

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE Nº 333

ENCUESTA DE CALIDAD
PERCIBIDA DEL ALUMNADO DE
LA UNIVERSIDAD POPULAR
MIGUEL DELIBES 2022/2023



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD POPULAR POR PARTE DE LOS ENCUESTADOS.....	3
3. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN FUNCIÓN DE LAS VARIABLES DE LOS ENCUESTADOS.....	7
4. PROPUESTAS DE CURSOS Y ACTIVIDADES FORMATIVAS	8
5. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	11
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	15
6. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	17
7. FICHA TÉCNICA.....	20
ANEXOS	21

I. INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) de la Universidad Popular Miguel Delibes se enmarca en la política de evaluación de la calidad percibida por los usuarios de los servicios municipales del Ayuntamiento de Alcobendas. El método utilizado en este caso para medir dicha percepción ha sido la creación de un formulario/encuesta, realizado con la herramienta web [Encuesta Fácil](#), de 13 preguntas (10 cerradas y 3 abiertas) y su envío a todos los alumnos del curso 2022/23 a través de diversos canales de comunicación (e-mail, wasap y código QR). Tres de las preguntas del formulario contenían a su vez varios apartados para su valoración. El formulario fue diseñado para replicar y actualizar el modelo de encuesta que se viene realizando en el servicio desde hace más de una década en formato papel y con la asistencia/presencia de personal municipal de apoyo. De este modo, se puede seguir la trayectoria histórica de satisfacción del usuario y también adaptarlo a las nuevas necesidades de medición que tiene la Universidad Popular.

Esta encuesta es la primera que se hace en formato online para este servicio municipal y las respuestas han sido realizadas por las personas encuestadas por sí mismas en su móvil u otro dispositivo, sin la asistencia de intermediarios o encuestadores profesionales. Al final de este informe puede consultarse la ficha técnica de la encuesta.

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

La encuesta pregunta por cinco aspectos distintos del servicio, tres de los cuales incluyen a su vez varios apartados. Además, en las preguntas *abiertas*, se permite hacer propuestas formativas y sugerencias generales. En general, cabe destacar que todos los aspectos por los que se ha preguntado en la encuesta han sido valorados muy positivamente por las personas usuarias. El conjunto de aspectos mejor valorado es el relativo al profesorado, que alcanza una puntuación media de 8,91 en la escala de 1 a 10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una desviación típica S de 2.

Fig. 1 Gráfico resumen de los aspectos del servicio valorados y las puntuaciones otorgadas

Observatorio de la Ciudad – Departamento de Planificación y Evaluación

Aspectos del servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,38	10	
Limpieza	8,62	10	1
Accesibilidad	8,73	10	1
Conservación	8,29	10	2
Seguridad	8,75	10	1
Confort	7,52	8	2
Profesorado	8,91	10	2
Simpatía	8,83	10	2
Profesionalidad	8,76	10	2
Motivación	8,74	10	2
Comunicación	9,31	10	2
Trámites	8,1	10	
Horarios at. Público	7,98	9	2
Rapidez	8,18	10	2
Comodidad	7,84	10	2
Forma de pago	8,40	10	2
Medios didácticos	7,47	10	3
Valoración global	8,21	9	2

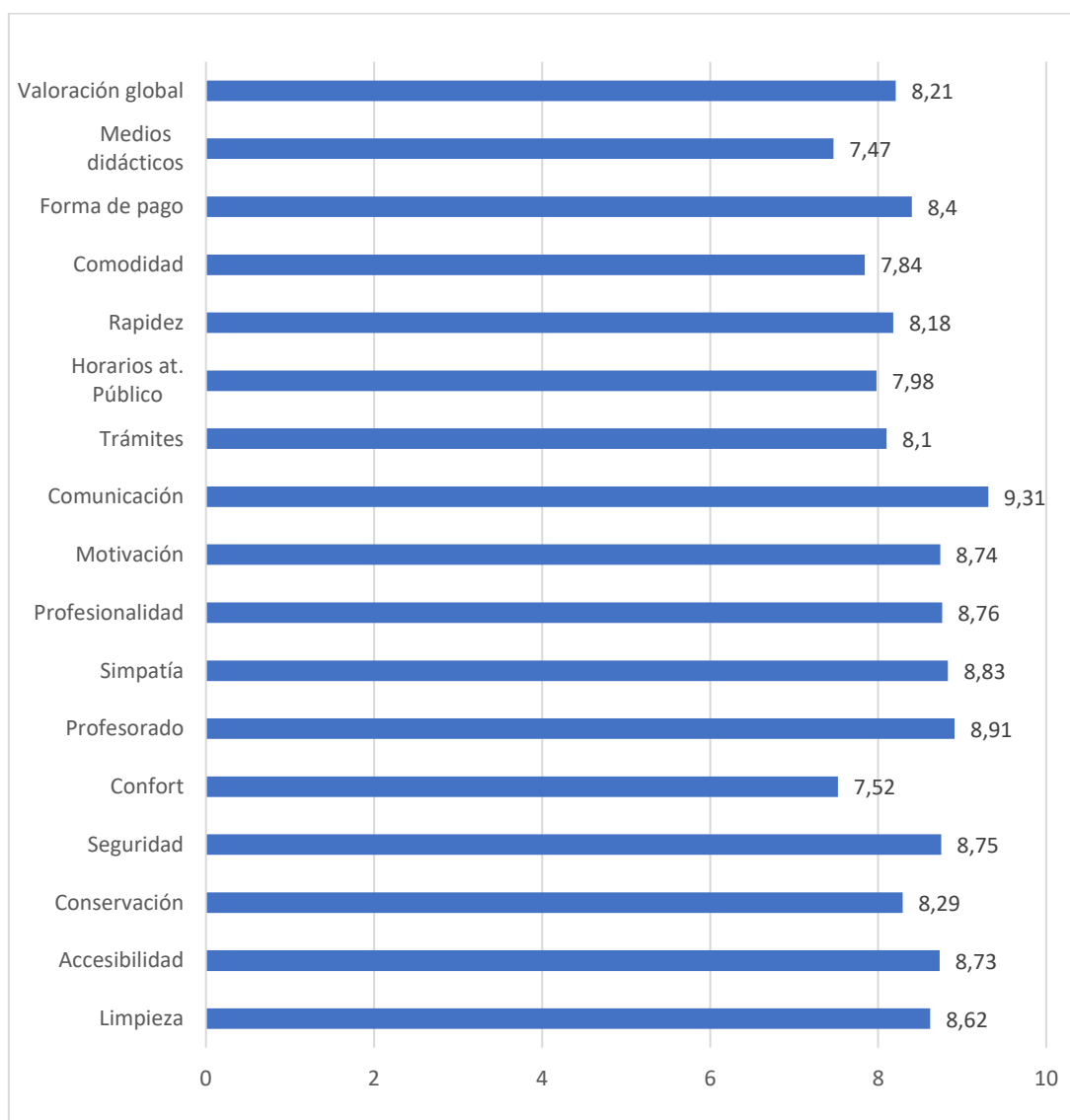
Los aspectos mejor valorados dentro del **profesorado** son la comunicación y la simpatía, con puntuaciones de 9,31 y 8,83 respectivamente. Todos los elementos incluidos en este conjunto obtienen una nota media sobresaliente, cercana o superior al nueve sobre diez.

