

Serie Documentos Especiales

Nº 151

**Encuesta sobre Calidad Percibida
de la Universidad Popular de Alcobendas**

Junio de 2008

ÍNDICE

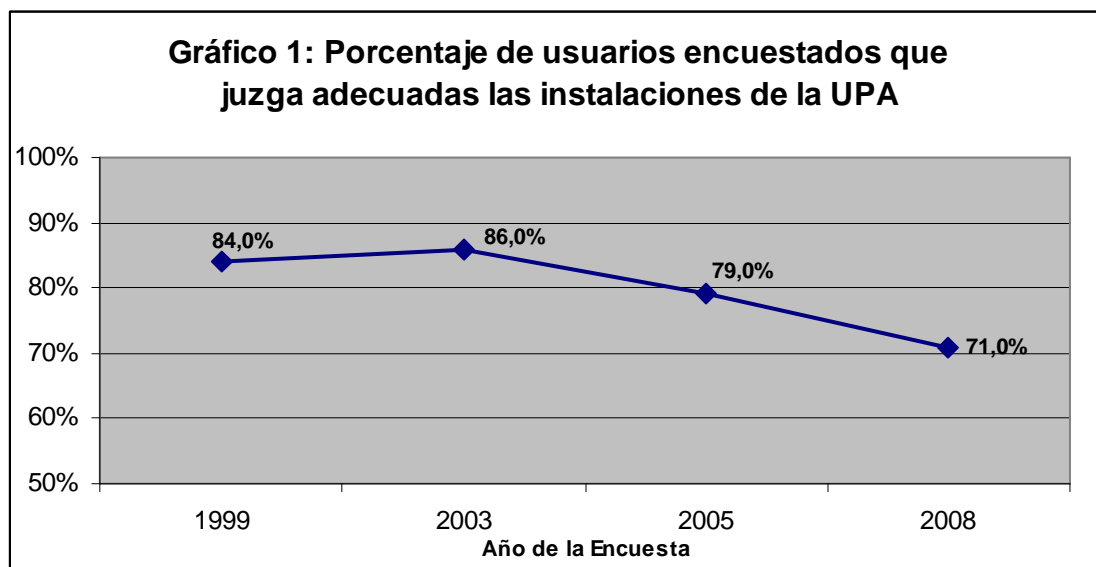
1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO	1
1.1.- Valoración de las Instalaciones	1
1.2.- Puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares de calidad del Servicio	2
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	5
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	13
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	14
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	16
FICHA TÉCNICA	19

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	352	71,4
No son adecuadas	115	23,3
No sabe/No contesta	26	5,3
Total	493	100

Como vemos, la mayoría de los encuestados (un 71%) juzga que las instalaciones de la Universidad Popular son adecuadas para las actividades educativas que en ésta se desarrollan, pero un apreciable porcentaje (23%) piensa lo contrario. El porcentaje de usuarios que piensa que las instalaciones son adecuadas ha bajado ocho puntos porcentuales desde la última encuesta de calidad del servicio (2005), en la que un 79% de los usuarios encuestados afirmaba que las instalaciones sí eran adecuadas (que a su vez ya había disminuido siete puntos porcentuales con relación a la encuesta de 2003).



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

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	7,24	8,00	2,01
Limpieza	7,91	8,00	1,72
Accesibilidad	7,66	8,00	1,84
Conservación	6,63	8,00	2,09
Seguridad	7,46	8,00	2,03
Confort	6,56	8,00	2,37
Personal	8,99	10,00	1,30
Simpatía	9,06	10,00	1,26
Profesionalidad	9,01	10,00	1,26
Motivación	8,97	10,00	1,30
Comunicación	8,93	10,00	1,38
Trámites	8,50	10,00	1,48
Horarios at. público	8,46	10,00	1,54
Rapidez	8,53	10,00	1,41
Comodidad	8,51	10,00	1,49
Valoración Global	8,38	8,00	1,35

El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 8,99 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una desviación típica $S = 1,30$, que nos indica una notoria coincidencia en las puntuaciones que dan los usuarios a este conjunto de aspectos. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Simpatía* (9,06 puntos), mientras que el que presenta una puntuación más baja es el referido a la *Comunicación* (8,93).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, que ofrece una puntuación media de 7,24 puntos, con una moda de 8 puntos, aunque la $S = 2,01$ nos señala una considerable heterogeneidad valorativa. El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es la *Limpieza* (7,91 puntos), mientras que el que la presenta más baja es la *Confort* (6,56 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 8,50 puntos, con moda de 10 puntos y una $S = 1,48$. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es el relativo a la *Rapidez de los trámites* (8,53 puntos), en tanto que el que la recibe más baja es el relativo a los *Horarios de atención al público* (8,46 puntos).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,38 puntos, con una moda de 8 puntos y una discreta desviación típica, $S = 1,35$, que nos indica una notable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.

