

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 291

Encuesta de calidad percibida de los
alumnos de la **UNIVERSIDAD
POPULAR MIGUEL DELIBESDE
ALCOBENDAS** en el curso
académico 2016-2017,

Julio 2017



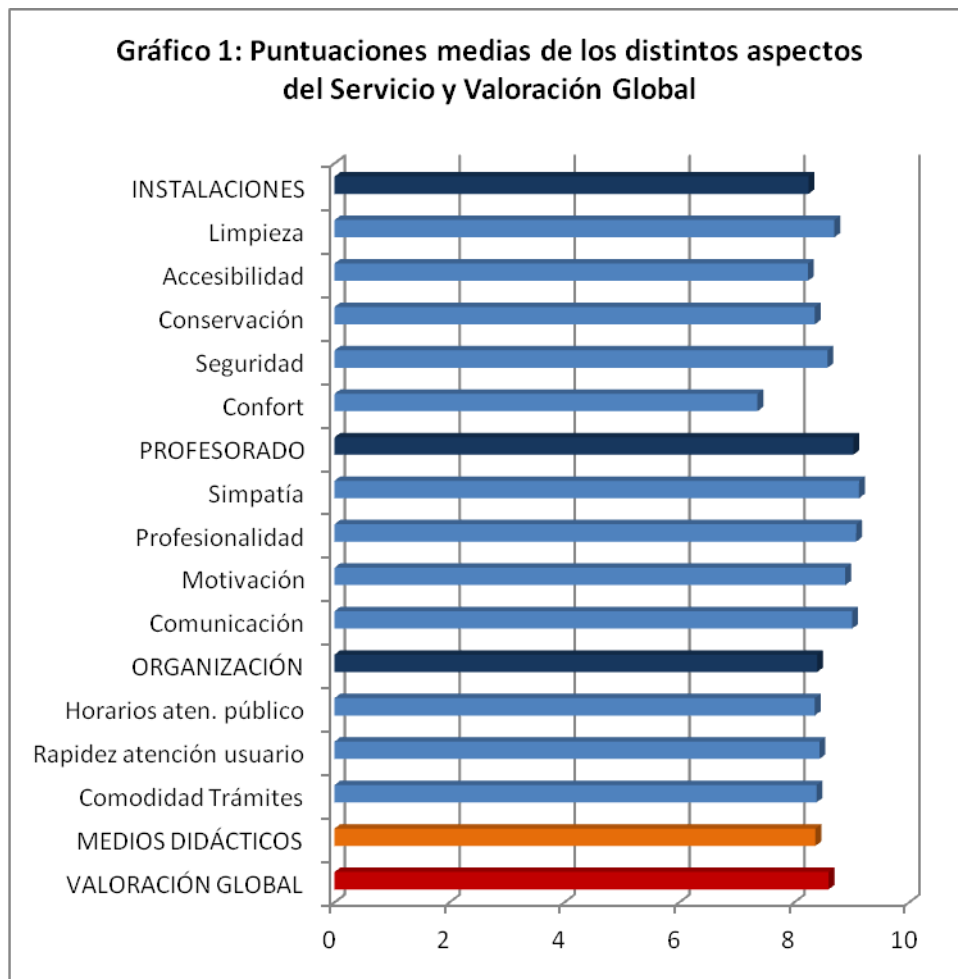
ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO	1
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	5
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	13
4. PROPUESTAS DE FORMACIÓN DE LOS ENCUESTADOS	18
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	22
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	24
FICHA TÉCNICA	27

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

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,25	10	1,80
Limpieza	8,70	10	1,43
Accesibilidad	8,24	10	1,89
Conservación	8,36	10	1,77
Seguridad	8,58	10	1,59
Confort	7,36	10	2,33
Profesorado	9,03	10	1,46
Simpatía	9,13	10	1,33
Profesionalidad	9,08	10	1,37
Motivación	8,89	10	1,65
Comunicación	9,01	10	1,48
Trámites	8,40	10	1,72
Horarios at. público	8,36	10	1,68
Rapidez	8,44	10	1,68
Comodidad	8,39	10	1,81
Medios Didácticos	8,37	10	1,82
Valoración Global	8,60	9	1,40

El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios encuestados es el relativo al *Profesorado*, que alcanza una puntuación media de 9,03 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una moderada desviación típica $S = 1,46$, que nos indica una apreciable 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* (con 9,13 y 9,08 puntos, respectivamente), mientras que el que presenta una puntuación más baja es la *Motivación* del profesorado (8,89 puntos).



Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, que ofrece una puntuación media de 8,25 puntos, con una moda de 10 puntos, aunque el valor de la desviación típica, $S = 1,80$, nos indica una cierta heterogeneidad valorativa. El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es la *Limpieza* (8,70 puntos), mientras que el que la presenta más baja es el *Confort* (7,36 puntos), aunque ambas modas son de 10 puntos.

Por su parte, el conjunto de aspectos referido a los *Trámites* para inscribirse en los cursos de la Universidad Popular recibe una puntuación media de 8,40 puntos, con moda de 10 puntos y desviación típica $S = 1,72$. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es el relativo a la *Rapidez de los trámites* (8,44 puntos), en tanto que el que recibe la más baja puntuación es el relativo a los *Horarios de atención al público* (8,36 puntos).

