

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
INFORME DE RESULTADOS
IX EDICIÓN DE LOS CURSOS DE VERANO
2011**

CENTRO CULTURAL 'OLAVIDE EN CARMONA'

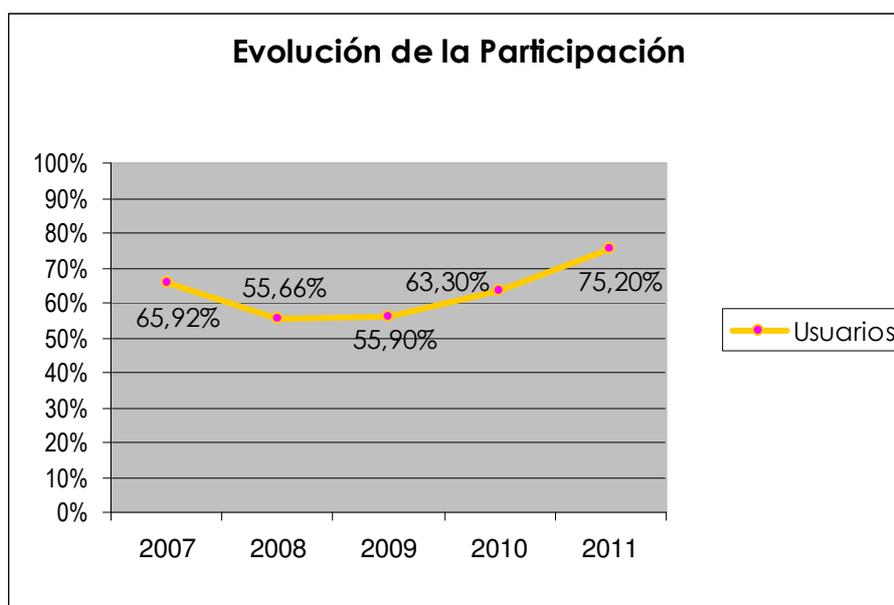


Sevilla, diciembre de 2011

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Gestión 'Olavide en Carmona' desarrolló por séptimo año consecutivo las encuestas de evaluación de los Cursos de Verano, con el único objetivo de la mejora continua en la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros estudiantes.

Los cuestionarios de satisfacción se distribuyeron a los estudiantes rebasado el ecuador de cada uno de los cursos (los jueves). Así, el alumno pudo tener una percepción, clara y efectiva, de la marcha y el estado del mismo (la encuesta se recogía los viernes, antes del acto de clausura). A la vista del gráfico adjunto, **el índice de participación (75,20%) ha sido el mayor de la serie histórica**, por lo que los resultados que se desprenden del mismo son bastante fiables y objetivos.



Han pasado por las aulas de la sede de la Olavide en Carmona un total de **331 profesores, ponentes e investigadores** de reconocido prestigio, de los cuales 55 son profesores de la UPO, 78 pertenecen a otras universidades españolas y extranjeras y 198 proceden de otras instituciones; y un total de **742 estudiantes**.

La media de estudiantes por curso ha sido de 29, aunque algunos, al tratar temas de especial interés o muy novedosos, superaron con creces este número, al igual que otros, debido a su especialización, no llegaron a la media.

La distribución de los estudiantes por curso queda reflejada en la siguiente tabla:

RELACIÓN DE ESTUDIANTES PARTICIPANTES POR CURSO		
Código	Denominación	Nº
2	VI Curso internacional sobre terrorismo yihadista	41
3	Turismo y empleo.	21
4	Tapas. Algo más que comida.	49
5	Crea tu plan de negocio.	15
8	Envejecimiento activo y plenitud vital.	21
10	Asociaciones, ONG´s y movimientos ciudadanos	16
11	Análisis matemático y computacional en Neurofisiología humana.	38
12	La violencia de género: Análisis de la realidad.	37
13	Análisis de las elecciones municipales y autonómicas de 2011	18
14	Taller práctico sobre mediación en conflictos. La cultura del acuerdo.	56
15	La revolución de los jazmines y su impacto en Oriente Medio y el Magreb.	20
16	Terapias ecuestres: Aplicación a casos prácticos.	52
17	Alternativas a los planes de ajuste neoliberal en España y Europa.	21
21	Arqueología entre líneas.	36
22	Calidad de vida, a pesar de la dependencia.	33
23	Derecho y Psicología: Gestión de conflictos.	33
24	Arqueología de campo.	28
26	La gestión de la convivencia: Los retos del pluralismo religioso.	21
27	Las Reservas de la Biosfera: Instrumentos de cooperación transfronteriza.	15
29	Feminización de las migraciones internas e internacionales.	27
31	Introducción a la Musicoterapia aplicada.	34
32	La violencia de género en la Ciencia y la Cultura.	45
34	Cuestiones jurídicas y prácticas de seguridad vial.	28
37	Localización de sitios web: Traducción, tecnología y gestión internacional	19
38	La maternidad subrogada: Aspectos médicos, morales y jurídicos.	18
Total de estudiantes participantes		742

II. DISEÑO Y METODOLOGÍA

Para conocer el grado de satisfacción con los cursos impartidos, se realizó una encuesta entre los usuari@s de cada uno de ellos, utilizando un cuestionario específico estructurado en tres bloques genéricos de cuestiones sobre infraestructuras y recursos empleados, gestión administrativa y valoraciones académicas acerca de los cursos y/o jornadas en los que participaba, concluyendo con un ítem sobre valoración global de la edición y un apartado en el que aportar debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora.

Las encuestas de satisfacción vienen constituyendo un instrumento eficaz que nos permite evaluar y establecer unos parámetros que cuantifican y cualifican el grado de satisfacción de estudiantes y ponentes con respecto a los Cursos de Verano. Estos indicadores están basados en los criterios relativos establecidos en los objetivos generales dispuestos en la normativa universitaria al efecto, tal y como se resume a continuación:

Objetivos de los Cursos de Verano:

- Excelencia científica y académica, en consonancia con las pautas ya establecidas en nuestras enseñanzas regladas.
- Carácter interdisciplinar al objeto de abarcar el conocimiento y las diferentes interpretaciones e investigaciones de las distintas ramas del saber. Con ello, pretendemos la existencia de una fértil permeabilidad entre las diversas disciplinas, haciendo de cada una de nuestras propuestas un lugar de encuentro y debate.
- Interés social de los temas propuestos, prestando especial atención a su actualidad, oportunidad y al debate público.
- Interés por aquellas temáticas relacionadas con las necesidades y la diversidad de los recursos, tanto humanos como culturales o económicos, de nuestro entorno geográfico más próximo.
- Atención preferente por aquellas materias no presentes en las enseñanzas regladas de universidad en su contexto social.

Los datos técnicos acerca de la muestra encuestada están en la siguiente ficha:

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO				
Periodo de evaluación: Curso académico 2010/ 11.				
Objeto de estudio: Nivel de satisfacción de la calidad de los servicios ofertados.				
Periodo de realización del trabajo de campo: julio, agosto y septiembre de 2011.				
Número de cursos evaluados: 25.				
Instrumento de evaluación: Cuestionario autoadministrado al estudiante con ítems de de respuesta dicotómica y escala de respuesta de 5 niveles.				
Análisis de datos: Paquete de Análisis Estadístico SPSS 13.0 para Windows				
CONCEPTO		DEFINICIÓN	RESULTADOS	TASA DE RESPUESTA
Cuestionarios	Universo	Nº de estudiantes matriculados en los cursos de verano	742	75,20%
	Participación	Nº de cuestionarios cumplimentados por los estudiantes	558	