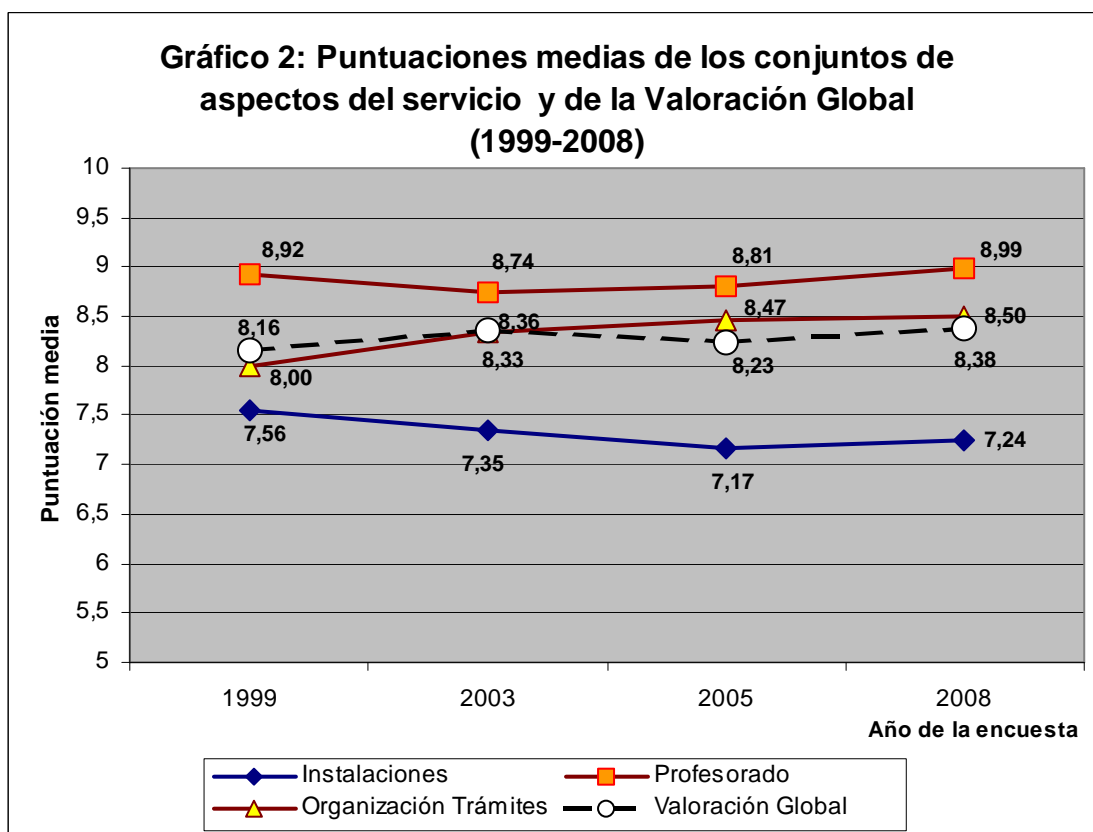
Si comparamos los resultados de esta encuesta con los de la anterior (Encuesta de Calidad de la UPA en 2008), el contraste puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2005 Y EN LA DE 2008

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2005-2008
	2005	2008	
Instalaciones	7,17	7,24	+0,07
Limpieza	7,36	7,91	+0,55
Accesibilidad	7,56	7,66	+0,1
Conservación	6,69	6,63	-0,06
Seguridad	7,39	7,46	+0,07
Confort	6,87	6,56	-0,31
Personal	8,81	8,99	+0,18
Simpatía	8,79	9,06	+0,27
Profesionalidad	8,82	9,01	+0,19
Motivación	8,75	8,97	+0,22
Comunicación	8,89	8,93	+0,04
Trámites	8,47	8,50	+0,03
Horarios atención al público	8,42	8,46	+0,04
Rapidez	8,46	8,53	+0,07
Comodidad	8,52	8,51	-0,01
Valoración Global	8,23	8,38	+0,15