Los *Medios Didácticos* empleados, aspecto que por primera vez se incluye en el cuestionario de la encuesta, arrojan una puntuación media de 8,37 puntos ($S = 1,82$).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,60 puntos, con una moda de 9 puntos y una moderada desviación típica, $S = 1,40$, 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 2014), el contraste puede verse en la tabla siguiente:

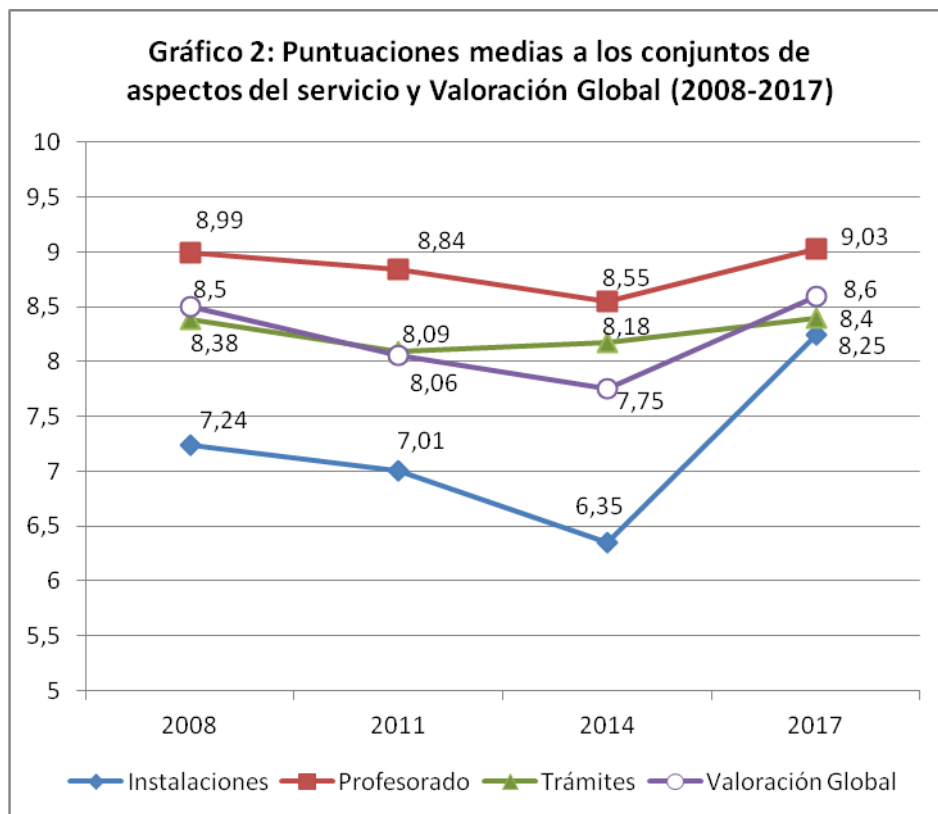
COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS
ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2014 Y EN LA DE 2017

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2014-2017	Error típico de la media de 2017 para un nivel de confianza del 95,5% (2σ)
	2014	2017		
<i>Instalaciones</i>	6,35	8,25	+1,90	±0,18
Limpieza	7,22	8,70	+1,48	±0,15
Accesibilidad	6,97	8,24	+1,27	±0,19
Conservación	5,39	8,36	+2,97	±0,18
Seguridad	6,52	8,58	+2,06	±0,16
Confort	5,66	7,36	+1,70	±0,24
<i>Personal</i>	8,55	9,03	+0,48	±0,15
Simpatía	8,60	9,13	+0,53	±0,13
Profesionalidad	8,57	9,08	+0,51	±0,13
Motivación	8,47	8,89	+0,42	±0,17
Comunicación	8,50	9,01	+0,51	±0,15
<i>Trámites</i>	8,18	8,40	+0,22	±0,18
Horarios para trámites	8,13	8,36	+0,23	±0,17
Rapidez de los trámites	8,25	8,44	+0,19	±0,17
Comodidad de los trámites	8,15	8,39	+0,24	±0,19
<i>Medios didácticos*</i>	-	8,37	-	±0,18
Valoración Global	7,75	8,60	+0,85	±0,14

*En la encuesta de 2014 no se preguntó por este aspecto del servicio.

Como puede apreciarse en la tabla, la puntuación media de todos los aspectos del Servicio muestra un apreciable ascenso con respecto a la de 2014. La *Valoración Global del Servicio* aumenta también en ochenta y cinco centésimas con respecto a la de 2014. Sin embargo, hay que tener en cuenta que una variación de la puntuación media dentro del rango indicado para un nivel de confianza del 95,5% (error típico de la media) puede obedecer simplemente al azar y no significar un cambio de valoración real (en este caso, ninguna puntuación de 2017 alberga esa posibilidad).

La evolución de las puntuaciones medias de los distintos conjuntos de aspectos del servicio, así como de su *Valoración Global*, en las cuatro últimas encuestas de calidad percibida del servicio es la que se refleja en la serie temporal que muestra el gráfico 2. Los datos ponen de relieve un acusado cambio valorativo en 2017, sobre todo en lo referido a las Instalaciones, que rompe la tendencia valorativa decreciente recogida con las tres anteriores encuestas. Sin embargo, es notorio que los conjuntos de aspectos, y los aspectos concretos, mejor y peor valorados en las encuestas de 2014 y 2017 son exactamente los mismos.