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a los **trámites**, así como los **medios didácticos**. Cabe destacar que incluso estas puntuaciones, siendo las más bajas de la encuesta, están en una valoración de notable. La puntuación media del conjunto de **trámites** es de 8,10 puntos, mientras que los medios didácticos reciben una puntuación de 7,47, si bien en ambos casos la nota más repetida por los encuestados (moda) es 10.

El apartado **instalaciones** alcanza una valoración media de 8,38 en el conjunto de sus cinco ítems, entre los que destaca positivamente la seguridad, con un 8,75 sobre diez, mientras que el confort es el aspecto con una valoración más baja (7,52)

Finalmente, la **valoración global** del servicio alcanza una puntuación media de 8,21 puntos, con una moda de 9.

Fig.2 Gráfico con las puntuaciones medias de los diferentes aspectos, medios didácticos y valoración global



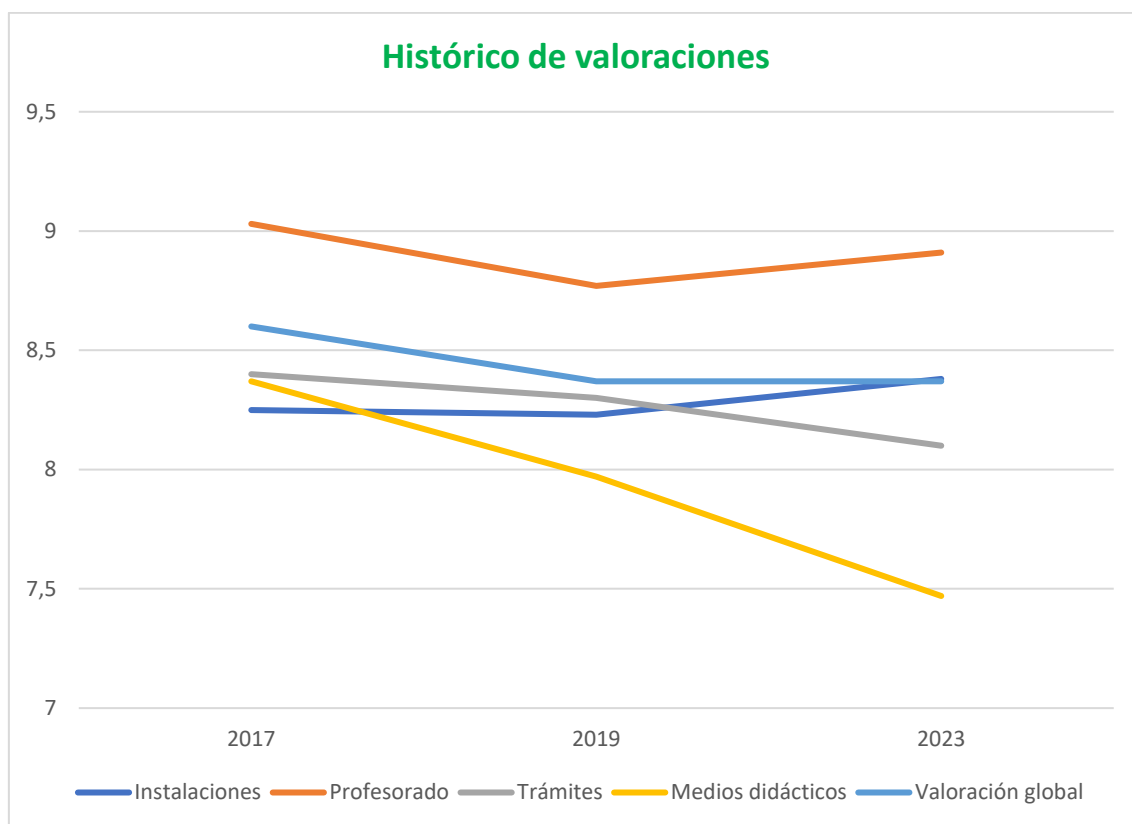
Comparativa con encuestas de años anteriores (2017 y 2019)

Comparando los resultados de esta encuesta con los obtenidos en la última de la serie histórica, correspondientes a 2019, se observa que las variaciones son mínimas, medidas en décimas o centésimas, aunque manteniéndose dentro de valores muy altos. Por apartados, se aprecia un ligero ascenso en instalaciones y profesorado, mientras que baja en trámites y medios didácticos. La valoración global media ha descendido desde 8,37 a 8.

Hay que tener en cuenta que una variación de la puntuación dentro de estos rangos para un nivel de confianza del 95,5% (error típico de todas las valoraciones) podría deberse simplemente al azar y no significar un cambio real de valoración por parte de las personas encuestadas. A continuación, pueden observarse las variaciones de todos los aspectos valorados.