Como puede apreciarse en la tabla, la puntuación media de los conjuntos de aspectos del Servicio referidos a las *Instalaciones* y a los *Trámites* experimentan en 2008 un leve aumento con respecto a la de 2005 (siete centésimas para el primero y tres para el segundo, aunque sólo los aspectos *Limpieza* y *Confort* de las Instalaciones ofrecen variaciones considerables). El conjunto de aspectos relativos al *Personal* presenta un incremento de puntuación más notable (dieciocho centésimas). La *Valoración Global del Servicio* aumenta en 2008 quince centésimas con respecto a la de 2005.

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 global 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:

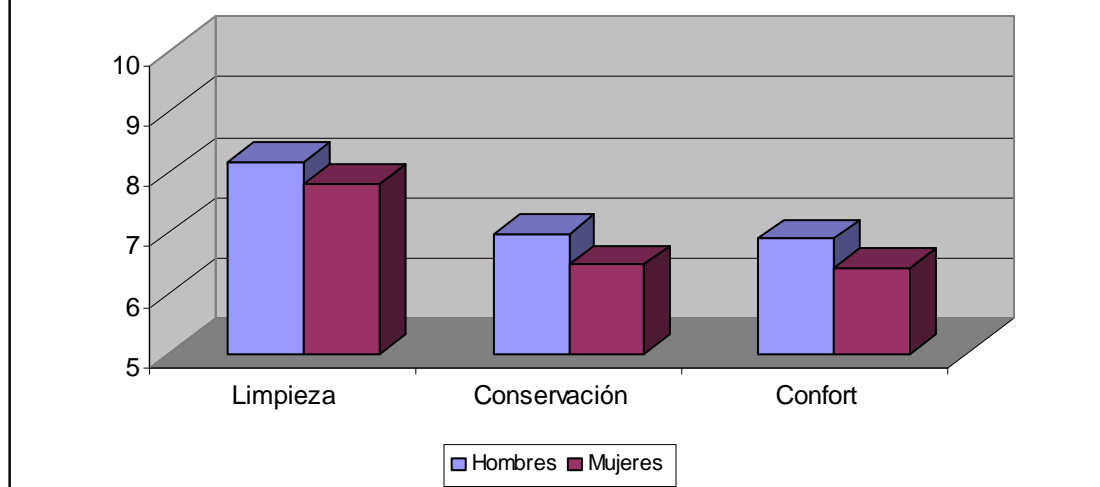
Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Sexo</i>	Limpieza Conservación Confort
<i>Edad</i>	Limpieza Conservación Confort Horarios de los trámites Valoración Global
<i>Nivel de estudios</i>	Simpatía Comunicación Horarios de los trámites Valoración Global
<i>Ocupación</i>	Simpatía Horarios de los trámites Comodidad de los trámites Valoración Global

<i>Antigüedad en la UPA</i>	Conservación Confort
<i>Curso o estudios en realización</i>	Limpieza Accesibilidad Conservación Seguridad Confort Simpatía Profesionalidad Motivación Comunicación Horarios trámites Comodidad trámites Valoración Global

- El **sexo** de los usuarios se relaciona con su valoración de la *Limpieza*, la *Conservación* y el *Confort* de las Instalaciones. Como podemos observar, los hombres valoran mejor que las mujeres todos y cada uno de estos aspectos del servicio.

Aspectos estándares del Servicio	Puntuaciones medias según el sexo		
	Hombres	Mujeres	Conjunto
Limpieza	8,16	7,80	7,90
Conservación	6,98	6,46	6,61
Confort	6,89	6,40	6,54