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

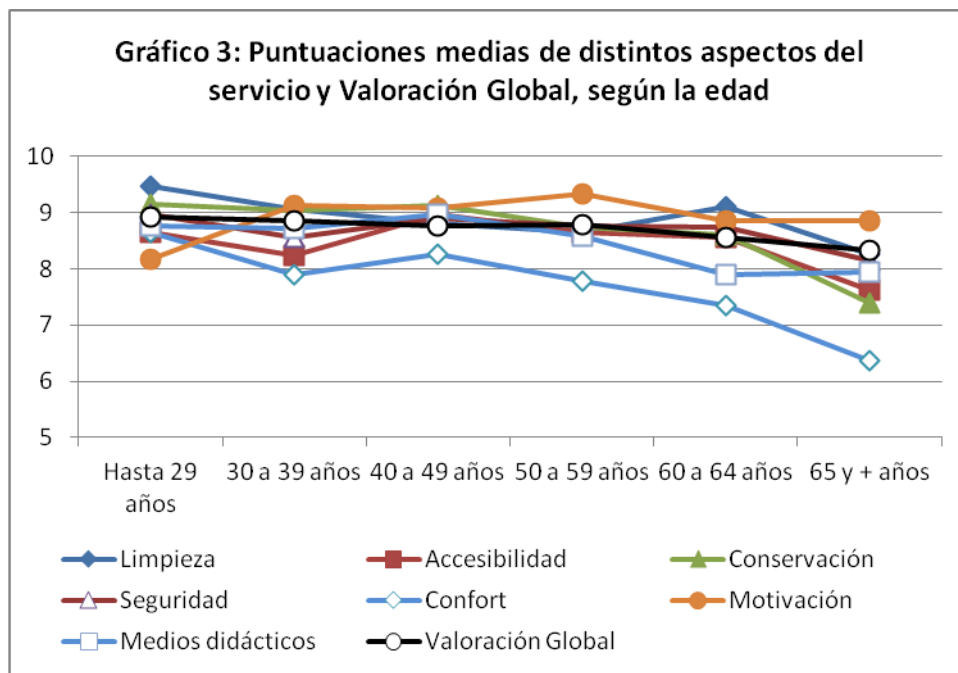
Hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad, nivel de estudios, etc.) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente algunas de las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados sobre algunos de 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 $\alpha = 0,05$), obviando los restantes.

Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Edad</i>	Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones Seguridad instalaciones Confort instalaciones Motivación profesorado Medios didácticos Valoración Global
<i>Nivel de estudios</i>	Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones Seguridad instalaciones Confort instalaciones Motivación profesorado Medios didácticos Valoración Global
<i>Ocupación</i>	Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones Seguridad instalaciones Confort instalaciones Medios didácticos Valoración Global

<i>Horario de clases</i>	Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones Seguridad instalaciones Confort instalaciones Valoración Global del Servicio
<i>Antigüedad en la Universidad Popular</i>	Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Confort instalaciones
<i>Curso o estudios realizados</i>	Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones Seguridad instalaciones Confort instalaciones Comodidad trámites Medios didácticos Valoración Global

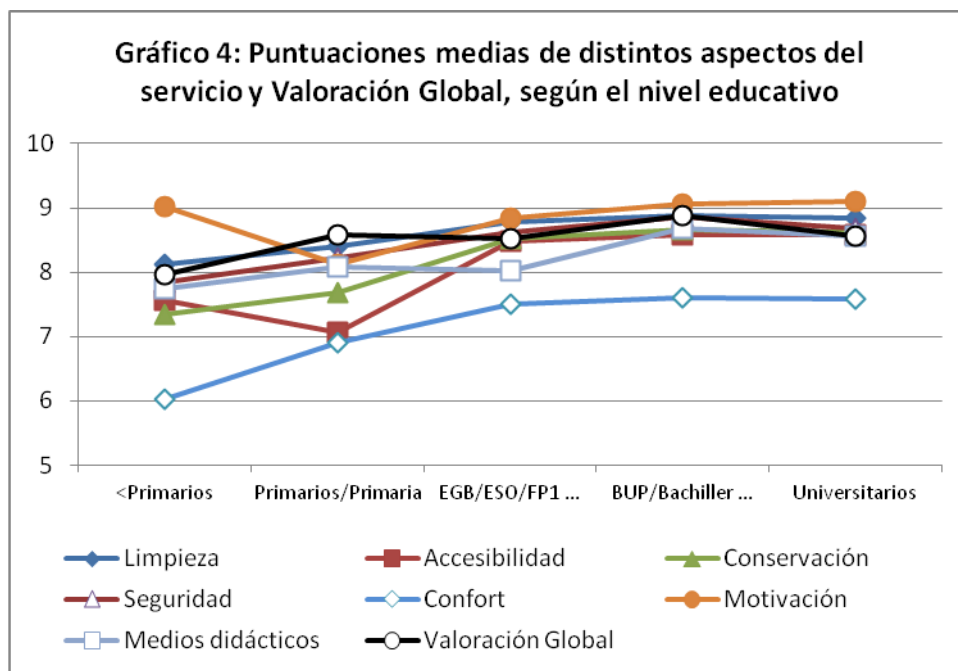
- El **grupo de Edad** al que pertenece el usuario parece influir en su valoración de todos los aspectos de las instalaciones, de la *Motivación* del profesorado y de los *Medios didácticos*, así como en la *Valoración Global* del Servicio. El patrón valorativo general es que las puntuaciones a todos esos aspectos descienden progresivamente con la edad, dándose por lo común las más altas en el grupo de edad de *Hasta 29 años* y las más bajas en el grupo de *65 y más años*.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el grupo de edad					
	<i>Hasta 29 años</i>	<i>De 30 a 39 años</i>	<i>De 40 a 49 años</i>	<i>De 50 a 59 años</i>	<i>De 60 a 64 años</i>	<i>65 y más años</i>
Limpieza	9,46	9,07	8,80	8,66	9,10	8,26
Accesibilidad	8,66	8,25	8,96	8,64	8,56	7,63
Conservación	9,15	9,04	9,13	8,74	8,60	7,40
Seguridad	8,98	8,56	8,89	8,77	8,74	8,14
Confort	8,65	7,89	8,26	7,78	7,35	6,37
Motivación	8,17	9,14	9,09	9,33	8,86	8,85
Medios didácticos	8,76	8,72	8,98	8,57	7,90	7,95
<i>Valoración Global</i>	8,92	8,86	8,77	8,78	8,55	8,33