Aspectos del servicio	Puntuaciones medias			Diferencia 2019-2023
	2017	2019	2023	
Instalaciones	8,25	8,23	8,38	+0,15
Limpieza	8,70	8,59	8,62	+0,03
Accesibilidad	8,24	8,28	8,73	+0,45
Conservación	8,36	8,20	8,29	+0,09
Seguridad	8,58	8,62	8,75	+0,13
Confort	7,36	7,45	7,52	+0,07
Profesorado	9,03	8,77	8,91	+0,14
Simpatía	9,13	8,86	8,83	-0,03
Profesionalidad	9,08	8,86	8,76	-0,10
Motivación	8,89	8,64	8,74	+0,10
Comunicación	9,01	8,70	9,31	+0,61
Trámites	8,40	8,30	8,1	-0,20
Horarios at. Público	8,36	8,30	7,98	-0,32
Rapidez	8,44	8,36	8,18	-0,18
Comodidad	8,39	8,25	7,84	-0,51
Forma de pago			8,40	
Medios didácticos	8,37	7,97	7,47	-0,50
Valoración global	8,60	8,37	8,37	0

En el siguiente gráfico puede apreciarse la evolución de las valoraciones de los distintos aspectos en el periodo 2017-2023. Se observa que los conjuntos y apartados mejor y peor valorados son siempre los mismos a lo largo de toda la serie histórica.



3. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN FUNCIÓN DE LAS VARIABLES DE LOS ENCUESTADOS

Con intención de obtener una evaluación más detallada del servicio, hemos cruzado todas las variables de clasificación de las personas que responden a la encuesta (género, nivel formativo, actividad, residencia y tipo de curso realizado) con todas las valoraciones incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de estos cruces, hemos encontrado que no se aprecian variaciones estadísticamente significativas, presentando todas las valoraciones de los distintos aspectos del servicio una gran homogeneidad. Las diferencias mayores de valoración nunca superan las tres décimas, siendo generalmente de unas pocas centésimas. Por ello, y en aras de una mayor economía de lectura y agilidad de este informe, se ha desestimado la mención detallada y específica de dichas variaciones. No obstante, el departamento de Planificación ha

realizado un cálculo detallado de estas variaciones en las valoraciones de calidad y dispone de dicho estudio por si fuera de interés para quien corresponda.

Reflejamos a continuación un resumen esquemático de los cruces de variables de clasificación y valorativas.

Relaciones entre las variables y variables valorativas del servicio de la Universidad Popular	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
Género	No se aprecian variaciones significativas (menores del 2 %) en función de la variable hombre/mujer
Nivel de estudios	No se aprecian variaciones significativas (menores del 2 %) en función del nivel de estudios
Actividad principal	El porcentaje de variación mayor es en la valoración de los medios didácticos y es de un 28 centésimas de punto (3,89 %): 7,18 las personas que están estudiando vs 7,46 de los en activo y en paro
Residencia	No hay variación en las valoraciones en función de la residencia de los encuestados
Tipo de curso realizado	No se aprecian variaciones en ninguno de los apartados valorados.

4. PROPUESTAS DE CURSOS Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

A través de una pregunta abierta, se ha ofrecido a las personas la opción de que propongan nuevos cursos, actividades o áreas formativas que les gustaría que se impartieran en la Universidad Popular. Se han recogido un total de 139 respuestas de las 247 personas que respondieron a la encuesta (un 56% del total). A continuación, se detallan las propuestas formativas y el número de veces que fueron mencionadas en los resultados de la encuesta, agrupadas por apartados.

Nuevos cursos y actividades propuestas	Número
Artesanía y manualidades	
Cerámica	7
Dibujo por las tardes	3

Cerámica (Ampliar el horario todos los días mañana y tarde para cubrir la demanda)	3
Desearía que cuiden los cursos que tienen. Llevo más de 30 años asistiendo al curso de cerámica y me apena mucho ver como lo están desmontando	1
Ampliación de curso de cerámica. Control de materiales de este (en ocasiones que no existe) Falta de competencia y organización por parte del profesorado	1
Pintura, caligrafía	1
Modelar con arcilla	1
Trabajos manuales	1
Nuevas tecnologías	23
Informática básica y telefonía móvil	6
Informática	3
Ciencia y nuevas tecnologías	3
Actualización científica	2
After Effects, Autocad avanzado	1
Todos los relacionados con tecnología en especial inteligencia artificial e idiomas (no necesariamente inglés)	1
Illustrator	1
Inteligencia artificial	1
Gestiones informáticas para trámites burocráticos del día a día	1
Diseño digital	1
Informática e internet para neolectores	1
Photoshop, realización/edición/montaje de vídeos con teléfono móvil, indisigh, (a distancia)	1
Pintura digital	1
Cultura y humanidades	55
Cursos de Historia General e Historia del Arte	10
Mitos y Leyendas en Grecia, Roma Egipto HISTORIA a través de La Mitología	6
Ampliación cultural	5
Arte	5
Mas de Literatura	3
Cine	3
Curso de música	2
Fotografía (no PICA)	2

Geografía y Naturaleza	2
Un segundo nivel del curso monográfico de historia de Madrid	2
Teatro, psicología, historia de la música, pintura, etc	1
Lenguaje	1
Dar Historia en el curso de Ampliación cultural	1
Artísticos	1
Teatro – narrativa	1
Museo del Prado	1
Filosofía	1
Análisis de la información	1
Historia de España Siglos XIX y XX	1
Historia de Alcobendas	1
Música clásica: iniciación y avanzado	1
Escritura creativa	1
Más Club de lectura	1
Historia de la música	1
Monográfico sobre arte de vanguardias por la tarde	1
Idiomas	9
Francés B2	2
Inglés nivel medio/alto	2
Italiano B1	1
Conversación en español	1
Idiomas con certificado oficial	1
Chino	1
Español B2	1
Otros	28
Cocina	3
Restauración de muebles	2
Volver a poner la actividad de jardines y parques	2
Más cursos culturales en distintas sedes para facilitar la proximidad	1
Cursos creativos en horario de tarde	1
Feminismo	1
Cursos que nos permita desacelerar la pérdida de memoria	1
Aromaterapia	1

Ampliar los cursos monográficos	
Preparación para acceso a la universidad	
Ampliación de actividades en las que realizan visitas a museos, exposiciones, monumentos...	
Actividades	
Bachillerato	
Marketing	
Tai chi	
Dj	
Grados de deportes	
Ecología y medio ambiente	
Meditación	
Didácticas	
Más cursos, más aulas disponibles, más profesorado, más espacios para la realización de los mismos. Más monográficos sobre arte y literatura	
Electrónica	
Gimnasia	
Alguna actividad física como bailes de algún tipo	
Bailes españoles	

5. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

El cuestionario incluía como pregunta abierta la posibilidad de escribir sugerencias, observaciones, quejas y felicitaciones. Se han recogido un total de 109 respuestas en este apartado (un 44 % de las personas que respondieron al cuestionario). Se recogen en la siguiente tabla ordenadas por temas y por frecuencia de repetición.