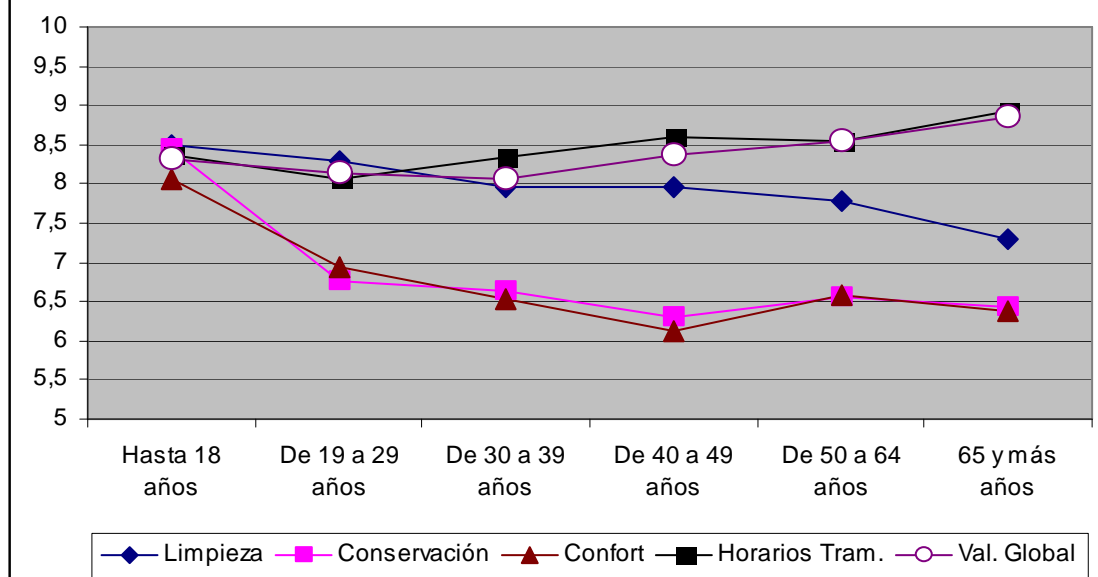
Gráfico 3: Puntuaciones medias de los encuestados a distintos aspectos de las instalaciones según su sexo



- El **grupo de Edad** al que pertenece el usuario parece influir en la valoración de la Limpieza, la Conservación y el Confort de las Instalaciones, y también del Horario de los Trámites y de la Valoración Global del Servicio. Existen algunas pautas valorativas bastante bien definidas en función de la edad de los usuarios: en general, la *Limpieza*, la *Conservación* y el *Confort* de las instalaciones se valoran peor a medida que aumenta la edad del usuario. Con respecto a la *Valoración Global* del Servicio, podemos observar la pauta general de valoración más alta a medida que aumenta la edad de los usuarios, de forma semejante a lo que sucede con los *Horarios de los trámites*.

Aspectos estándares del Servicio	Puntuaciones medias según el grupo de edad						Conjunto
	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	
Limpieza	8,50	8,29	7,95	7,95	7,78	7,29	7,89
Conservación	8,44	6,76	6,62	6,30	6,55	6,42	6,61
Confort	8,06	6,94	6,53	6,11	6,58	6,38	6,58
Horarios Trám.	8,38	8,07	8,33	8,59	8,55	8,92	8,47
Val. Global	8,32	8,14	8,05	8,38	8,55	8,84	8,40

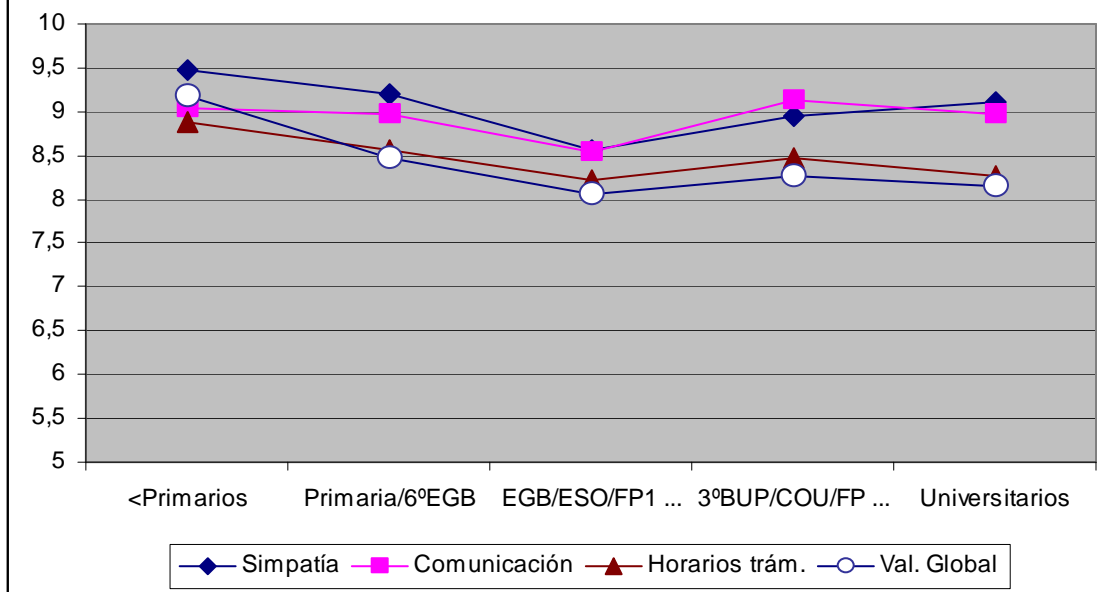
Gráfico 4: Puntuaciones medias de los encuestados a distintos aspectos del servicio según su edad