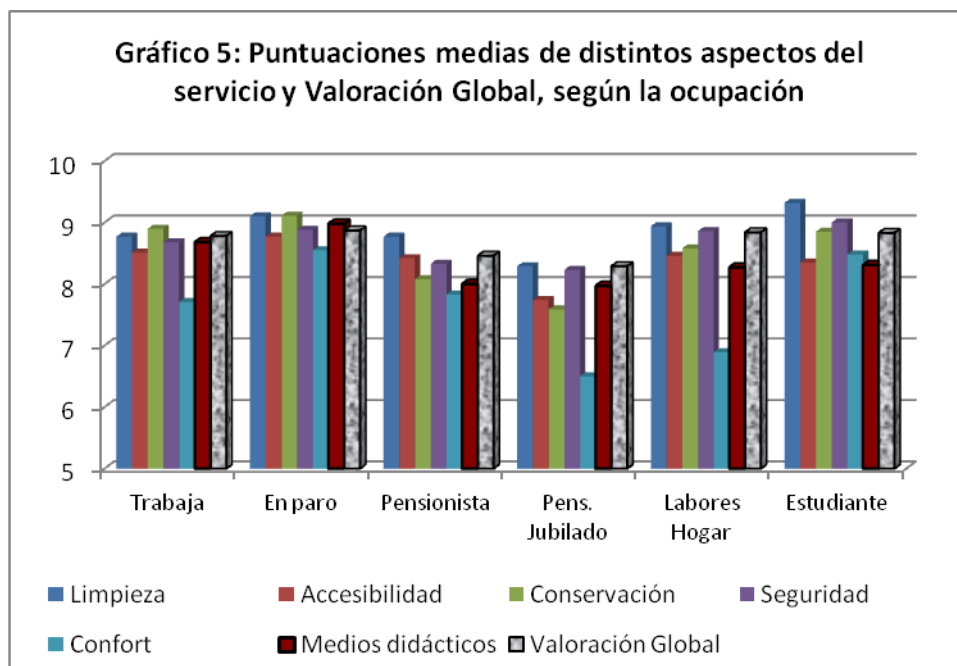
- El **Nivel de Estudios** de los encuestados también parece influir en su valoración de todos los aspectos de las instalaciones, de la *Motivación* del profesorado y de los *Medios didácticos*, así como de la *Valoración Global* del Servicio. El patrón valorativo general es un ligero incremento de las puntuaciones con el aumento del nivel educativo de los usuarios, con una leve inflexión a la baja en el grupo de los universitarios (salvo para el aspecto *Motivación* del profesorado).

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el nivel educativo				
	Menos que Primarios	Primarios/6ºEGB	EGB/ESO/FP1/etc.	BUP/FP2/Bachiller/etc.	Universitarios
Limpieza	8,13	8,40	8,79	8,88	8,85
Accesibilidad	7,57	7,07	8,48	8,59	8,58
Conservación	7,35	7,68	8,52	8,66	8,63
Seguridad	7,84	8,23	8,63	8,86	8,69
Confort	6,03	6,90	7,51	7,61	7,58
Motivación	9,03	8,13	8,84	9,07	9,11
Medios didácticos	7,74	8,08	8,02	8,68	8,57
Valoración Global	7,97	8,58	8,53	8,89	8,57



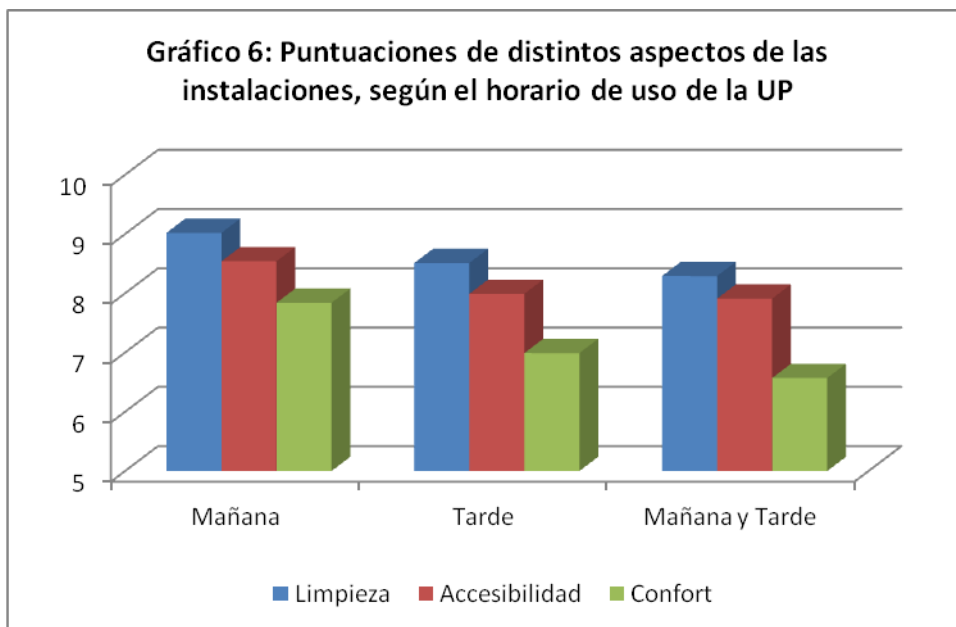
- La **Ocupación** del usuario también es una variable que discrimina su valoración de todos los aspectos de las instalaciones y de los *Medios didácticos*, así como de la *Valoración Global* del Servicio. Lo más notable es que los encuestados pensionistas jubilados son quienes peor valoran todos esos aspectos y que los parados son los que mejor valoran casi todos ellos (ofreciendo las segundas puntuaciones medias más altas para la *Limpieza* y la *Seguridad* de las instalaciones).

