

Observatorio de la ciudad

SDE N° 229
ENCUESTA DE CALIDAD
PERCIBIDA DE LOS ALUMNOS
DE LA *UNIVERSIDAD POPULAR*
***DE ALCOBENDAS* EN EL CURSO**
2013-2014
Octubre 2014



Área de Gobierno
Administración Municipal

Departamento
Planificación y Evaluación



ÍNDICE

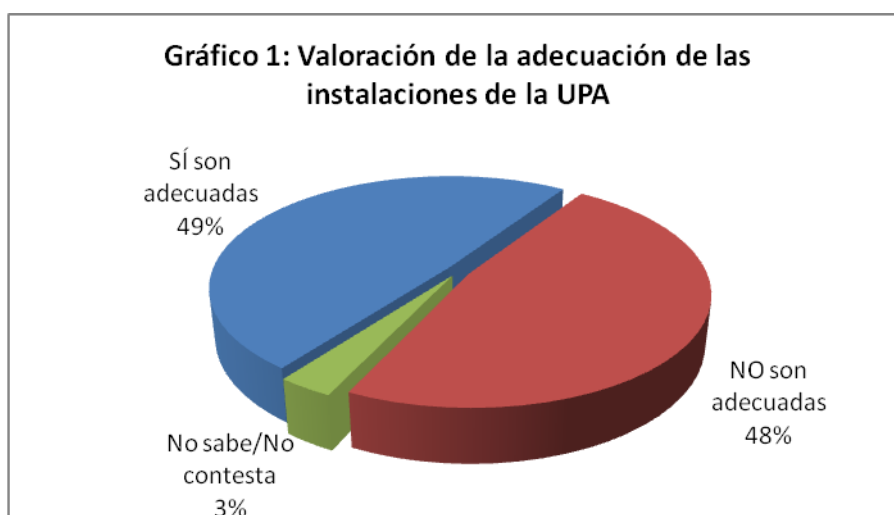
1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO	1
1.1.- Valoración de las Instalaciones	1
1.2.- Puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares de calidad del Servicio	3
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	6
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	14
4. PROPUESTAS DE FORMACIÓN DE LOS ENCUESTADOS	17
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	20
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	22
FICHA TÉCNICA	25

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	121	49,0
NO son adecuadas	118	47,8
No sabe/No contesta	8	3,2
Total	247	100,0

Una exigua mayoría de los encuestados (un 49%) opina que las instalaciones de la Universidad Popular son adecuadas para las actividades educativas que en ésta se desarrollan, pero casi la otra mitad de los usuarios encuestados (el 47,8%) opina lo contrario. El porcentaje de usuarios que señala que las instalaciones son adecuadas ha bajado más de once puntos porcentuales desde la última encuesta de calidad del servicio (2011), en la que un 60,1% 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 ya a partir de la encuesta de 2003).



Solo el sexo y la ocupación de los usuarios discriminan, en términos de significación estadística (para $\alpha = 0,05$), su valoración de la adecuación de las instalaciones de la UPA para desarrollar su actividad. Respecto de la primera variable, las mujeres resultan más críticas con las instalaciones que los hombres (un 55% de ellas no las juzga adecuadas, frente a un 38% de los hombres). Respecto de la segunda, puede verse que las personas que trabajan y los pensionistas valoran peor las instalaciones de la UPA que los otros grupos de actividad (61,2% y 54,5%, respectivamente, las juzgan inadecuadas).

Valoración de las Instalaciones	Hombres %	Mujeres %
SÍ son adecuadas	62,0	45,0
NO son adecuadas	38,0	55,0

Valoración de las Instalaciones	<i>Trabaja</i>	<i>En paro</i>	<i>Pensionista</i>	<i>Labores del hogar</i>	<i>Estudiante</i>
SÍ son adecuadas	38,8	66,0	45,5	50,0	67,9
NO son adecuadas	61,2	34,0	54,5	50,0	32,1

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

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	6,35	8	2,17
Limpieza	7,22	8	1,86
Accesibilidad	6,97	8	2,22
Conservación	5,39	5	2,28
Seguridad	6,52	8	2,20
Confort	5,66	6	2,28
Profesorado	8,55	10	1,54
Simpatía	8,60	10	1,43
Profesionalidad	8,57	10	1,55
Motivación	8,47	10	1,65
Comunicación	8,50	10	1,68
Trámites	8,18	8	1,47
Horarios at. público	8,13	8	1,50
Rapidez	8,25	8	1,39
Comodidad	8,15	8	1,52
Valoración Global	7,75	8	1,23

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 8,55 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una moderada desviación típica $S = 1,54$, 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 8,60 y 8,57 puntos, respectivamente), mientras que el que presenta una puntuación más baja es la *Motivación* del profesorado (8,47 puntos).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, que ofrece una puntuación media de 6,35 puntos, con una moda de 8 puntos, aunque el valor de la desviación típica, $S = 2,17$, nos indica una cierta heterogeneidad valorativa. El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es la *Limpieza* (7,22 puntos), mientras que el que la presenta más baja es la

Conservación (5,39 puntos), al lado del *Confort* (5,66 puntos), con modas también bajas (5 y 6 puntos, respectivamente).