- El **Nivel de Estudios** de los encuestados también parece influir en su valoración de los aspectos *Simpatía* y *Comunicación con el usuario* del Profesorado, del aspecto *Horarios de atención al público* en los Trámites y en la *Valoración Global* del Servicio. No existe un patrón valorativo general de estos aspectos en relación con el nivel de estudios, pero puede observarse que el grupo de usuarios con nivel educativo de nivel EGB/ESO/etc. es el que ofrece las más bajas puntuaciones medias para todos los aspectos señalados y también para la Valoración Global.

Aspectos estándares del Servicio	Puntuaciones medias según el nivel de estudios					
	< Primarios	Primarios/ 6ºEGB	EGB/ ESO/ FPI/ 1º-2º BUP/etc.	3ºBUP/F P2/ Bach./ etc.	Universitarios	Conjunto
Simpatía	9,47	9,20	8,57	8,96	9,12	9,05
Comunicación	9,04	8,97	8,54	9,14	8,97	8,92
Horarios trám.	8,88	8,56	8,23	8,48	8,27	8,45
Val. Global	9,17	8,47	8,05	8,27	8,14	8,38

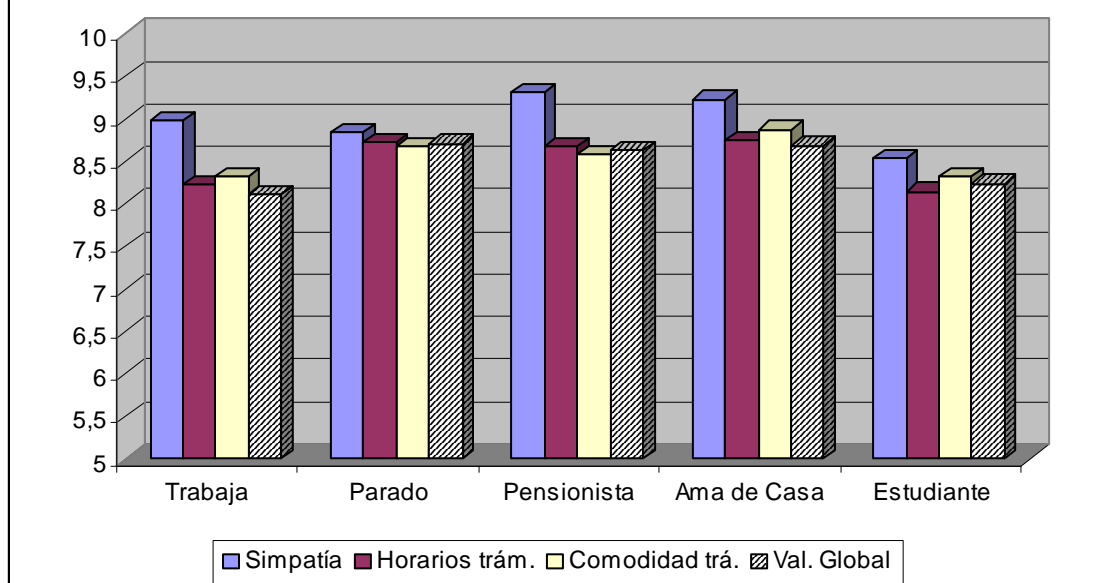
Gráfico 5: Puntuaciones medias de los encuestados a distintos aspectos del servicio según su nivel educativo



- La **Ocupación** del usuario también es una variable que discrimina su valoración de del aspecto *Simpatía* del Profesorado, *Horarios y Comodidad* de los Trámites y también su *Valoración Global* del Servicio. No observamos una pauta valorativa claramente identificable, pero los Estudiantes son los que peor valoran los dos primeros aspectos y los que Trabajan quienes peor valoran el último y presentan la puntuación más baja para la *Valoración Global* del Servicio.