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la ocupación					
	Trabaja	En paro	Pensionista	Pensionista Jubilado	Labores Hogar	Estudiante
Limpieza	8,77	9,10	8,77	8,29	8,94	9,32
Accesibilidad	8,51	8,77	8,42	7,74	8,46	8,35
Conservación	8,90	9,11	8,08	7,59	8,58	8,85
Seguridad	8,68	8,88	8,33	8,23	8,86	9,00
Confort	7,71	8,55	7,83	6,50	6,89	8,48
Medios didácticos	8,68	8,98	8,00	7,97	8,27	8,31
Valoración Global	8,78	8,87	8,46	8,29	8,84	8,83



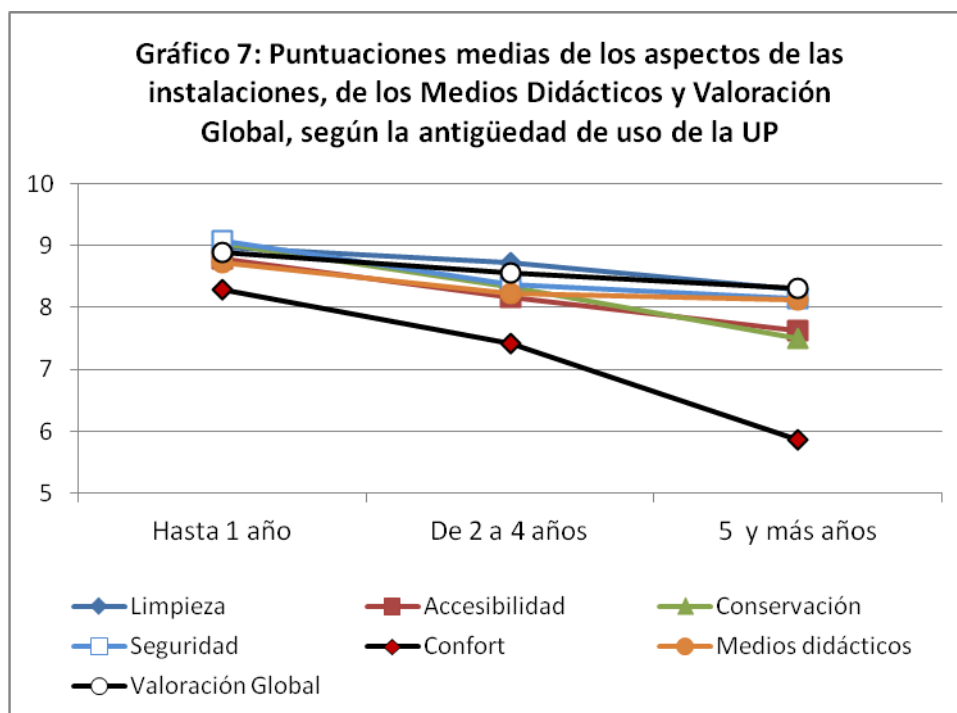
- El **Horario** en el que el usuario asiste a la Universidad Popular discrimina su valoración de los aspectos *Limpieza*, *Accesibilidad* y *Confort* de las instalaciones. Los usuarios encuestados que mejor valoran todos estos aspectos son los que asisten a la Universidad Popular en horario de mañana, mientras que los que peor los valoran son los que asisten en horario de mañana y tarde.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el horario		
	<i>Mañana</i>	<i>Tarde</i>	<i>Mañana y Tarde</i>
Limpieza	9,02	8,51	8,29
Accesibilidad	8,54	7,99	7,91
Confort	7,84	6,99	6,57



- La **Antigüedad** del usuario como alumno de la Universidad Popular también parece condicionar su valoración de todos los aspectos de las instalaciones y de los *Medios didácticos*, así como de la *Valoración Global* del Servicio. La pauta general valorativa es que a mayor antigüedad, peor valoración de todos estos aspectos.

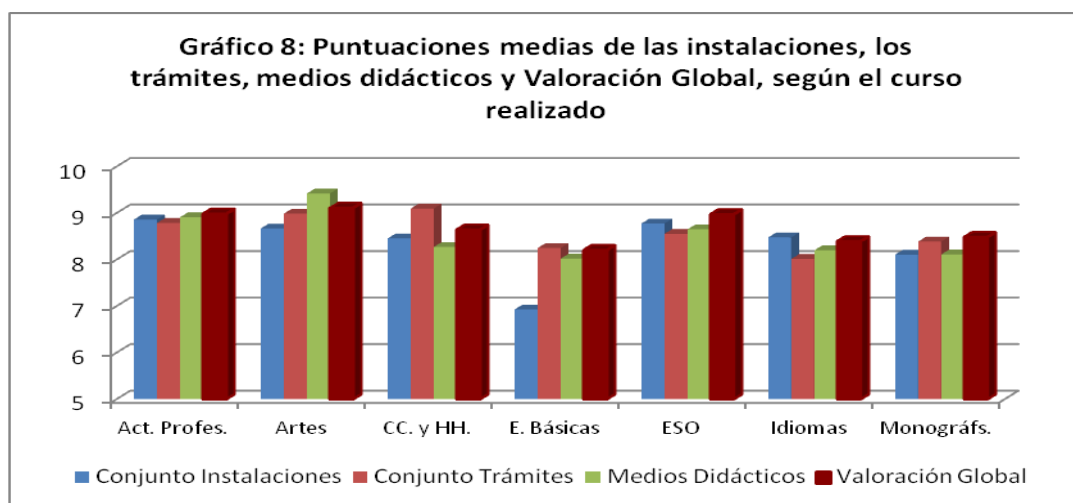
Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la antigüedad		
	Hasta 1 año	De 2 a 4 años	5 y más años
Limpieza	8,98	8,73	8,29
Accesibilidad	8,79	8,16	7,62
Conservación	9,03	8,34	7,51
Seguridad	9,07	8,37	8,14
Confort	8,29	7,41	5,86
Medios didácticos	8,72	8,23	8,12
<i>Valoración Global</i>	<i>8,88</i>	<i>8,55</i>	<i>8,31</i>



- El **Curso o enseñanza** que recibe el usuario resulta discriminante de su valoración de todos los aspectos del Servicio relativos a las Instalaciones y los Trámites, así como de los *Medios Didácticos* y de la *Valoración Global*. Para facilitar la lectura de la tabla que se muestra a continuación, hemos destacado para cada aspecto las puntuaciones más altas con un tipo de fuente mayor y las más bajas con negrita. Puede destacarse que la puntuación más elevada en la *Valoración Global* del Servicio la ofrecen los grupos de *Artes* (“Aprendiendo a crear”) y la más baja el grupo de *Enseñanzas Básicas* (que incluye “Neolectores”, con n = 21).