Por su parte, el conjunto de aspectos referido a los *Trámites* para inscribirse en los cursos de la UPA recibe una puntuación media de 8,18 puntos, con moda de 8 puntos y una desviación típica $S = 1,47$. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es el relativo a la *Rapidez de los trámites* (8,25 puntos), en tanto que el que recibe la más baja puntuación es el relativo a los *Horarios de atención al público* (8,13 puntos).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 7,75 puntos, con una moda de 8 puntos y una discreta desviación típica, $S = 1,23$, que nos indica una considerable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.

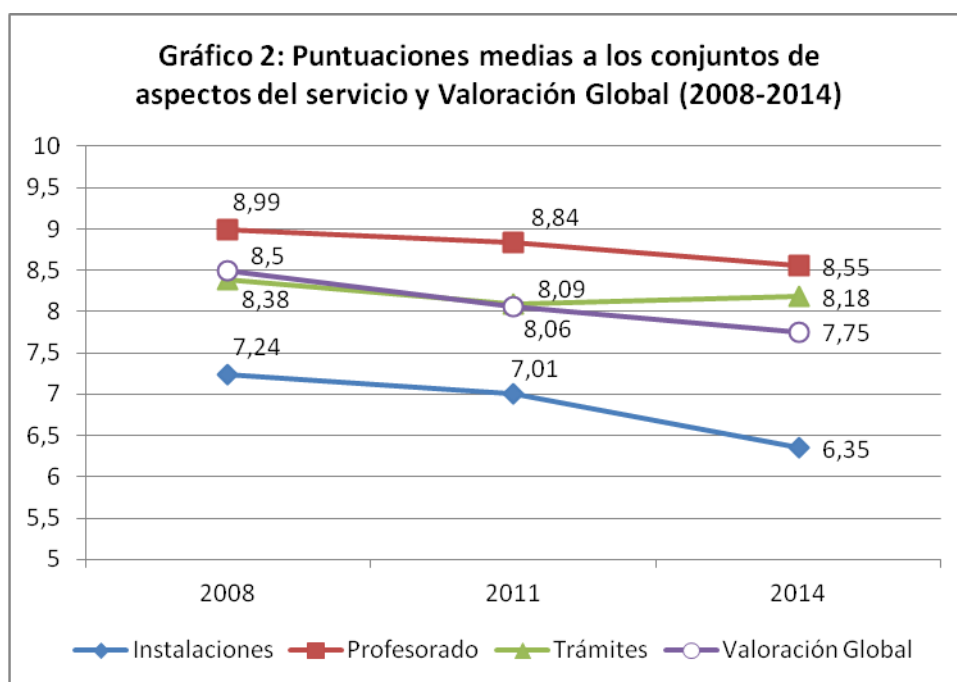
Si comparamos los resultados de esta encuesta con los de la anterior (Encuesta de Calidad Percibida de la UPA en 2011), el contraste puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2011 Y EN LA DE 2014

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2011-2014
	2011	2014	
<i>Instalaciones</i>	7,01	6,35	-0,66
Limpieza	7,75	7,22	-0,53
Accesibilidad	7,43	6,97	-0,46
Conservación	6,43	5,39	-1,04
Seguridad	7,26	6,52	-0,74
Confort	6,19	5,66	-0,53
<i>Personal</i>	8,84	8,55	-0,29
Simpatía	8,87	8,60	-0,27
Profesionalidad	8,87	8,57	-0,3
Motivación	8,81	8,47	-0,34
Comunicación	8,79	8,50	-0,29
<i>Trámites</i>	8,09	8,18	+0,09
Horarios para trámites	8,01	8,13	+0,12
Rapidez de los trámites	8,14	8,25	+0,11
Comodidad de los trámites	8,13	8,15	+0,02
Valoración Global	8,06	7,75	-0,31

Como puede apreciarse en la tabla, la puntuación media de todos los aspectos relativos a las *Instalaciones* y el *Personal*, y consiguientemente de estos dos conjuntos, experimenta en 2014 un apreciable descenso con respecto a la de 2011. Por el contrario, el conjunto de aspectos relativo a los *Trámites* para seguir los cursos de la UPA presenta un leve incremento (+0,09 puntos). La *Valoración Global del Servicio* disminuye en 2014 treinta y una centésimas con respecto a la de 2011.

La evolución de las puntuaciones medias a los distintos aspectos del servicio, así como de su *Valoración Global*, en las tres últimas encuestas de calidad percibida del servicio 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