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>	<i>Conjunto</i>
Simpatía	8,99	8,84	9,31	9,23	8,54	9,05
Horarios trám.	8,23	8,72	8,68	8,75	8,15	8,45
Comodidad trá.	8,32	8,68	8,59	8,88	8,33	8,51
Val. Global	8,12	8,71	8,63	8,69	8,24	8,38

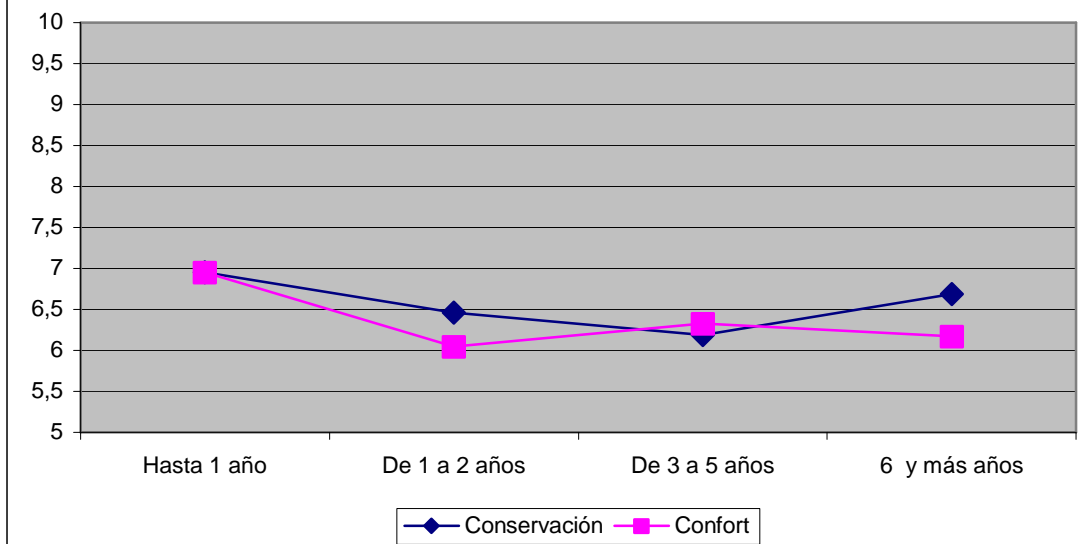
Gráfico 6: Puntuaciones medias de los encuestados a distintos aspectos del servicio según su ocupación



- La **Antigüedad** del usuario como alumno de la UPA también parece condicionar su valoración de los aspectos de la *Conservación* y el *Confort* de las Instalaciones. La pauta general es que a mayor antigüedad, peor valoración de estos aspectos, con la salvedad del repunte de puntuación que presenta el grupo de antigüedad de 6 y más años en lo que se refiere a la *Conservación*.

Aspectos estándares del Servicio	Puntuaciones medias según la antigüedad en la UPA				
	<i>Hasta 1 año</i>	<i>De 1 a 2 años</i>	<i>De 3 a 5 años</i>	<i>6 y más años</i>	<i>Conjunto</i>
Conservación	6,95	6,46	6,19	6,69	6,66
Confort	6,95	6,05	6,33	6,17	6,55

Gráfico 7: Puntuaciones medias de los encuestados a la conservación y el confort de las instalaciones según su antigüedad en la UPA



- Finalmente, 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 las tablas que se muestran a continuación, hemos destacado en la tabla siguiente 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 *Avance* y *Neolectores* y la peor los grupos de *Fotografía* y *Monográficos*.