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el tipo de curso o enseñanza						
	Actualiz. Profesion.	Artes	Ciencias y Humanids.	E. Básicas	ESO	Idiomas	Monograf.
Limpieza	9,19	8,83	9,27	7,83	9,23	8,68	8,62
Accesibilidad	8,60	9,00	9,10	6,33	8,69	8,54	8,18
Conservación	9,02	8,62	8,90	6,91	8,97	8,65	8,22
Seguridad	8,94	9,17	9,00	7,93	8,78	8,71	8,51
Confort	8,55	7,72	6,00	5,63	8,20	7,80	7,00
Horarios tráms.	8,58	8,86	9,20	8,51	8,58	7,92	8,30
Rápidez tráms.	8,91	8,96	9,09	8,17	8,49	8,20	8,42
Comodidad tr.	8,87	9,14	9,00	8,06	8,59	7,92	8,44
Medios Didácticos	8,91	9,42	8,27	8,02	8,65	8,20	8,11
<i>Valoración Global</i>	8,98	9,11	8,64	8,20	8,97	8,39	8,48

*Los cursos o enseñanzas que no alcanzan diez usuarios encuestados no han sido tenidos en cuenta.



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, quejas y sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 175 encuestados (el 42,8%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 234 observaciones, quejas y sugerencias, que se recogen en la tabla siguiente, distribuidas por curso o enseñanza y ordenadas por su frecuencia.

Observaciones y sugerencias	N
Actualización Profesional	
Adaptar zona a niños pequeños	1
Ampliar disciplinas	1
Ascensor no funciona bien	1
Aula informática para practicar fuera horarios	1
Biblioteca ruidosa	1
Buen funcionamiento con descuento a parados	1
Curso de <i>apple</i> , especialmente para <i>ipad</i>	1
Curso muy corto	1
Facilitar materiales para el curso	1
Malos ordenadores	1
Más cursos	1
Más horas por curso	1
Mejor planificación de los profesores	1
Mensajes de asistencia por correo	1
Mínimo de nivel para algunos cursos	1
Muy contenta con el curso	1
Poder practicar en los ordenadores	1
Prueba de nivel previa a la inscripción	1
Que siga funcionando como hasta ahora	1
Recuperar las clases que el profesor no da	1
Ritmo más lento en la clase	1
Todo muy bien	1

Artes (“Aprendiendo a crear”)	
Mejorar climatización	2
Demasiado calor en aulas	1
Demasiado calor en pasillo	1
Lavabos de pintura un desastre	1
Más cursos de Profesor X	1
Más excursiones	1
Más horas de curso	1
Mejorar comunicación de la profesora	1
Muy satisfecha	1
Proyecciones de fotos como modelo	1
Todo muy bien	1
Todo perfecto	1
Una maravilla	1
Ciencias y Humanidades	
Escaleras muy peligrosas	2
Control de asistencia de alumnos	1
Dar de baja a los que no asisten	1
La falta de asistencia perjudica a otros	1
Mapas para el curso	1
Más plazas en el curso	1
Muy buena docente	1
Perfecto en casi todos los sentidos	1
Todo estupendo	1
Enseñanzas Básicas	
Escaleras muy peligrosas	11
Frío en las aulas	7
Aire acondicionado mejor regulado	4
Goteras sobre escalera	4
Clases de ordenador gratis	2
Estoy contenta en la UP	2
Servicio de autobuses para llegar a UP	2
Todo mejor este curso	2
Aire acondicionado en pasillos	1
Arreglar canalón de escalera	1
Asientos duros	1
Cambiar proyector	1
Cenicero en rampa	1
Cerrar escaleras por lluvia	1
Continuidad en inglés	1

Dejar aula abierta entre clases para practicar	1
Frío en invierno	1
Mapas en clase	1
Máquina de sandwichs	1
Más personal en informática	1
Profesores muy amables	1
Servicio de autobuses	1
Sillas incómodas	1
ESO	
Calefacción en invierno	6
Pizarra para la clase	5
Mejorar aire acondicionado	3
Cenicero en la rampa	2
Escaleras muy peligrosas	2
Sillas incómodas	2
Wifi libre	2
Cafetería con alimentación	1
Cambiar canalón	1
Cambiar las máquinas de alimentación	1
Cancha de fútbol	1
Cuarto curso está bien	1
Cumplimiento de normas y horas descanso	1
Horario de tarde más temprano	1
Impartir bachillerato	1
Internet libre	1
Máquina de sandwichs	1
Mejorar funcionamiento de la pizarra	1
Personal de mantenimiento permanente	1
Idiomas	
Anabel Segura inadecuado para dar clases	2
Ampliar niveles de inglés	2
Burocracia ineficaz	2
Malos profesores de inglés	2
Acondicionar correctamente aulas del centro	1
Ajustar mejor la calefacción	1
Algunas sillas incómodas	1
Ampliar cursos de idiomas	1
Ampliar niveles alemán	1
Aula pequeña, sin luz ni video ni audio	1
B2 de inglés	1