Sugerencias, observaciones y felicitaciones	N
Contenidos didácticos	
Me gustaría continuar con el curso tal cual de ampliación cultural	3
Dividir alumbrado clases para poder oscurecer sólo zona pizarra	
Más cursos	
Más cursos online	
Algunos cursos más en el centro. Ej. Centro del arte.	
Español	

Control sobre las clases que se imparten	I
Potenciar más el teatro, creo que es donde menos recursos se utilizan y también que pongan las pantallas que se han pedido para facilitar las clases de pintura	I
Profesorado	
No cambiar de profesorado a mitad de curso	I
Profesorado fijo.	I
Conserven el profesorado	I
Hacer un seguimiento a los profesores , desarrollo del curso,, didáctica empleada, metodología,...	I
La profesora del curso general de cerámica se ha esforzado por no trabajar limitando la cantidad de material para que los alumnos no progresaran. Además nos ha reunido a principios de mayo de 2023 para leernos un escrito en el que se nos acusaba de robar material del curso. Un punto a mejorar es que los profesores conozcan la materia que imparten, estén motivados y tengan empatía. No todo es facturar.	I
Como alumna del cerámica, creo que debería mejorar la profesora, ya que los conocimientos en muchas áreas es nulo, piezas que se queman, colores que no salen que anteriormente no pasaba. Desde el curso pasado la calidad del curso ha empeorado muchísimo, la falta de previsión en la compra de material, la falta de conocimientos de la profesora y mucho mas deja el curso en niveles bajos de aprendizaje.	I
En mí actividad de cerámica no es adecuada la profesora, discrimina a quien no le cae bien y eso no es de recibo, a parte no está cualificada para ésta actividad. Sugiero qué pongan a otra persona que sea más responsable con el alumnado	I
La persona encargada del taller de cerámica es incompetente y piensa más en ella que en el alumnado . Toma las decisiones unipersonal mente sin ninguna consulta a los alumn@s. Pone el horno con menos frecuencia de lo necesario. Guarda el barro y lo reparte a trozos cada uno como en un colegio de infantil. El descontento de los diversos grupos es generalizado. Estamos perdiendo calidad en el desarrollo del taller. El alumnado así pierde la motivación	I
El profesorado debería ser contratado por el Ayuntamiento y no a través de empresas intermediarias.	I
Creo que la clase de conversación podría mejorar muchísimo si se impartiera de otra manera y se incitara más a los alumnos a trabajar/ver expresiones y usarlas posteriormente en la conversación. Las clases resultan bastante tediosas y no tenemos oportunidad de hablar apenas. Tuvimos una sustituta del profesor titular y en unas pocas sesiones avanzamos más que en todo el curso.	I
Me cuesta poner este comentario, pero debo decir para la mejora de las clases de Inglés de "conversación", que su profesor DG no es adecuado para las mismas. Habla él en vez de los alumnos, no corrige los fallos y la incapacidad en su habla, dificulta seguirle porque tartamudea mucho para entenderle bien (este defecto no importaría si no fuese porque es profesor de un idioma) y salta de un tema a otro sin hilo de continuidad. Siento tener una opinión tan crítica porque prepara las clases con artículos para leer en casa, es simpático y siempre muy puntual. Estuvimos 2 semanas con otra profesora (Manuela) en la baja de DG y aprendimos más que con él en todo el año.	I
Queremos a Manuela Escarti (sustituta de Denis cuando se lesionó) para los próximos cursos de inglés	I
Incrementar el número de horas del taller de cerámica. Cambio de profesora	I
Instalaciones y organización	

Más facilidad para matricularse (online, mejor atención telefónica, pago con tarjeta)	14
Pantalla digital con acceso a internet en clases pintura, materiales como papel manos l que suele terminarse	7
Wi-fi debería funcionar mejor (acceso a internet)	7
Calefacción y climatización	4
Dotación de útiles para las clases...papeles...jabones...etc...	4
Las sillas son bastantes incómodas	4
Mejorar el acceso en la escalera de entrada (más luz) y poner un techo para cuando llueve	3
Más limpieza en los baños	2
Estructurar el aula para mejor visualización de todos los alumnos	1
Inconveniente de usar cortinas.	1
Mejorar las señalizaciones de escaleras, ascensores y departamentos o aulas.	1
Proyector y servicio de fotocopias, aunque sea de pago	1
Mejorar el material en la clase de pintura (visuales, fontanería, caballetes...)	1
Una televisión o proyector para poder visualizar vídeos necesarios en nuestra formación. Nuevas esculturas	1
Se podría limitar, en algunos casos, la reiterada repetición de un mismo curso por participante, ya que se limita el acceso a otras personas interesadas.	1
Poner la inscripción de un año para otro al final del curso de Cerámica, tal como se hace en Pintura. Que haya el material mínimo imprescindible desde el primer día de curso. Que los hornos funcionen cuando haya piezas suficientes.	1
Se ha modificado el horario del curso de cerámica condensando las 4 horas semanales, en una única jornada; sin consultar la opinión de los alumnos y teniendo tan solo en cuenta la propuesta realizada por la profesora. El horario de 4 horas repartidas en dos jornadas(martes y jueves) lleva años establecido así, permite a los ciudadanos y usuarios de este servicio conciliar su vida personal y profesional con esta actividad creativa. La actividad realizada en dos jornadas, permite organizar la creación y trabajo de piezas de forma correcta, evitando así el excesivo secado. Permite el desarrollo adecuado de la activad. en otro caso y si lo optimo fuera jornada maratoniada de 4 horas seguidas, debería aplicarse esta extravagante idea al resto de cursos de la UPA, dibujo, música, etc. Debería tenerse en cuenta la opinión de los alumnos a la hora de valorar estos cambios significativos y nada convenientes. Es probable, que todos los alumnos nos disputemos las plazas de los cursos de Lunes y miércoles, y la genuina propuesta del horario de Martes, quede vacío o con tan pocos alumnos inscritos, que motive a a gestora de la UPA a cancelar dicho curso. Tal vez sea esta la idea oculta que motiva este tipo de actuaciones y decisiones tomadas de forma unilateral y sin aviso previo, ni valoración global. Lastima que esto ocurra, con una de las actividades con mas tradición en la UPA de Alcobendas. Por otro lado, este horario discrimina las condiciones respecto a los otros grupos del curso, en caso de festivo en MArtes, se perderán 4 horas de clase en una semana y no solamente 2 horas, como suele ocurrir en grupo con dos jornadas.. No me imagino que de repente, las actividades Musicales, Deportivas o formativas se condensaran en una única jornada semanal de 4 horas. Y lo peor de todo esto es la forma en la que el cambio se produce, solo l se ha atendido a la propuesta y necesidades realizadas por la profesora, sin tener en cuenta la participación de los alumnos. Los motivos expuestos por la profesora a los alumnos, el ultimo día de clase, para argumentar la propuesta, fué "Me va mejor ese horario, asi tengo el jueves libre" Resulta del todo egoista y soberbio. Aunque l actitud de la coordinadora de la UPA, también deja bastante que desear, ignorando	1