III. RESULTADOS Y ANÁLISIS *

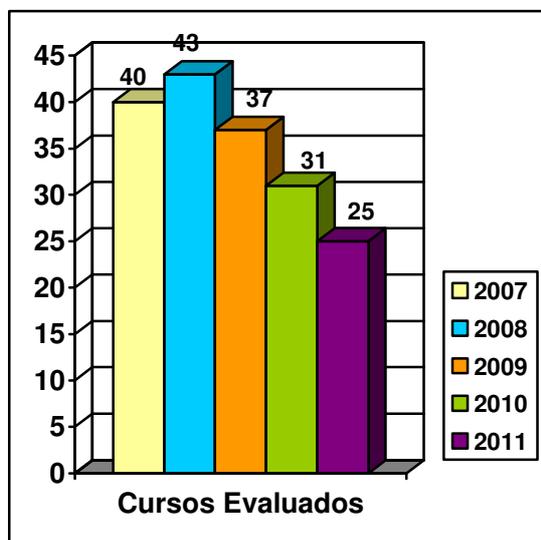
3.1 Datos acerca del estudiante.

- Un **67,92%** (71,86%) de los estudiantes encuestados no cursan estudios en nuestra Universidad, proviniendo de **otras universidades** andaluzas, españolas o extranjeras, por lo que conocen nuestra institución, o se acercan a ella, a través de la actividad de los Cursos de Verano del Centro 'Olavide en Carmona'. De igual modo, el **32,08%** (26,91%) son estudiantes de esta Universidad, que confían y optan por nuestra oferta estival. Como puede apreciarse, se ha invertido nuevamente la tendencia en relación a los usuari@s externos.
- Para el **67,81%** (66,80%) del alumnado, ésta es la **primera experiencia** de participación en la actividad de nuestros Cursos de Verano, lo que parece un indicio de la buena difusión y acogida del programa. Adicionalmente, un **32,19%** (33,20%) de los estudiantes encuestados volvió a confiar en nuestra actividad formativa, manteniéndose la tendencia anterior.
- Entre los estudiantes matriculados, sigue aumentando la participación de las mujeres (**59,24%**) (58,61%) frente a los hombres (**40,76%**) (41,39%), acorde con la tendencia habitual en **análisis de género**.
- Respecto al lugar de **procedencia** de nuestro alumnado, observamos nuevamente un pequeño incremento en la participación de estudiantes de otras provincias andaluzas, españolas y el extranjero, alcanzando el **18,98%** (17,76%), lo que nos confirma que los planes de expansión y difusión de la actividad, desarrollados desde el Centro 'Olavide en Carmona', están alcanzando sus objetivos de forma moderada, pero constante. El **81,02%** (82,24%) de nuestros estudiantes procede de Sevilla y provincia, parámetro que nos indica que la actividad está fuertemente implantada a nivel provincial y que, posible y nuevamente, la crisis económica haya impedido una mayor matriculación de desplazados.
- En lo relativo a la **difusión e información** recibida sobre la actividad de los Cursos de Verano 2011, así como al conocimiento del Centro 'Olavide en Carmona', nuestros estudiantes confirman que el uso de las nuevas tecnologías es, sin duda, uno de los instrumentos más valorados a la hora de buscar y obtener información de forma rápida y eficaz. En este caso, un **57,04%** (60,79%) de nuestros estudiantes dicen conocer nuestro programa de verano a través de Internet, apartado de información de nuestra página web y de otros buscadores y páginas usuales en el manejo de información, así como e-mails. A través de otros medios, un **42,96%** (39,21%) confirma haber tenido noticias de los Cursos de Verano de Olavide en Carmona.
- En esta edición, un **11,23 %** (8,74%) de los encuestados ha mantenido estancia en la ciudad, considerando además que les ha sido fácil localizar el **alojamiento** y que éste ha sido satisfactorio. Parece que la crisis no ha hecho efecto en este aspecto.