Calor en aulas	1
Continuación del curso el próximo año	1
Continuar con las condiciones del curso	1
Crear más cupos	1
Cuatro hrs. semanales 3 años no es "Universidad"	1
Curso menos caro	1
Cursos más baratos	1
Escaleras muy peligrosas	1
Inscripción complicada por teléfono	1
Instalar ordenadores y proyectores con audio	1
Malos docentes de idiomas	1
Más cursos de idiomas	1
Más cursos de inglés	1
Más días para pruebas de nivel	1
Más niveles por curso	1
Más plazas en cada curso	1
Más plazas para cursos	1
Más profesores y más niveles	1
Me gusta mucho el aparcamiento	1
Mejorar acceso para personas movilidad reducida	1
Mejorar climatización	1
Menos alumnos por clase	1
Menos exigencias para hacer un curso	1
Monográficos: genial	1
Nivel B2	1
Ofrecer certificado del curso	1
Pizarra física en el aula	1
Poca gente para un curso	1
Posibilidad de repetir el curso	1
Profesor informal: se dormía y usaba el móvil	1
Próximo curso en el mismo nivel	1
Trámites en inglés	1
Cursos Monográficos	
Sillas incómodas	4
Calefacción en invierno	2
Internet ineficaz	2
La profesora no dispone de medios electrónicos	2
Más cursos por la tarde	2
Más plazas	2
Mejorar climatización	2

Agrupar alumnos por nivel conocimientos	2
Acuerdo con S. S. de los Reyes	1
Adecuados los contenidos a lo esperado	1
Clases de 90' con 5' de descanso	1
Curso de la nube más amplio	1
Cursos con orientación laboral	1
Cursos demasiado amplio contenidos (no profundo)	1
Cursos para jubilados	1
Dar de baja a los no-asistentes habituales	1
Descuentos para discapacitados	1
Encantada con el profesor	1
Escalera peligrosa	1
Facilitación de materiales	1
Funcionamiento perfecto	1
Gimnasio	1
Inadecuado sistema de matriculación	1
Injusto tener que pagar todo el curso por anticipado	1
Más cursos de ciencias	1
Más debate	1
Más profesores	1
Mayor información de contenido y del profesorado	1
Mejorar acceso para personas movilidad reducida	1
Mejorar funcionamiento de restauración	1
Mejorar visibilidad pantallas	1
Mobiliario muy deficiente	1
Muy contenta	1
Perchas en los baños	1
Pupitres incómodos	1
Sillas incómodas, mala calefacción y dar <i>Wi-Fi</i>	1
Todo perfecto	1

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 temáticas que desean que la Universidad Popular incluya en su futura oferta formativa. Los encuestados que han utilizado ese espacio (el 36,9%) han apuntado un total de 193 propuestas de formación, que se detallan en la tabla siguiente, distribuidas por curso o enseñanza y ordenadas por su frecuencia.

Propuestas de formación	N
Actualización Profesional	
Actividades musicales	1
Árabe y chino	1
Arduino	1
Blender	1
Caligrafía	1
Cocina	1
Controlador	1
Conversación en inglés	1
Curso <i>Tabler Apple y Macintosh</i>	1
Doblaje	1
Domótica	1
Fotografía básica y <i>fotosat</i>	1
Francés	1
Informática para <i>Apple</i>	1
<i>Ipad</i>	1
<i>Iphone</i>	1
Italiano	1
Jardinería	1
<i>Macintosh</i>	1
Maquillaje y caracterización	1
Modelado 3D	1
Móvil <i>iphone apple (IOS)</i>	1
Musicales	1
Pedagogía/psicología	1
Programación	1

Relacionados con informática	1
Artes (“Aprendiendo a crear”)	
<i>After y Premier</i>	1
<i>Blender</i>	1
Cocina	1
Cursos de fotografía	1
Esmaltes a fuego	1
Modelado 3D	1
Programas Adobe, Iluminación, Vídeo	1
<i>Software libre</i>	1
Ciencias y Humanidades	
Arte	1
Culturas del mundo	1
Guitarra	1
Historia	1
Enseñanzas Básicas	
Informática	4
Alfabetización informática	3
Manejo móvil	3
Ordenadores	2
Adobe completo	1
Búsqueda de empleo por ordenador	1
Cocina	1
Danza	1
Manejo ordenador y móvil	1
Ordenadores para no lectores	1
Ordenadores para practicar	1
Teatro	1
Uso de teléfono y ordenador	1
ESO	
Bachillerato	10
FP grado medio y superior	3
Acceso a la Universidad para mayores de 45	1
Camarero	1
Ciencias	1
Educación Física	1
FP grado medio	1
Inglés	1
Microinformática	1
Ordenador e idiomas	1

Preparación para el bachillerato	1
Religión	1
Idiomas	
Inglés	6
Alemán avanzado	2
Conversación	2
Idiomas	2
Informática	2
Inglés B2	2
Restauración	2
B2 de inglés	1
Búsqueda de empleo para mayores de 50 años	1
CAE de inglés por las tardes	1
Cerámica	1
Conversación en castellano	1
Cultura española	1
Cursos para visitar Madrid con guías	1
Español para extranjeros	1
Finanzas	1
Fotografía	1
Hª literatura	1
Idiomas (alemán, francés)	1
Ilustrador/ <i>photoshop</i> orientado dibujo artístico	1
Inglés avanzado	1
Inglés oral	1
Inglés <i>Proficiency</i>	1
Inglés superior al B1	1
Marketing	1
Más cursos y niveles de inglés	1
Ordenador	1
Programación	1
Robótica y ciencias del futuro	1
Salidas en el idioma que estudio	1
Sesiones de conversación	1
Todos los niveles de inglés	1
<i>Visio</i>	1
Cursos Monográficos	
Historia del Arte	3
Historia	2
Ópera	3

Literatura	2
Historia	2
Actualización profesional	1
Administrativo	1
África actual	1
Arquitectura en España	1
Arte	1
Arte e Historia	1
Ciencias	1
Cocina	1
Cualquier tema cultural: arte, lectura...	1
Derecho	1
Economía	1
Educación física	1
Exposiciones de pintura en Madrid	1
Filosofía	1
Finanzas	1
Gótico	1
Guerra civil española	1
Hª Antigua	1
Hª Contemporánea	1
Hª De Francia e Inglaterra	1
Hª Europea	1
Hª guerra civil española	1
Historia de España	1
Humanidades (historia, geografía, filosofía)	1
Idiomas	1
Idiomas en más niveles	1
Imagen y movimiento nivel 2	1
Inglés para adultos	1
Jazz, música en general	1
Manualidades	1
Mecanografía	1
Mosaicos	1
Móviles, ordenadores, redes sociales...	1
Mujeres en el arte	1
Música	1
Música clásica	1
Románico en España	1
Siglo XV y XVI	1