completamente al alumnado y actuando con desidia, por no realizar un trabajo de campo que les correspondía ante semejante cambio significativo	
Las clases de 2 horas son muy largas e incómodas; 1 hora sería mejor	I
Mi valoración es exclusivamente para la actividad de cerámica. Es cada año menos motivadora.: Falta de materiales al empezar el curso lo q se traduce en días los q no podemos hacer nada, el aula es pequeña, se van a cambiar horarios sin pensar en los alumnos... etc	I
La sala central es incómoda (fría en invierno y cuando hace sol entra demasiada luz que impide ver bien el ordenador)	I
El material necesario llegó a mitad de curso.	I
Menos ruido en el aula	I
Precios y otros	
Monográficos más económicos.	I
Bajar los precios	I
En las clases de pintura casi siempre nos falta papel, además sería bueno tener una pantalla grande donde los profesores nos puedan explicar mejor las clases y la información llegue a todos los asistentes. En un futuro espero que puedan poner mesas de estudio, ya que la biblioteca es pequeña y no se puede estudiar (todos hablan).	I
Preferencia en Anabel Segura	I
Estoy muy INSATISFECHA de la organización y disponibilidad del material de este curso. Soy alumna desde hace más de 15 años.SIEMPRE,por el importe del curso hemos tenido acceso a todo el material necesario; especialmente el barro.Desde el año pasado y SOBRE TODO, el curso 22/23 APENAS ha habido barro y también falta n materias primas para esmaltes. Las condiciones del curso se han modificado sin aviso previo.Es inviable acceder a comprar el material de forma unilateral por q solo hay disponible 1 sitio en el centro de Madrid rn horario de 9-14 L-V amen del peso que suponen.Esto supone un incremento del precio del curso son aviso previo.Y por tanto, cambio de las condiciones contractuales del curso.Amen de una gran desilusión por parte del responsable del curso.	I
Para el curso de cerámica han ofertado como se lleva haciendo desde hace décadas un curso con todo el material. Apenas hemos tenido material y nos hemos visto obligados a comprarlo por nuestra cuenta, algo que para este tipo de actividad, en la que se vende al por mayor es inviable que lo hagamos de forma particular. Los hornos están constantemente rotos y tardan una eternidad en venir a repararlos. La última jugada de concentrar las clases del martes y jueves en solo un día con cuatro horas seguidas además de no tener sentido es discriminatoria. Muy poca gente dispone de ese tiempo seguido tenemos trabajos, familias. Un curso de la universidad popular debería ser accesible para todo tipo de público. Por no hablar de que 4 horas es excesivo para sacarle el provecho necesario al curso. Un día menos supone poner menos hornos y ya hay taponamiento, y la mayoría de alumnos se verá obligada a matricularse en el otro turno, de modo que este quedará colmatado. Tampoco se entiende que hayan cambiado el proceso de matriculación tengamos que pedir una mañana libre en el trabajo porque el teléfono está colapsado el día de matriculación. Si no quieren ofrecer que nos podamos apuntar el último día de clase, como hemos venido haciendo hasta ahora y se sigue ofreciendo en otros cursos, al menos den la opción de hacerlo online. Solo han tardado dos años en dismantelar un curso ejemplar. El curso ha funcionado durante años muy bien, no hay necesidad de hacer modificaciones aleatorias que apenas benefician a nadie.	I
En general estoy contenta con este Servicio aunque sugiero ampliación de plazas en los cursos con mayor demanda. Sería necesario evaluación y motivación del	I

profesorado y mayor contacto de responsables con los alumnos. Encuestas de satisfacción del alumnado por áreas. Disponibilidad del material al comienzo del curso en artes plásticas, más específicamente en el Taller de Cerámica para el que este curso el material llegó en el mes de febrero y es el único curso que acaba en Mayo.	
Felicitaciones	
Seguir así	3
Todo correcto	2
Felicito a David Palacios, un profesor que ilusiona al alumnado.	2
Estoy dando un curso con David Palacios y lo valoro con un 10+	1
Estoy totalmente satisfecha, quizá porque el profesor es de 10	1
Funciona Fenomenal.	1
He realizado el curso de fundamentos de la ópera que ha sido excelente con Pablo, un gran comunicador y profesional que ha sabido transmitirnos su amor por la ópera y sus conocimientos en unas sesiones muy amenas. Quizás como posible mejora que en ocasiones hay algún problema con el audiovisual debido a que los negros no se ven bien, posiblemente por el cableado del ordenador al proyector.	1
Es un espacio valioso para la comunidad y me gusta mucho utilizarlo	1
Todo lo relativo a la UMP muy bien, y Miguel, la persona que está en atención al público, muy amable y atento	1