(* Entre paréntesis aparecen los datos referentes a los Cursos de Verano de 2010)

3.2 Evaluación de la satisfacción.

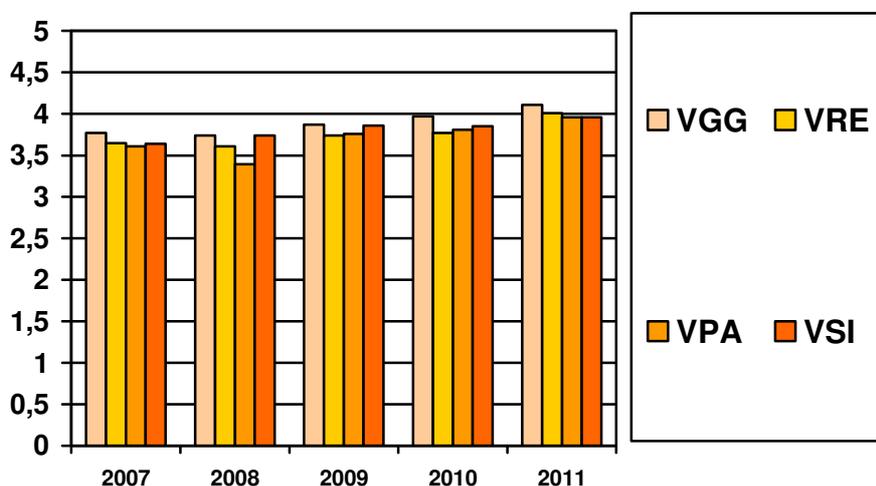
3.2.1 Evolución de la Muestra:



3.2.2 En este bloque se ha analizado el grado de satisfacción con la gestión de las actividades desarrolladas, dependiente de forma directa del propio Centro, basándose en diferentes aspectos: instalaciones, recursos materiales, duración del curso, horario, acogida recibida información proporcionada y solución de las incidencias. Para ello, se utilizó en los cuestionarios una escala de tipo Likert con cinco respuestas alternativas.