Aspectos estándares del Servicio	Puntuaciones medias según el curso realizado					
	<i>Educación básica</i>	<i>Educación Secundaria</i>	<i>Actualización Cultural</i>	<i>Actualización Profesional</i>	<i>Alfabetización</i>	<i>Avance</i>
Limpieza	7,62	8,17	8,38	9,17	7,36	8,08
Accesibilidad	7,90	7,86	8,00	8,50	8,30	8,62

Conservación	6,40	6,52	7,31	7,67	6,73	7,54
Seguridad	7,45	7,28	8,50	6,83	5,64	8,50
Confort	7,15	6,94	7,69	6,67	3,40	7,23
Simpatía	9,00	8,77	9,54	9,50	9,91	9,77
Profesionalidad	8,95	8,78	9,54	9,33	9,20	8,69
Motivación	8,48	8,77	9,23	9,17	10,00	8,62
Comunicación	8,67	8,60	9,67	9,17	9,90	8,38
Horarios trám.	8,44	8,64	9,07	8,50	10,00	8,00
Comodidad trá.	8,13	8,52	8,54	8,50	9,88	8,31
Val. Global	8,57	8,42	8,77	8,50	9,70	9,77

Aspectos estándares del Servicio	Puntuaciones medias según el curso realizado				
	<i>Contabilidad</i>	<i>Fotografía</i>	<i>Idiomas</i>	<i>Informática</i>	<i>Mecanografía</i>
Limpieza	8,54	8,07	8,06	8,16	7,17
Accesibilidad	7,85	7,53	7,58	7,73	7,33
Conservación	7,38	5,80	6,92	6,84	6,00
Seguridad	8,08	7,00	7,71	7,61	7,33
Confort	7,54	5,60	6,75	6,72	6,83
Simpatía	8,85	9,13	9,28	8,38	8,83
Profesionalidad	9,00	9,33	9,27	8,38	8,83
Motivación	9,08	8,93	9,25	8,57	9,00
Comunicación	9,08	8,93	9,22	8,51	8,83
Horarios trám.	8,31	8,07	8,42	8,36	8,50
Comodidad trá.	8,75	7,86	8,45	8,84	9,00
Val. Global	8,00	7,93	8,32	8,26	8,00

Aspectos estándares del Servicio	Puntuaciones medias según el curso realizado		
	<i>Monográfico</i>	<i>Neolectores</i>	<i>Pintura</i>
Limpieza	7,47	7,58	5,83
Accesibilidad	6,83	7,25	6,89
Conservación	6,28	6,67	4,39
Seguridad	7,05	8,17	6,25
Confort	5,43	8,33	5,00
Simpatía	8,83	9,83	8,72
Profesionalidad	8,93	9,67	8,89
Motivación	8,88	9,58	8,72
Comunicación	8,79	9,75	8,72
Horarios trám.	8,08	9,58	8,06
Comodidad trá.	8,23	9,75	8,33
Val. Global	7,91	9,75	7,78

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 203 encuestados (el 41,2%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 286 observaciones y sugerencias.

Observaciones y sugerencias	N	%
-----------------------------	---	---

Mejorar instalaciones	90	31,5
Mayor variedad de cursos	53	18,5
Mejorar equipamientos y dotaciones de aulas	44	15,4
Ampliar oferta de horarios de los cursos	19	6,6
Más espacio para clases y actividades	18	6,3
Mejorar el Aparcamiento y Accesibilidad	10	3,5
Mejorar contenidos cursos	9	3,1
Poner Bar, Cafetería	8	2,8
Más salidas y excursiones	8	2,8
Ofrecer una biblioteca para alumnos	7	2,4
Mejorar la limpieza de instalaciones	5	1,7
Otras	15	5,2
Total	286	100

Como vemos, el mayor porcentaje de sugerencias se refiere a la demanda de que se mejoren las instalaciones del centro (32%), seguida de que haya una mayor variedad de cursos (19%) y de que se mejoren los equipamientos y dotaciones de las aulas para impartir los distintos cursos (15%). También presentan una frecuencia considerable demandas como ampliar los horarios de los cursos (7%) y ampliar los espacios físicos para el alumnado (6%). El resto de sugerencias u observaciones arrojan porcentajes menores o son tan variadas que difícilmente se pueden agrupar en categorías.

3. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de la Universidad Popular de Alcobendas de 2008 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **notablemente alta**, pues alcanza **8,38 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una considerable homogeneidad (desviación típica, S, de 1,35 puntos). Con relación a la encuesta de 2005 la Valoración Global del Servicio ha experimentado un leve incremento de 0,15 puntos.