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística y análisis de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de la Universidad Popular Miguel Delibes de Alcobendas de 2023 permite llegar a una serie de conclusiones que resumimos a continuación:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta, pues alcanza un 8,37 de media en la escala de 1 a 10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una alta homogeneidad (un 90 por ciento de las valoraciones son igual o superiores a 8). La valoración global del servicio repite nota con respecto a la anterior encuesta, realizada en 2019. En este sentido, hay que reseñar que en general suele notarse una tendencia a la subvaloración de los servicios y bienes cuando la encuesta de satisfacción se realiza de modo autogestionada. La presencia de un evaluador-entrevistador externo suele conllevar una modificación al alza en las puntuaciones otorgadas al servicio. Por lo tanto, se puede concluir que la puntuación de 8,37 alcanzada en esta ocasión, realizada de forma autogestionada por los usuarios, equivaldría a una nota probablemente más alta en comparación con las encuestas anteriores, realizadas con una persona intermediaria realizando la encuesta. Esta

apreciación es extensible a todas las puntuaciones otorgadas en la edición actual de la encuesta.

- El **conjunto de los aspectos** del Servicio relativo al **Profesorado** es el que obtiene la **valoración más alta**, con una puntuación media de 8,91, mientras que el conjunto de aspectos que obtiene la **nota más baja** es el de los **Trámites** para inscribirse en los cursos, con un 8,1. El conjunto de aspectos incluido en las **Instalaciones** es valorado con un 8,38, si bien es cierto que en lo relativo al confort, la valoración desciende hasta el 7,52. Tanto los aspectos mejor valorados como los peor valorados repiten lo observado en anteriores encuestas de la serie histórica.
- Los aspectos **Comunicación y Simpatía** del **Profesorado** son los que reciben las **puntuaciones más altas** (con 9,31 y 8,83 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos relativos al **Confort** y la **Comodidad** de los trámites los que reciben las **más bajas** (7,52 puntos y 7,84 puntos de media, respectivamente).
- Los **Medios Didácticos** empleados en la enseñanza han recibido una valoración de **7,47** (0,50 puntos menos que en la anterior encuesta)
- Al **cruzar las variables clasificatorias** de las personas encuestadas con las variables valorativas del Servicio, no se aprecian discriminaciones que puedan considerarse estadísticamente significativas en función de las variables clasificatorias (género, nivel de estudios, actividad principal, lugar de residencia, nacionalidad, tipo de curso realizado). Dicho de otra forma, las valoraciones de los usuarios presentan una alta homogeneidad en todos aspectos por los que se ha preguntado, independientemente de la tipología o circunstancias de las personas que responden.
- Un total de **139 personas (el 56,7%)** han realizado **propuestas formativas** para el futuro de la Universidad Popular. Todas estas propuestas se han recogido en una tabla agrupadas por categoría y presentan una alta heterogeneidad, aunque destaca la repetición de las referencias a los talleres de cerámica y a las peticiones de formación en nuevas tecnologías.
- Se han recogido **109 sugerencias**, quejas y observaciones de otras tantas personas encuestadas (el **44,5%**). Estas observaciones han sido agrupadas por categorías temáticas en cinco apartados: **contenidos didácticos, profesorado, instalaciones y organización, precios** y otros, y **felicitaciones**. El apartado de instalaciones y organización es el que más menciones recoge, con 55, entre las que cabe destacar la repetición de sugerencias para facilitar los procesos de matriculación y las referencias a la mejora de las tecnologías, así como las referencias al taller de cerámica, estas últimas por lo extensas y pormenorizadas de las mismas.

- Se puede concluir con un breve resumen de las fortalezas y debilidades del servicio en función de la calidad percibida por las personas usuarias:
-

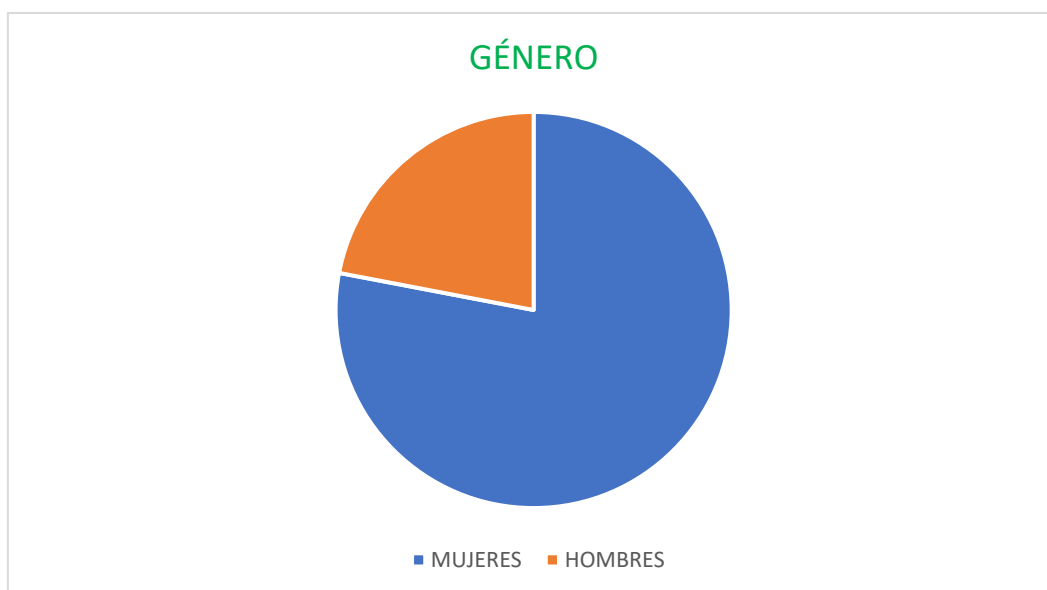
Principales FORTALEZAS (Puntuación media $\geq 8,50$ puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media $< 8,00$ puntos)
• Limpieza de las Instalaciones • Accesibilidad • Seguridad de las Instalaciones • Simpatía del Profesorado • Profesionalidad del Profesorado • Motivación del Profesorado • Comunicación con el usuario	• Confort de las Instalaciones • Horarios para realizar los trámites • Comodidad de los trámites • Medios Didácticos empleados

6. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de las personas encuestadas en función de las variables:

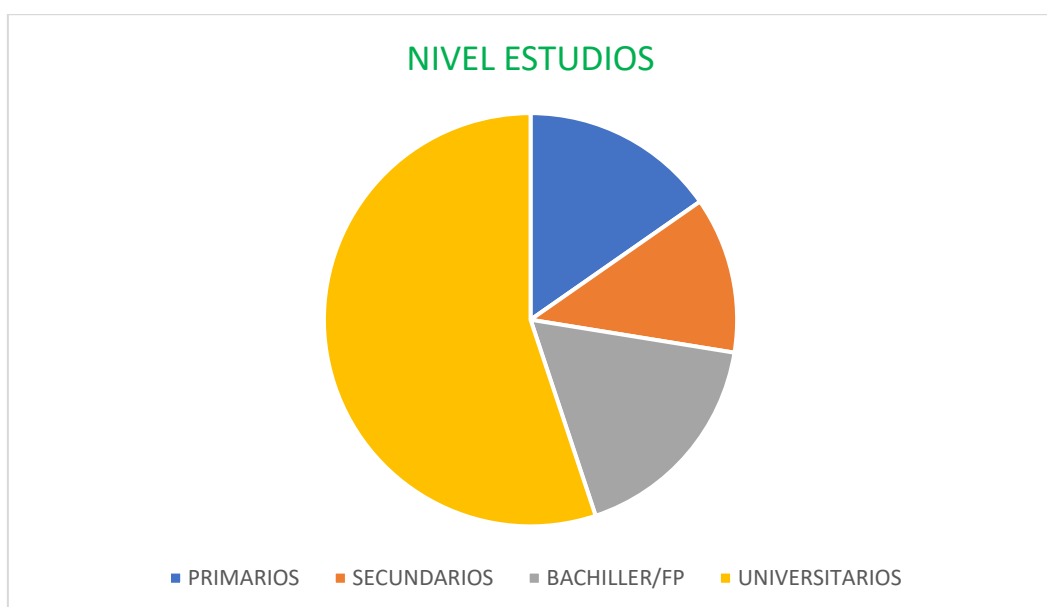
GÉNERO

Dentro de las variables de clasificación de las personas, el género de las mismas es el que presenta un sesgo más claro, ya que un 78% de quienes responden son mujeres, por tan solo un 22% de hombres. Este dato está en consonancia con la representatividad por género entre las personas matriculadas en el curso 2022/2023, ya que un 74% de las matriculas corresponden a mujeres y un 26% a hombres.



NIVEL EDUCATIVO

En cuanto al nivel educativo, hay una mayoría clara de personas con estudios universitarios (un 54%) mientras que el resto se distribuye equilibradamente entre quienes han cursado bachillerato/FP (un 17%), las personas que han estudiado hasta secundaria (13%) y quienes afirman tener estudios primarios o sin estudios (15%)



ACTIVIDAD PRINCIPAL

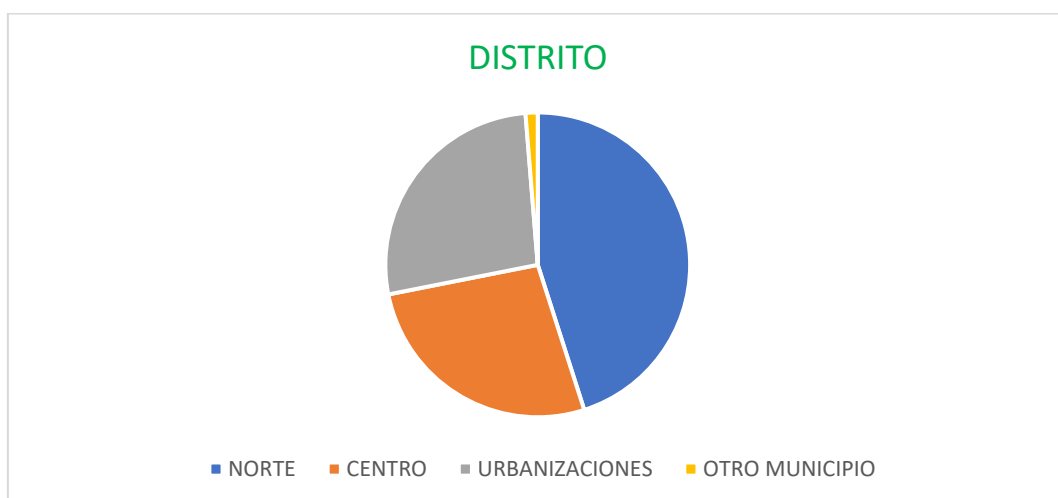
En cuanto a la actividad principal de las personas encuestadas, un 53% afirman estar jubiladas o ser pensionistas, un 24% son personas en activo, un 11% afirman estar en casa (sin actividad concreta), 7% están en paro y tan solo un 4% son estudiantes.