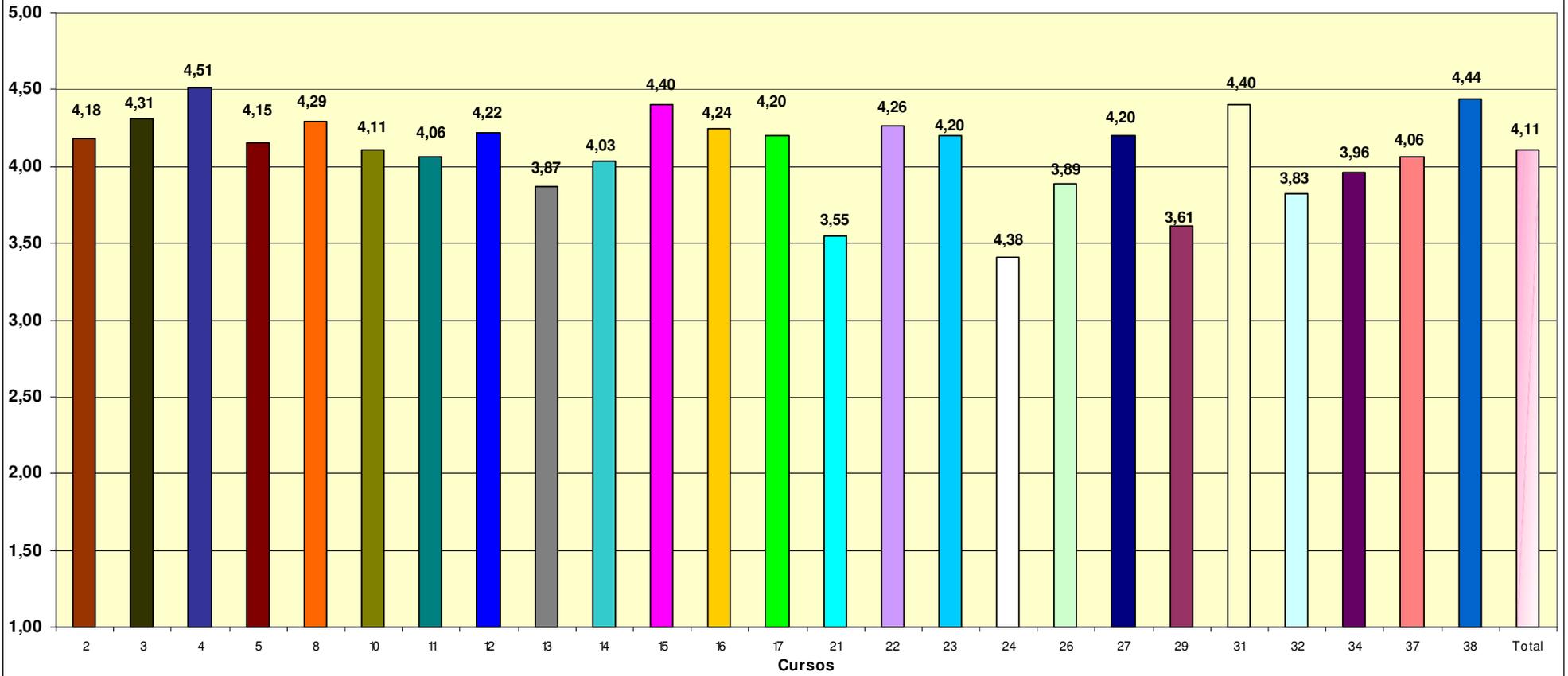
El grado de máxima satisfacción es 5

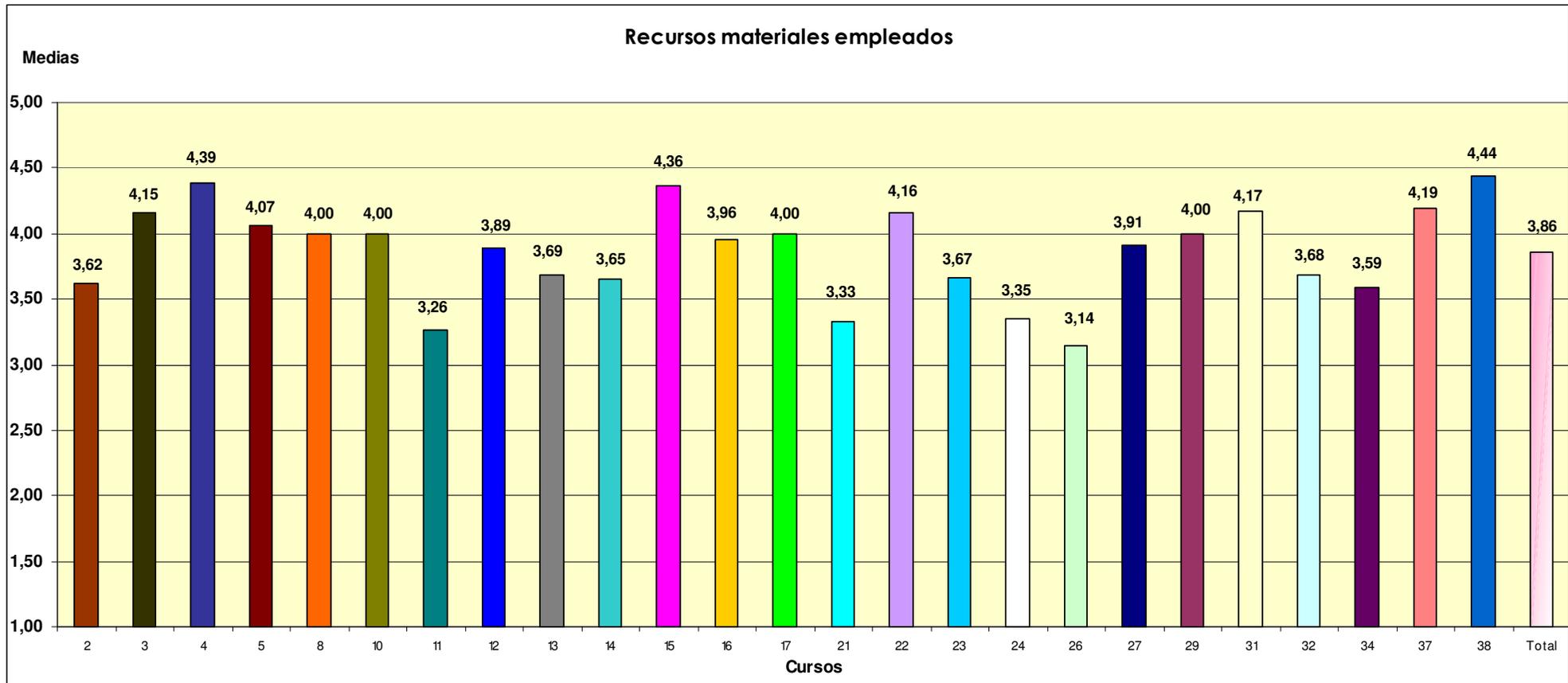
Indicador	2007	2008	2009	2010	2011
Satisfacción con la Gestión del Centro (VGG)	3,77	3,74	3,87	3,97	4,11
Satisfacción con los Recursos empleados (VRE)	3,65	3,61	3,74	3,77	4,01
Satisfacción con el Programa de Acogida (VPA)	3,61	3,39	3,76	3,81	3,96
Satisfacción con la Solución de Incidencias (VSI)	3,64	3,74	3,86	3,85	3,96