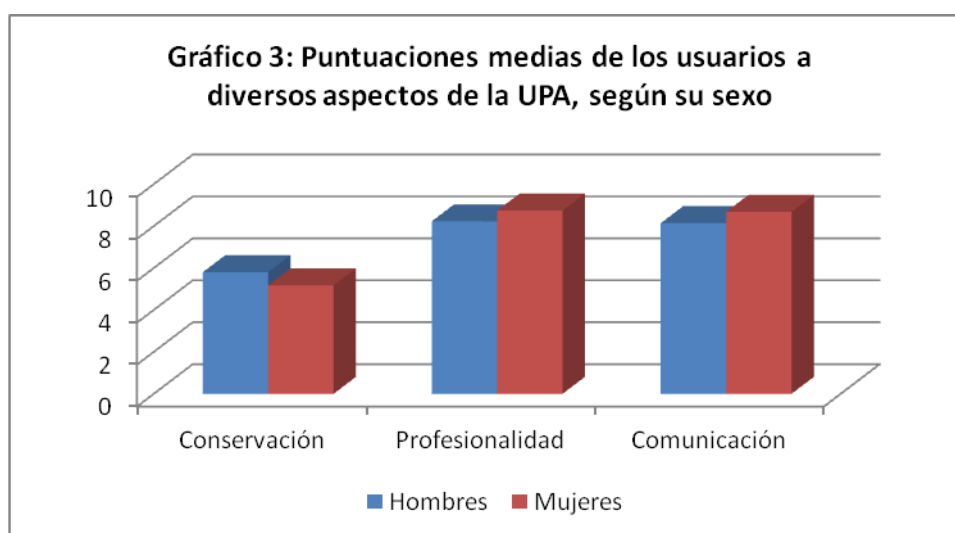
Hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad, nivel de estudios, etc.) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente algunas de las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados sobre 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>Sexo</i>	Conservación instalaciones Profesionalidad profesorado Comunicación con el usuario
<i>Edad</i>	Limpieza instalaciones Conservación instalaciones Confort instalaciones Simpatía profesorado Profesionalidad profesorado Motivación profesorado Comunicación con el usuario
<i>Nivel de estudios</i>	Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Simpatía profesorado Motivación profesorado Comunicación con el usuario Comodidad trámites
<i>Ocupación</i>	Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Profesionalidad profesorado
<i>Horario de clases</i>	Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones Valoración Global del Servicio

<i>Antigüedad en la UPA</i>	Limpieza instalaciones Conservación instalaciones Confort instalaciones Comodidad trámites
<i>Curso o estudios realizados</i>	Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones Seguridad instalaciones Confort instalaciones Simpatía personal Motivación personal Comunicación con el usuario Valoración Global del Servicio

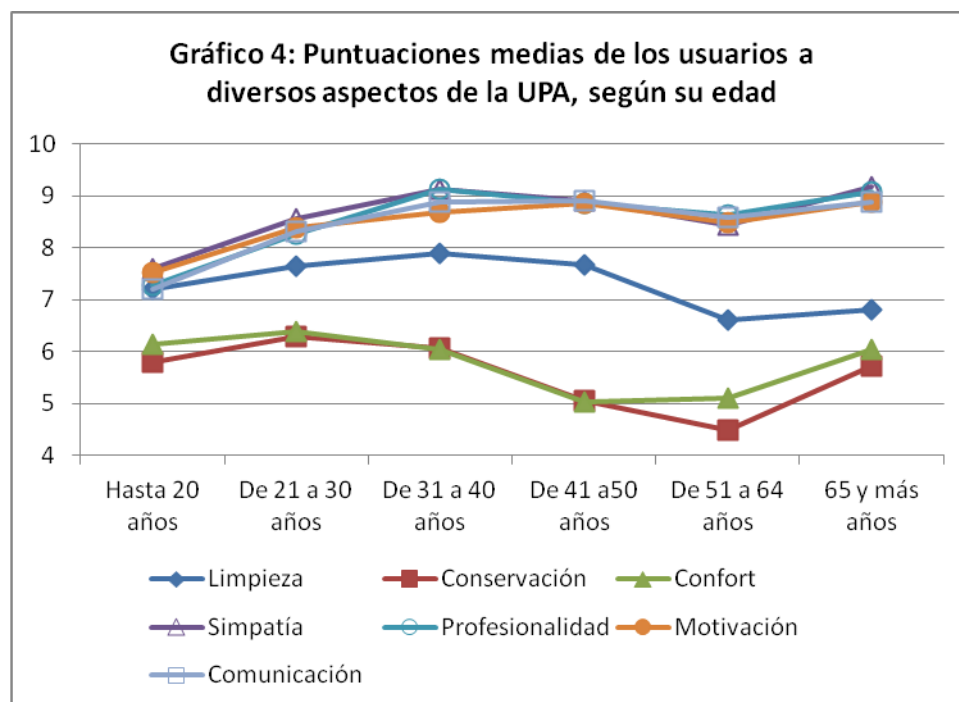
- El **Sexo** de los usuarios encuestados discrimina su valoración de la *Conservación* de las Instalaciones y de la *Profesionalidad* y la *Comunicación con el usuario* del Profesorado. Las mujeres presentan puntuaciones medias superiores para los aspectos relativos al profesorado, pero inferior para la *Conservación* de las instalaciones.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el sexo		
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	Conjunto
Conservación	5,80	5,18	5,39
Profesionalidad	8,23	8,74	8,57
Comunicación	8,14	8,68	8,50