- El **conjunto de aspectos estándares** del Servicio relativo al *Personal* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de 8,99 puntos (y una desviación típica $S = 1,30$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el que denominamos *Instalaciones*, con una puntuación media de 7,24 puntos ($S = 2,01$). El conjunto de aspectos relativo a los *Trámites* para inscribirse en cursos o enseñanzas de la UPA alcanza una puntuación media de 8,50 puntos ($S = 1,48$).
- Los aspectos *Simpatía* y *Profesionalidad* del *Personal* son los que reciben las **calificaciones más altas** (9,06 y 9,01 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos *Conservación* y *Confort* de las *Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (6,63 puntos y 6,56 puntos de media, respectivamente). Estos dos últimos aspectos también fueron los peor valorados en la última encuesta 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 (Sexo, Edad, Nivel de Estudios, Ocupación, 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 frecuentemente su *Valoración Global* del mismo. Los patrones valorativos más claros que hemos hallado son que: los hombres valoran mejor que las mujeres la limpieza, conservación y confort de las instalaciones; a mayor edad del usuario, peor valoración de la limpieza, la conservación y el confort de las instalaciones y mejor valoración general del servicio; a mayor antigüedad del alumno, peor valoración de la conservación y el confort de las instalaciones.
- Un total de **203 encuestados (el 41,2%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 286 sugerencias que han anotado, **90 (32%) se refieren a la demanda de mejora de las instalaciones del centro, 53 (19%) a la de que se oferte una mayor variedad de cursos y 44 (15%) a la de mejorar los equipamientos y dotaciones** de las aulas para impartir los cursos; el resto de observaciones y sugerencias son considerablemente variadas y presentan una frecuencia menor.

- 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 <i>FORTALEZAS</i> (Puntuación media > 8,50 puntos)	Principales <i>DEBILIDADES</i> (Puntuación media < 7,50 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía del Personal • Profesionalidad del Personal • Motivación del Personal • Comunicación con el usuario • Rapidez de los trámites • Comodidad de los trámites 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	135	27,4
Mujer	351	71,2
NC	7	1,4
Total	493	100

Distribución de los encuestados por grupo de Edad

Grupo de Edad	N	%
Hasta 18 años	19	3,9
De 19 a 29 años	85	17,2
De 30 a 39 años	79	16,0
De 40 a 49 años	81	16,4
De 50 a 64 años	163	27,6
65 y más años	71	14,4
NC	22	4,5
Total	493	100

Distribución de los encuestados por Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	82	16,6
Primarios/Hasta 6 EGB	82	16,6
EGB/ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	96	19,5
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	87	17,6
Universitarios	127	25,8
NS/NC	19	3,9
Total	493	100

Distribución de los encuestados por Ocupación

Ocupación	N	%
Trabaja	229	46,5
Parado	39	7,9
Pensionista	82	16,6
Ama de Casa	108	21,9
Estudiante	29	5,9
NS/NC	6	1,2
Total	493	100

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

Horario	N	%
De mañana	187	38,0
De tarde	296	60,0
NS/NC	10	2,0
Total	493	100

Distribución de los encuestados por su Antigüedad en la UPA

Antigüedad	N	%
Hasta un año	221	44,8
De 1 a 2 años	92	18,7
De 3 a 5 años	103	20,9
6 y más años	52	10,5
NS/NC	25	5,1
Total	493	100

Distribución de los encuestados por Curso o Enseñanza recibida

Curso o Enseñanza	N	%
Actualización Cultural	14	2,8
Actualización Profesional	6	1,2
Alfabetización	11	2,2
Avance	13	2,6
Contabilidad	13	2,6
Dibujo	2	0,4
EBA	48	9,7

ESO	67	13,6
Fotografía	15	3,0
Graduado Escolar	1	0,2
Idiomas	163	33,1
Informática	39	7,9
Mecanografía	7	1,4
Monográfico	49	9,9
Neolectores	12	2,4
Oposiciones	1	0,2
Pintura	18	3,7
Ns/Nc	14	2,8
Total	493	100,0

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de la Universidad Popular de Alcobendas se han recogido cuestionarios de un total de 493 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 7 y el 15 de abril de 2008.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$), una muestra aleatoria de 493 individuos sobre una población de aproximadamente 1.740 arroja un error muestral de $\pm 3,81\%$, considerado comúnmente como aceptable.