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de la Universidad Popular *Miguel Delibes* de Alcobendas de 2017 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta**, pues alcanza **8,60 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una apreciable homogeneidad (desviación típica $S = 1,40$ puntos). Con relación a la encuesta de 2014 la *Valoración Global del Servicio* ha experimentado un ascenso de 0,85 puntos.
- El **conjunto de aspectos** del Servicio relativo al **Profesorado** es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de 9,03 puntos (y una desviación típica $S = 1,46$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el que denominamos **Instalaciones**, con una puntuación media de 8,25 puntos ($S = 1,80$), aumentando casi dos puntos en relación con la encuesta de 2014. El conjunto de aspectos relativo a los **Trámites** para inscribirse en cursos o enseñanzas de la UP alcanza una puntuación media de 8,40 puntos ($S = 1,72$).
- Los aspectos **Simpatía** y **Profesionalidad** del *Personal* son los que reciben las **puntuaciones más altas** (9,13 y 9,08 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos **Accesibilidad** y **Confort** de las *Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (8,24 puntos y 7,36 puntos de media, respectivamente).
- Los **Medios Didácticos** empleados en la enseñanza, un aspecto que se ha incluido por vez primera en el cuestionario de la encuesta en la Universidad Popular, ha recibido una puntuación media de **8,37 puntos**.
- Al **cruzar** las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas** del Servicio, hemos encontrado que todas las clasificatorias, salvo el

sexo y el lugar de residencia (Edad, Nivel de Estudios, Ocupación, Horario de asistencia, Antigüedad del alumno y Curso o enseñanza recibida), discriminan de manera estadísticamente significativa la valoración por parte de los usuarios de varios aspectos del Servicio y también en ocasiones su *Valoración Global* del mismo. Las variables valorativas cuyas puntuaciones resultan afectadas en mayor grado por las clasificatorias son generalmente las referidas a las instalaciones y los trámites, así como la *Valoración Global* del Servicio. Lo prolijo de la información derivada de estos cruces de variables hace aconsejable remitir al lector a las páginas de este Informe donde se encuentran para apreciar su detalle.

- Un total de **175 encuestados (el 42,8%) ha realizado observaciones, quejas y sugerencias para la mejora del servicio.** Entre las 234 observaciones, quejas y sugerencias que han anotado, agrupadas por el curso o enseñanza que se recibe, abundan especialmente las referidas a la peligrosidad de las escaleras, la climatización y el mobiliario.
- Un total de **151 encuestados (el 36,9%) ha realizado propuestas de formación para la oferta futura de cursos** en la Universidad Popular. Las propuestas se han agrupado por curso o enseñanza que se recibe y son considerablemente heterogéneas, por lo que remitimos al lector interesado a la tabla de este informe donde se detallan.
- 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 \geq 9,00 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media $<$ 8,25 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía del Profesorado • Profesionalidad del Profesorado • Comunicación con el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad de las Instalaciones • Confort de las Instalaciones

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	134	32,8
Mujer	272	66,5
NC	3	0,7
Total	409	100,0

Distribución de los encuestados por grupo de Edad

Grupo de Edad	N	%
Hasta 29 años	49	12,0
De 30 a 39 años	29	7,1
De 40 a 49 años	61	14,9
De 50 a 59 años	69	16,9
De 60 a 64 años	42	10,3
65 y más años	143	35,0
NS/NC	16	3,9
Total	409	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	33	8,1
Primarios/Hasta 6 EGB	66	16,1
EGB/ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	64	15,6
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	76	18,6
Universitarios	156	38,1
NS/NC	14	3,4
Total	409	100,0

Distribución de los encuestados por Ocupación

Ocupación	N	%
Trabaja	104	25,4
Parado	65	15,9
Pensionista	51	12,5
Pensionista-Jubilado	118	28,9
Labores del hogar	38	9,3
Estudiante	29	7,1
NS/NC	4	1,0
Total	409	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar de Residencia	N	%
Alcobendas (Casco Urbano)	292	71,4
Alcobendas (Urbanizaciones)	52	12,7
San Sebastián de los Reyes	37	9,0
Madrid capital	8	2,0
Madrid región	8	2,0
NS/NC	12	2,9
Total	409	100,0

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

Horario	N	%
De mañana	179	43,8
De tarde	201	49,1
De mañana y tarde	25	6,1
NS/NC	4	1,0
Total	409	100,0

Distribución de los encuestados por su Antigüedad en la UP

Antigüedad	N	%
Hasta un año	159	38,9
De 2 a 4 años	117	28,6
5 y más años	109	26,7
NS/NC	24	5,9
Total	409	100,0

Distribución de los encuestados por Curso o Enseñanza recibida

Curso o Enseñanza	N	%
Actualización Cultural	8	1,9
Actualización profesional	48	12,1
Artes	40	9,5
Ciencias y Humanidades	12	2,8
E. Básica	48	11,4
ESO	60	14,2
Idiomas	81	19,2
Monográficos	106	25,1
NS/NC	16	3,8
Total	422	100,0

*El total suma 422 porque algunos encuestados realizan más de un curso

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de la Universidad Popular *Miguel Delibes* de Alcobendas se han recogido cuestionarios de un total de 409 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 22 y el 26 de mayo de 2017.

Bajo el supuesto de aleatoriedad y en condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza del 95,5% = 2σ ; $p = q = 0,50$), una muestra de 409 individuos sobre una población de 1.653 (alumnos matriculados en la Universidad Popular en las fechas del trabajo de campo) arroja un error muestral de $\pm 4,29\%$ para datos globales porcentuales, que puede considerarse aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.