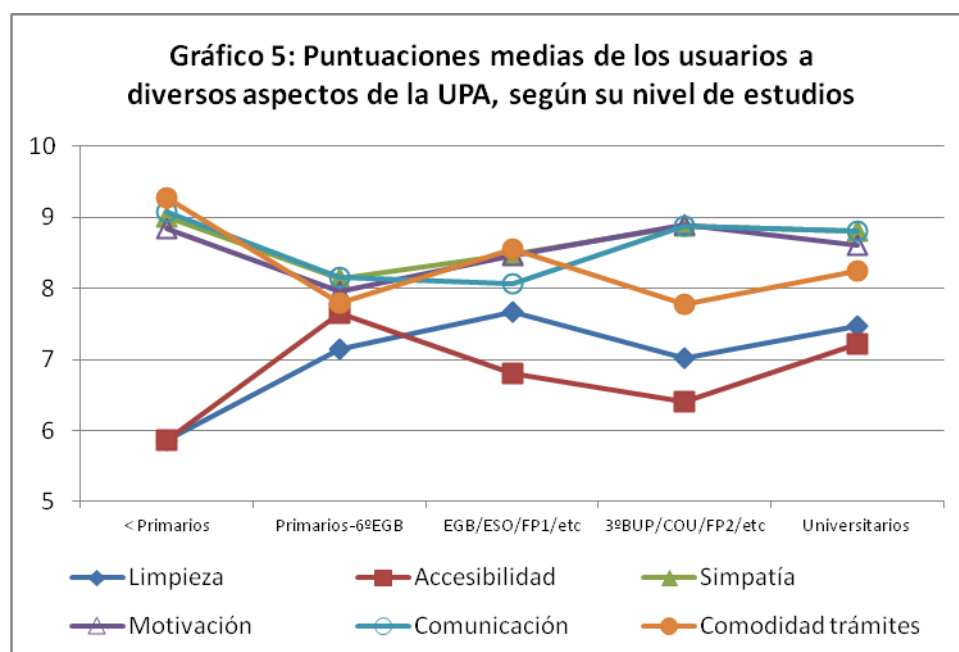
- El **grupo de Edad** al que pertenece el usuario parece influir en su valoración de varios aspectos de las Instalaciones y en todos los aspectos del Profesorado. El patrón valorativo general es que las puntuaciones a todos esos aspectos ascienden o se mantienen prácticamente estables hasta el grupo de edad *De 31 a 40 años*, a partir del cual descienden hasta llegar al repunte de puntuaciones que ofrece el grupo de edad de *65 y más años*.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el grupo de edad						Conjunto
	Hasta 20 años	De 21 a 30 años	De 31 a 40 años	De 41 a 50 años	De 51 a 64 años	65 y más años	
Limpieza	7,20	7,65	7,89	7,68	6,62	6,82	7,19
Conservación	5,80	6,29	6,07	5,06	4,48	5,71	5,38
Confort	6,13	6,39	6,04	5,03	5,11	6,03	5,67
Simpatía	7,60	8,56	9,14	8,91	8,45	9,18	8,61
Profesionalidad	7,27	8,26	9,14	8,85	8,65	9,09	8,56
Motivación	7,53	8,38	8,68	8,85	8,50	8,88	8,48
Comunicación	7,20	8,32	8,89	8,91	8,60	8,88	8,50



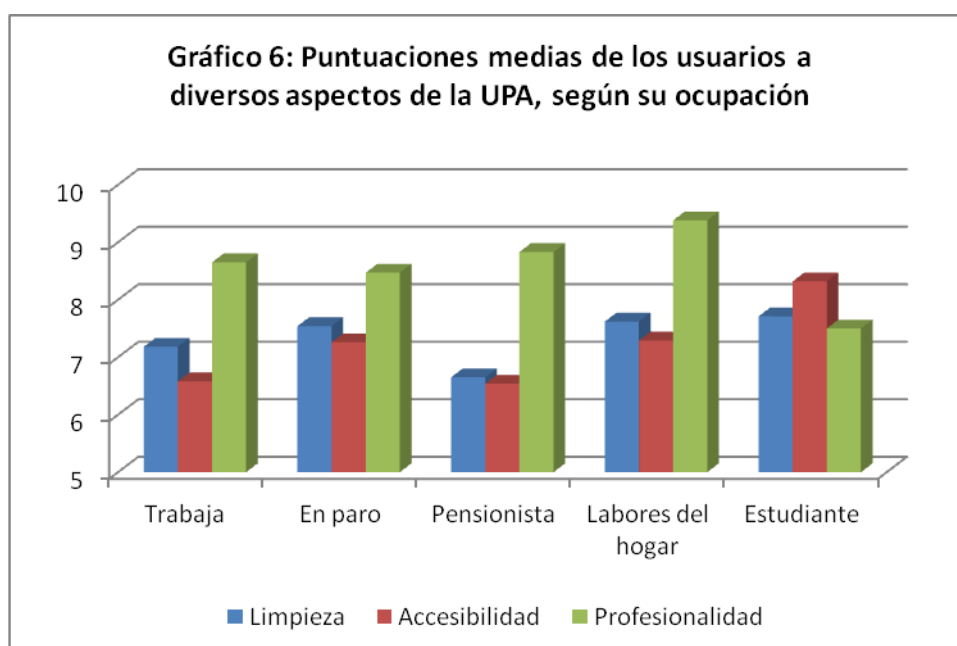
- El **Nivel de Estudios** de los encuestados también parece influir en su valoración de distintos aspectos de las Instalaciones y del Profesorado y también de la *Comodidad* de los Trámites. No existe un patrón valorativo general en función de la edad de los usuarios, aunque los aspectos relativos al Profesorado tienden a valorarse mejor a medida que asciende el nivel educativo, con la excepción del grupo de *Menos que Primarios*, que es el que mejor los valora.