Observatorio de la Ciudad – Departamento de Planificación y Evaluación



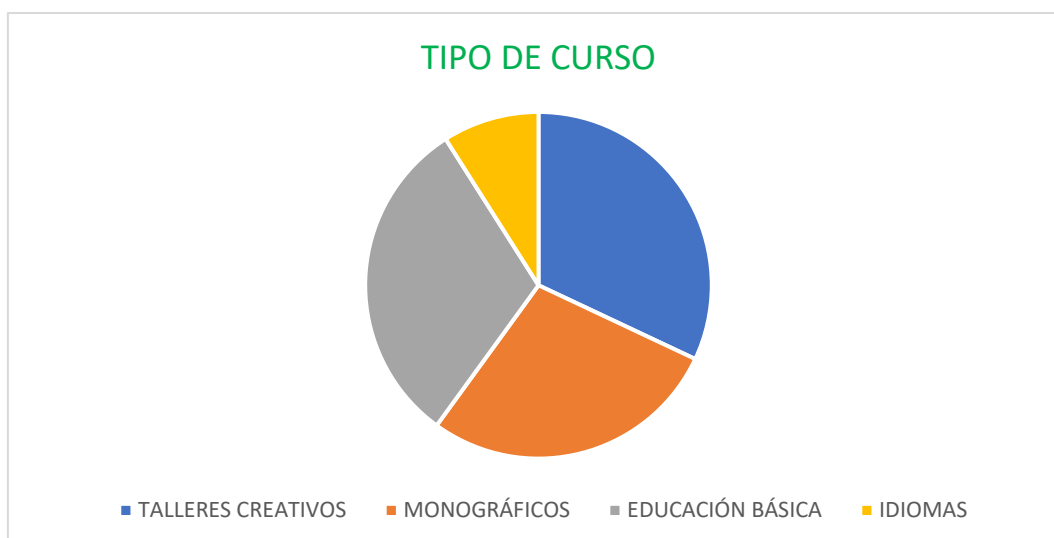
RESIDENCIA

Por distritos de residencia, el 42 % reside en Norte (lugar en el que se ubica el centro), un 25 % en Centro y otro 25% en Urbanizaciones. Solo un 8% procede de otro municipio



TIPO DE CURSO

En cuanto al tipo de curso al que asisten, un 32% de las personas que responde están en talleres creativos u otros, un 31% en monográficos, un 28% en Educación Básica y un 9% en Idiomas.



NACIONALIDAD

Por último, se preguntaba por la nacionalidad, dando como resultado una abrumadora mayoría de personas con nacionalidad española (91,84%). El 8 % restante corresponde a 22 personas de 13 nacionalidades diferentes.

7. FICHA TÉCNICA

La encuesta de satisfacción ha recogido un total de 245 respuestas entre los días 11 de abril y 30 de junio de 2023. Esta muestra es, en la opinión del servicio, una cifra suficiente para que los resultados de la encuesta sean representativos del universo al que remiten (las 1.681 personas inscritas en las diferentes ofertas formativas del curso 2022/23). Para la recogida de cuestionarios se realizó un envío de mensajes de wasap e emails a los alumnos de la Universidad Popular, así como la colocación de carteles con el código QR de acceso a la encuesta online en las aulas de la Universidad Popular. Los profesores y el personal del servicio han sido fundamentales en la tarea de pedir a los usuarios que completasen la encuesta.

Cabe destacar que las puntuaciones recogidas en esta encuesta se aproximan mucho a los resultados históricos anteriores en los que se utilizó un método distinto de muestreo, con personas encargadas de entrevistar en persona a los alumnos y alumnas de la Universidad Popular. Por tanto, podemos afirmar que las tendencias recogidas en esta encuesta siguen, en líneas generales, la tendencia histórica de satisfacción de usuario/a anteriores.

ANEXOS

Incluimos aquí el formulario utilizado para la encuesta (parcial)

Cuestionario de Satisfacción con la Universidad Popular 2023

[Abandonar->](#)

[Continuaré más tarde](#)

Por favor, a continuación responda a las siguientes preguntas sobre la Universidad Popular Miguel Delibes de Alcobendas. Su opinión será totalmente anónima y nos ayudará a mejorar. ¡Muchas gracias!

*1. GÉNERO

☐ Hombre ☐ Mujer ☐ Otras opciones

*2. NIVEL EDUCATIVO

☐ Sin estudios/Primarios ☐ Secundaria ☐ Bachillerato/FP ☐ Universitarios

*3. ACTIVIDAD (aunque desarrolle más, marque solo la actividad principal)

☐ En activo ☐ En paro ☐ Con jubilación-pensión ☐ En casa ☐ Estudiando

*4. DISTRITO EN EL QUE RESIDE

☐ CENTRO ☐ NORTE ☐ URBANIZACIONES ☐ OTRO MUNICIPIO

*5. Por favor, indiquenos su nacionalidad

0/4000

*6. TIPO DE CURSO AL QUE ASISTE

☐ Idiomas ☐ Monográficos ☐ Educación Básica ☐ Talleres creativos u otros

*7. Por favor, califique de 1 a 10 los siguientes ASPECTOS de las INSTALACIONES (1 sería la valoración más baja y 10 la más alta):

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Limpieza	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accesibilidad (resulta fácil llegar y localizar las diferentes dependencias)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estado de conservación (si están deterioradas o con buen mantenimiento)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seguridad (en las aulas y dependencias de la Universidad Popular)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confort (espacio, comodidad de los asientos, ruidos, climatización, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

***8. Valore de 1 a 10 la calidad de los siguientes aspectos del PROFESORADO de la Universidad Popular (siendo 1 la valoración más baja y 10 la más alta):**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Simpatía	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Profesionalidad, competencia	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Motivación (disposición para realizar su trabajo)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicación (conecta con el/la alumno/a)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

***9. Valore de 1 a 10 los siguientes aspectos de los TRÁMITES que ha tenido que seguir para utilizar la Universidad Popular (1 sería la valoración más baja y 10 la más alta):**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Horarios de atención al público para trámites	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidez en la realización de los trámites	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comodidad en la realización de los trámites (teléfono, web, en persona, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Forma de pago	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. ¿En qué grado considera usted que son adecuados los MEDIOS DIDÁCTICOS (pizarra electrónica, proyectores, ordenadores, etc.) que usa el profesorado para seguir su curso? (siendo 1 la valoración más baja y 10 la más alta)

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

***11. Por favor, dé una CALIFICACIÓN GLOBAL a la Universidad Popular como servicio (siendo 1 la valoración más baja y 10 la más alta)**

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

12. Para terminar, díganos qué NUEVOS CURSOS, ACTIVIDADES O ÁREAS FORMATIVAS le gustaría que ofreciese la Universidad Popular.

13. Si lo desea, puede escribir aquí alguna SUGERENCIA para mejorar el funcionamiento general de la Universidad Popular.

¡Muchas gracias por ayudarnos a mejorar!

Fin->

4.0000