas a museos y centros de arte | 1 | 0,6 |
| Yoga | 1 | 0,6 |
| Total | 159 | 100,0 |

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de la Universidad Popular de Alcobendas de 2011 permite llegar a una serie de conclusiones que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta**, pues alcanza **8,06 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una notable homogeneidad (desviación típica $S = 1,37$ puntos). Con relación a la encuesta de 2008 la *Valoración Global del Servicio* ha experimentado un descenso de 0,32 puntos.
- El **conjunto de aspectos estándares** del Servicio relativo al *Personal* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de **8,84** puntos (y una desviación típica $S = 1,34$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el que denominamos *Instalaciones*, con una puntuación media de 7,01 puntos ($S = 2,04$). El conjunto de aspectos relativo a los *Trámites* para inscribirse en cursos o enseñanzas de la UPA alcanza una puntuación media de 8,09 puntos ($S = 1,52$).
- Los aspectos *Simpatía y Profesionalidad* del *Personal* son los que reciben las **calificaciones más altas** (8,87 puntos de media en ambos casos), mientras que son los aspectos *Conservación y Confort* de las *Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (6,43 puntos y 6,19 puntos de media, respectivamente). Estos dos últimos aspectos también fueron los peor valorados en las dos últimas encuestas de calidad percibida de la UPA.
- Al **cruzar** las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas** del Servicio, hemos encontrado que casi todas las clasificatorias (Edad, Nivel de Estudios, Ocupación, Antigüedad del alumno, Curso o enseñanza recibida y Número de cursos en realización) discriminan de manera estadísticamente

significativa la valoración por parte de los usuarios de varios aspectos del Servicio y también frecuentemente su *Valoración Global* del mismo. Los patrones valorativos más claros que hemos hallado son que, en general, a mayor edad del usuario, más nivel educativo, más antigüedad en la UPA y más cursos en realización, peor valoración de los aspectos valorados que resultan discriminados en términos de significación estadística.

- Un total de **127 encuestados (el 40,6%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 158 observaciones y sugerencias que han anotado, **44 (28%)** se refieren a la **demanda de mejora de las instalaciones del centro**, **34 (22%)** a la **demanda de mejora de equipamientos y dotaciones de las aulas** y **16 (10%)** a la **demanda de corrección determinados aspectos que involucran al profesorado**; el resto de observaciones y sugerencias son considerablemente variadas y presentan una frecuencia menor.

- Un total de **109 encuestados (el 34,8%)** ha realizado **propuestas de formación** de cara a la oferta futura de cursos de la UPA. Aunque las propuestas son muy heterogéneas, las más frecuentes son cursos de *Cocina y Conocer España* y que se impartan *cursos de inglés con más niveles*.

- Se puede **concluir** que las principales **fortalezas y debilidades del Servicio** en lo que se refiere a sus aspectos estándares de calidad son las siguientes:

| Principales FORTALEZAS (Puntuación media > 8,50 puntos) | Principales DEBILIDADES (Puntuación media < 7,50 puntos) |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Simpatía del Personal • Profesionalidad del Personal • Motivación del Personal • Comunicación con el usuario | <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad de las instalaciones • Conservación de las Instalaciones • Seguridad de las Instalaciones • Confort de las Instalaciones |

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo

| Sexo | N | % |
|--------|-----|------|
| Hombre | 120 | 38,3 |
| Mujer | 190 | 60,7 |
| NC | 3 | 1,0 |
| Total | 313 | 100 |

Distribución de los encuestados por grupo de Edad

| Grupo de Edad | N | % |
|-----------------|-----|------|
| Hasta 18 años | 20 | 6,4 |
| De 19 a 29 años | 54 | 17,3 |
| De 30 a 39 años | 54 | 17,3 |
| De 40 a 49 años | 41 | 13,1 |
| De 50 a 64 años | 89 | 28,4 |
| 65 y más años | 33 | 10,5 |
| NC | 22 | 7,0 |
| Total | 313 | 100 |

Distribución de los encuestados por Nivel de Estudios

| Nivel de Estudios | N | % |
|---|-----|------|
| Menos que Primarios | 2 | 0,6 |
| Primarios/Hasta 6 EGB | 66 | 21,1 |
| EGB/ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio | 74 | 23,6 |
| 3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato | 52 | 16,6 |
| Universitarios | 112 | 35,8 |
| NS/NC | 7 | 2,2 |
| Total | 313 | 100 |

Distribución de los encuestados por Ocupación

| Ocupación | N | % |
|-------------|-----|------|
| Trabaja | 133 | 42,5 |
| Parado | 59 | 18,8 |
| Pensionista | 55 | 17,6 |
| Ama de Casa | 32 | 10,2 |
| Estudiante | 27 | 8,6 |
| NS/NC | 7 | 2,2 |
| Total | 313 | 100 |

Distribución de los encuestados por Horario en que acuden usualmente a la UPA

| Horario | N | % |
|-------------------|-----|------|
| De mañana | 89 | 28,4 |
| De tarde | 214 | 68,4 |
| De mañana y tarde | 5 | 1,6 |
| NS/NC | 5 | 1,6 |
| Total | 313 | 100 |

Distribución de los encuestados por su Antigüedad en la UPA

| Antigüedad | N | % |
|---------------|-----|------|
| Hasta un año | 149 | 47,6 |
| De 1 a 2 años | 61 | 19,5 |
| De 3 a 5 años | 64 | 20,4 |
| 6 y más años | 39 | 12,5 |
| Total | 313 | 100 |

Distribución de los encuestados por Curso o Enseñanza recibida

| Curso o Enseñanza | N | % |
|---------------------------|-----|-------|
| Actualización profesional | 38 | 12,1 |
| Idiomas | 74 | 23,6 |
| Fotografía | 17 | 5,4 |
| Cerámica | 26 | 8,3 |
| Pintura | 10 | 3,2 |
| Monográfico | 42 | 13,4 |
| ESO | 59 | 18,8 |
| Teatro | 34 | 10,9 |
| NS/NC | 13 | 4,2 |
| Total | 313 | 100,0 |

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de la Universidad Popular de Alcobendas se han recogido cuestionarios de un total de 313 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 23 de mayo y el 10 de junio de 2011.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$), una muestra aleatoria de 313 individuos sobre una población de aproximadamente 600 (alumnos en la UPA en las fechas del trabajo de campo) arroja un error muestral de $\pm 3,91\%$, considerado comúnmente como aceptable a efectos de generalización.