Aspectos del Servicio	<i>Menos que Primarios</i>	<i>Primarios/ 6ºEGB</i>	<i>EGB/ ESO/ FP1/etc.</i>	<i>BUP/FP2/ Bachiller/ etc.</i>	<i>Universitarios</i>
Limpieza	5,86	7,14	7,67	7,02	7,47
Accesibilidad	5,86	7,66	6,81	6,40	7,21
Simpatía	9,00	8,14	8,49	8,88	8,80
Motivación	8,85	7,95	8,46	8,90	8,60
Comunicación	9,08	8,16	8,07	8,88	8,80
Comodidad trámites	9,27	7,80	8,55	7,77	8,24



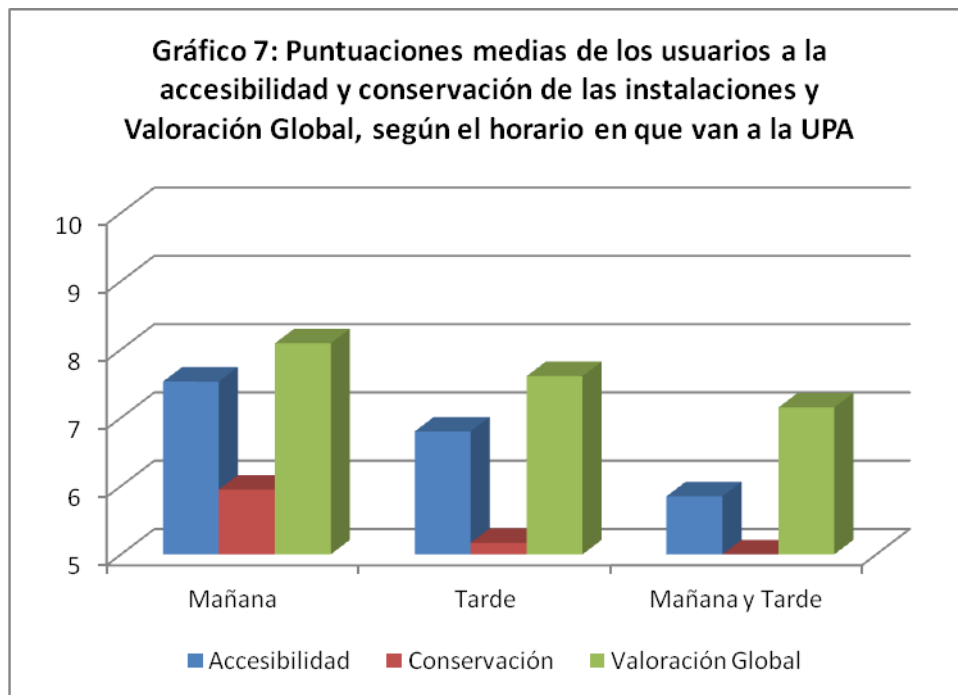
- La **Ocupación** del usuario también es una variable que discrimina su valoración de los aspectos *Limpieza* y *Accesibilidad* de las Instalaciones y *Profesionalidad* del Profesorado. Los Estudiantes son los que mejor valoran los dos aspectos relativos a las Instalaciones, mientras que quienes realizan Labores del Hogar son los que presentan la mejor valoración de la *Profesionalidad* del Profesorado.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la ocupación				
	<i>Trabaja</i>	<i>En paro</i>	<i>Pensionista</i>	<i>Labores del hogar</i>	<i>Estudiante</i>
Limpieza	7,18	7,54	6,65	7,62	7,71
Accesibilidad	6,58	7,26	6,54	7,29	8,32
Profesionalidad	8,65	8,47	8,83	9,38	7,50



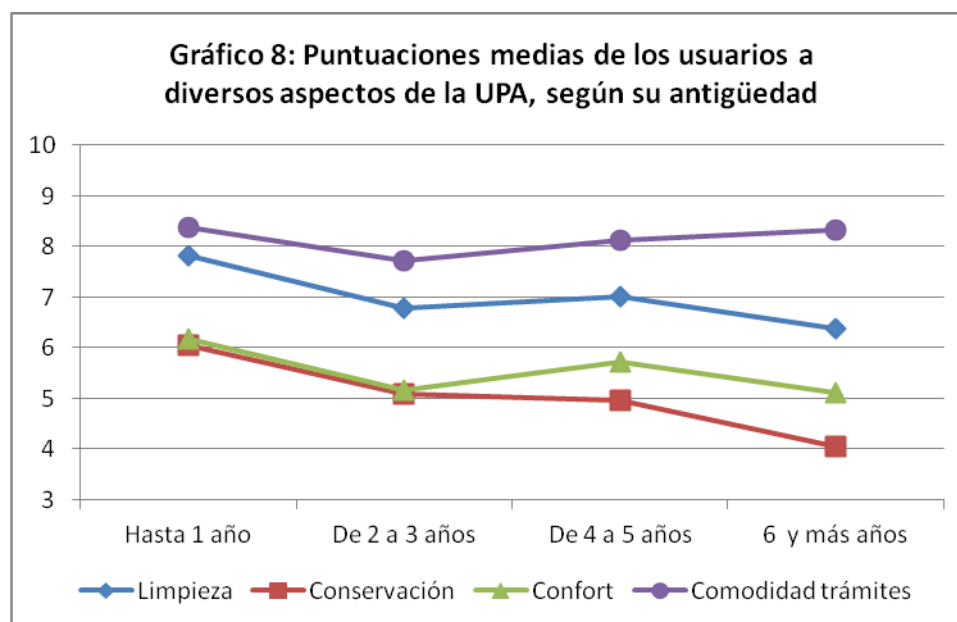
- El **Horario** en el que el usuario asiste a la UPA discrimina su valoración de los aspectos *Accesibilidad* y *Conservación* de las Instalaciones, así como su *Valoración Global* del Servicio. Los usuarios encuestados que mejor valoran todos estos aspectos son los que asisten a la UPA en horario de mañana.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el horario		
	<i>Mañana</i>	<i>Tarde</i>	<i>Mañana y Tarde</i>
Accesibilidad	7,53	6,80	5,85
Conservación	5,95	5,17	4,77
Valoración Global	8,09	7,61	7,15



- La **Antigüedad** del usuario como alumno de la UPA también parece condicionar su valoración de los aspectos *Limpieza*, *Conservación* y *Confort* de las Instalaciones, así como de la *Comodidad* de los Trámites. La pauta general para los aspectos relativos a las instalaciones es que a mayor antigüedad, peor valoración de esos tres aspectos. La *Comodidad de los trámites* muestra más bien un patrón de estabilidad de las puntuaciones, con un leve descenso entre los encuestados que tienen una antigüedad de entre dos y tres años.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la antigüedad en la UPA			
	Hasta 1 año	De 2 a 3 años	De 4 a 5 años	6 y más años
Limpieza	7,81	6,79	7,00	6,37
Conservación	6,06	5,08	4,96	4,04
Confort	6,17	5,15	5,72	5,12
Comodidad trámites	8,38	7,71	8,13	8,32



- El **Curso o enseñanza** que recibe el usuario resulta discriminante de su valoración de todos los aspectos del Servicio relativos a las Instalaciones y el Profesorado, así como de su *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 *Educación Básica* y la más baja el grupo de *Cerámica*.

Puntuaciones medias según el tipo de curso o enseñanza								
Aspectos del Servicio	<i>Cerámica</i>	<i>Contabil.</i>	<i>E. Básica</i>	<i>ESO</i>	<i>Idiomas</i>	<i>Informát.</i>	<i>Monográf.</i>	<i>Pintura</i>
Limpieza	7,91	7,39	6,54	7,16	7,63	7,25	6,68	6,00
Accesibilidad	3,55	6,44	7,31	7,28	7,09	7,21	6,25	7,40
Conservación	3,00	4,89	5,77	5,50	6,06	5,50	4,21	4,47
Seguridad	4,09	5,44	7,31	6,36	7,05	7,58	6,00	5,73
Confort	2,82	5,39	6,83	5,48	6,29	6,54	4,78	5,07
Simpatía	9,27	8,89	9,08	7,57	8,94	8,67	9,18	7,33
Profesionalidad	9,27	9,11	9,15	7,22	8,91	8,85	9,07	7,73
Motivación	9,09	8,89	9,15	7,47	8,73	8,48	8,96	7,53
Comunicación	9,27	8,78	9,31	7,39	8,95	8,63	8,93	7,47
Val. Global	6,50	7,33	8,50	7,67	7,81	7,83	7,54	8,07

*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 92 encuestados (el 37,2%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 119 observaciones, quejas y sugerencias, que se recogen en la tabla siguiente ordenadas por su frecuencia.

Observaciones, quejas y sugerencias	N	%
Mejorar instalaciones	28	23,5
Mejorar equipos	8	6,7
No cambiar de profesor durante curso	5	4,2
Más espacio	3	2,5
Precios más bajos	3	2,5
Adaptar la UPA a los discapacitados	2	1,7
Ascensor	2	1,7
Continuidad profesorado	2	1,7
Cursos gratis para los pensionistas	2	1,7
Gratis para pensionistas	2	1,7
Más profesores para hacer más cursos	2	1,7
Mejorar instalaciones del taller de cerámica	2	1,7
Nuevo edificio para la UPA	2	1,7
Ordenadores mejores	2	1,7
Ordenadores nuevos	2	1,7
Proyectores para las clases	2	1,7
Regular mejor la calefacción	2	1,7
Abrir filiales en Madrid	1	0,8
Acceso a internet	1	0,8
Adecuarse a la enseñanza de adultos	1	0,8
Ampliar francés con conversación	1	0,8

Ampliar horarios en cursos superiores de idiomas	1	0,8
Cafetería	1	0,8
Cambiar asientos	1	0,8
Cobrar en junio un curso comienza octubre es abusivo	1	0,8
Cursos compatibles con trabajo mañanas	1	0,8
Cursos de idiomas no anuales	1	0,8
Gratis para pensionistas con bajas pensiones	1	0,8
Laboratorio de idiomas	1	0,8
Mantener mejor las instalaciones	1	0,8
Más comodidad de las instalaciones	1	0,8
Más compañerismo	1	0,8
Más cursos cortos de informática	1	0,8
Más horarios en idiomas para compatibilizarlos	1	0,8
Más horas de curso	1	0,8
Más hornos	1	0,8
Más importancia a la asistencia para dejar repetir	1	0,8
Más materiales y libros	1	0,8
Más proyectores	1	0,8
Medios audiovisuales para las clases	1	0,8
Mejorar baños y mesas	1	0,8
Mejorar equipamiento taller pintura	1	0,8
Mejorar instalaciones del taller de pintura	1	0,8
Mejorar la limpieza	1	0,8
Mejorar mantenimiento de instalaciones	1	0,8
Mejorar material audiovisual	1	0,8
Mejorar medios y recursos	1	0,8
Mejorar mobiliario	1	0,8
Mejorar proyectores	1	0,8
Mejorar ruidos	1	0,8
Mejores hornos de cocción	1	0,8
Menos cambios de horarios	1	0,8
Nivel superior a B1 en inglés urgente	1	0,8
No tener ventanas abiertas con calefacción	1	0,8
No trasladar la UPA a otro sitio	1	0,8
Ordenador para cada alumno	1	0,8
Ordenadores buenos en el aula de informática	1	0,8
Pizarras electrónicas	1	0,8

Poder repetir curso con pocas faltas	1	0,8
Preparación de exámenes de alto nivel	1	0,8
Profesores motivados	1	0,8
Quitar escaleras	1	0,8
Rebajar precios para jubilados con pensión baja	1	0,8
Sala informática para prácticas	1	0,8
Seleccionar mejor a los profesores sustitutos	1	0,8
TOTAL	119	100,0

Como vemos, el mayor porcentaje de observaciones, quejas y sugerencias se refiere a la demanda de que se mejoren las instalaciones del centro (23,5%), seguida de que se mejoren los equipamientos y dotaciones de las aulas para impartir los distintos cursos (6,7%). También presentan una frecuencia apreciable demandas como evitar el cambio de profesorado durante el curso (4,2%) o disponer de más espacio y rebajar los precios (ambas con un 2,5%). El resto de observaciones, quejas y sugerencias se presentan con frecuencias mucho menores (la mayoría unitarias).

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 desean que la UPA incluya en su oferta formativa. Los encuestados que han utilizado ese espacio (el 36,8%) han apuntado un total de 109 propuestas de formación, que se detallan ordenadas por su frecuencia en la tabla siguiente.

Observaciones, quejas y sugerencias	N	%
B2 de inglés	7	6,4
Cocina	6	5,5
Bachillerato	3	2,8
Conversación en inglés	3	2,8
Cursos FP con salida	3	2,8
Informática	3	2,8
Arte	2	1,8
Grados medios	2	1,8
Chapuzas en casa	2	1,8
Costura	2	1,8
Dibujo y Acuarela	2	1,8
Fiscalidad	2	1,8
Más niveles de idiomas	2	1,8
Enfermería	2	1,8
Más cursos de inglés	2	1,8
Administración de fincas	1	0,9
Ampliación de niveles de inglés y francés	1	0,9
Árabe	1	0,9
Autocad	1	0,9
Búsqueda de empleo	1	0,9
C1 de español	1	0,9

C1 de inglés	1	0,9
Chino en diferentes horarios	1	0,9
Club de lectura	1	0,9
Cocina española	1	0,9
Cursos de informática más largos	1	0,9
Cómo sacar partido del móvil	1	0,9
Compras <i>on line</i>	1	0,9
Conversación en idiomas	1	0,9
Cuero	1	0,9
Cultura por las tardes	1	0,9
Cultura	1	0,9
Diseño gráfico digital	1	0,9
Ecología	1	0,9
Educación Infantil	1	0,9
Encuadernación	1	0,9
Entrenador deportivo	1	0,9
Español para extranjeros de nivel avanzado	1	0,9
Exposiciones externas	1	0,9
Figura Humana en escultura	1	0,9
Fiscal (Renta)	1	0,9
Formación para el empleo	1	0,9
Fotografía diseño gráficos	1	0,9
Grupos conversación tras el B1	1	0,9
Historia	1	0,9
Historia del Arte	1	0,9
Historia Mundial	1	0,9
Idiomas mayor nivel	1	0,9
Inglés B2	1	0,9
Inglés comercial nivel B2	1	0,9
Inglés	1	0,9
Inglés oral por trimestres	1	0,9
Internet medio o avanzado	1	0,9
Maquillaje	1	0,9
Más cursos de chino y en horarios de mañana	1	0,9
Más cursos de español	1	0,9
Más informática	1	0,9
Más niveles de idiomas	1	0,9

Más niveles intermedios en inglés	1	0,9
Mayores niveles inglés	1	0,9
Mesopotamia y Babilonia	1	0,9
Monográfico de artesanía	1	0,9
Monográfico de setas	1	0,9
Monográfico sobre Egipto	1	0,9
Monográficos de pintura	1	0,9
Monográficos sobre la Guerra de Independencia	1	0,9
Naturaleza	1	0,9
Niveles avanzados de idiomas	1	0,9
Otros idiomas	1	0,9
Páginas web	1	0,9
Patronaje y diseño	1	0,9
<i>Photoshop</i>	1	0,9
Poder repetir B1	1	0,9
Preparación exámenes de idiomas	1	0,9
Preparación acceso a la universidad	1	0,9
Preparación ingreso universidad mayores de 25 años	1	0,9
Preparación al <i>First</i>	1	0,9
Relacionados con TIC's	1	0,9
Seguridad informática	1	0,9
Solfeo	1	0,9
Universo	1	0,9
TOTAL	109	100,0

Como puede verse en la tabla anterior, las demandas de formación más frecuentes se refieren a que se imparta el nivel B2 de inglés y que se incorpore la formación en cocina (con 6,4% y 5,5%, respectivamente, del total). También muestran una cierta frecuencia las demandas de formación relativas al Bachillerato, Conversación en inglés y Cursos de FP “con salida” laboral (todas con 2,5%) y algunas otras que son sugeridas por más de un usuario. El resto de demandas de formación sólo alcanzan la frecuencia unitaria.

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de la Universidad Popular de Alcobendas de 2014 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **moderadamente alta**, pues alcanza **7,75 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una notable homogeneidad (desviación típica $S = 1,23$ puntos). Con relación a la encuesta de 2011 la *Valoración Global del Servicio* ha experimentado un descenso de 0,31 puntos.
- El **conjunto de aspectos** del Servicio relativo al *Profesorado* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de 8,55 puntos (y una desviación típica $S = 1,54$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el que denominamos *Instalaciones*, con una puntuación media de 6,35 puntos ($S = 2,17$). El conjunto de aspectos relativo a los *Trámites* para inscribirse en cursos o enseñanzas de la UPA alcanza una puntuación media de 8,18 puntos ($S = 1,47$).
- Los aspectos *Simpatía* y *Profesionalidad* del *Personal* son los que reciben las **calificaciones más altas** (8,60 y 8,57 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos *Conservación* y *Confort* de las *Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (5,39 puntos y 5,66 puntos de media, respectivamente). Estos dos últimos aspectos también fueron los peor valorados en las tres últimas encuestas de calidad percibida de la UPA (además, hasta un 47,8% de los encuestados opina que las instalaciones de la UPA no son adecuadas para prestar el servicio).

- Al **cruzar** las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas** del Servicio, hemos encontrado que todas las clasificatorias (Sexo, 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. 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 **92 encuestados (el 37,2%) ha realizado observaciones, quejas y sugerencias para la mejora del servicio**. De las 119 observaciones, quejas y sugerencias que han anotado, **la gran mayoría (casi el 24%) se refieren a la demanda de mejora de las instalaciones del centro**, seguida de que se mejoren los equipamientos y dotaciones de las aulas para impartir los distintos cursos (6,7%).

- Un total de **91 encuestados (el 36,8%) ha realizado propuestas de formación** para la oferta futura de cursos en la UPA. Aunque las propuestas son muy heterogéneas, las más frecuentes son los cursos *Nivel B2 de inglés* (6,4%) y *Cocina* (5,5%).

- 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 8,50 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media $<$ 7 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 • 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	82	33,2
Mujer	165	66,8
Total	247	100,0

Distribución de los encuestados por grupo de Edad

Grupo de Edad	N	%
Hasta 20 años	31	12,6
De 21 a 30 años	34	13,8
De 31 a 40 años	29	11,7
De 41 a 50 años	35	14,2
De 51 a 64 años	73	29,6
65 y más años	35	14,2
NS/NC	10	4,0
Total	247	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	15	6,1
Primarios/Hasta 6 EGB	59	23,9
EGB/ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	43	17,4
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	44	17,8
Universitarios	82	33,2
NS/NC	4	1,6
Total	247	100,0

Distribución de los encuestados por Ocupación

Ocupación	N	%
Trabaja	84	34,0
Parado	54	21,9
Pensionista	57	23,1
Labores del hogar	22	8,9
Estudiante	29	11,7
NS/NC	1	0,4
Total	247	100,0

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

Horario	N	%
De mañana	84	34,0
De tarde	149	60,3
De mañana y tarde	13	5,3
NS/NC	1	0,4
Total	247	100,0

Distribución de los encuestados por su Antigüedad en la UPA

Antigüedad	N	%
Hasta un año	109	44,1
De 2 a 3 años	74	30,0
De 4 a 5 años	26	10,5
6 y más años	29	11,7
NS/NC	9	3,6
Total	247	100,0

Distribución de los encuestados por Curso o Enseñanza recibida

Curso o Enseñanza	N	%
Actualización profesional	5	1,9
Cerámica	12	4,7
Contabilidad	18	7,0
E. Básica	14	5,4
ESO	51	19,8
Idiomas	66	25,7
Informática	29	11,3
Monográficos	30	11,7
Pintura	15	5,8
Otros	3	1,2
Total	257	100,0

*El total suma 257 porque algunos encuestados realizan más de un curso

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de la Universidad Popular de Alcobendas se han recogido cuestionarios de un total de 247 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 26 de mayo y el 6 de junio de 2014.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$), una muestra aleatoria de 247 individuos sobre una población de 2.305 (alumnos matriculados en la UPA en las fechas del trabajo de campo) arroja un error muestral de $\pm 6,01\%$ para datos globales porcentuales, que puede considerarse como aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.