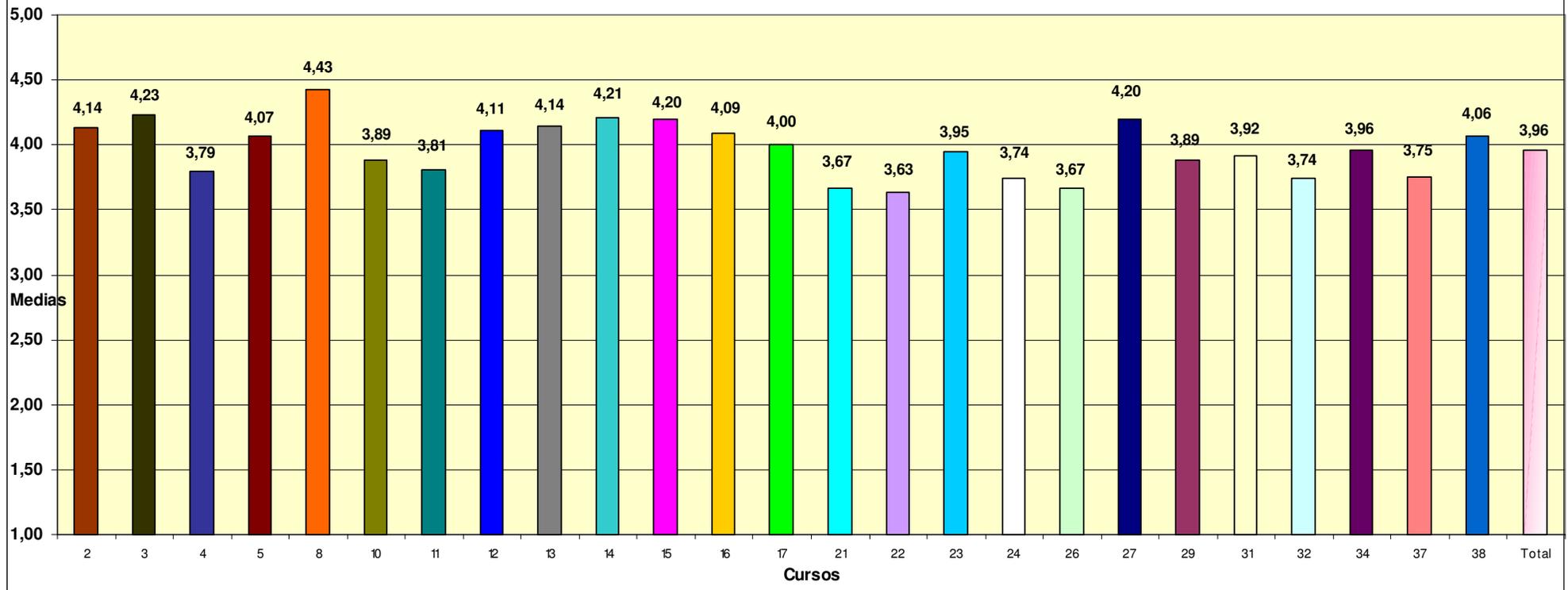
Medias

Valoración General de la Gestión



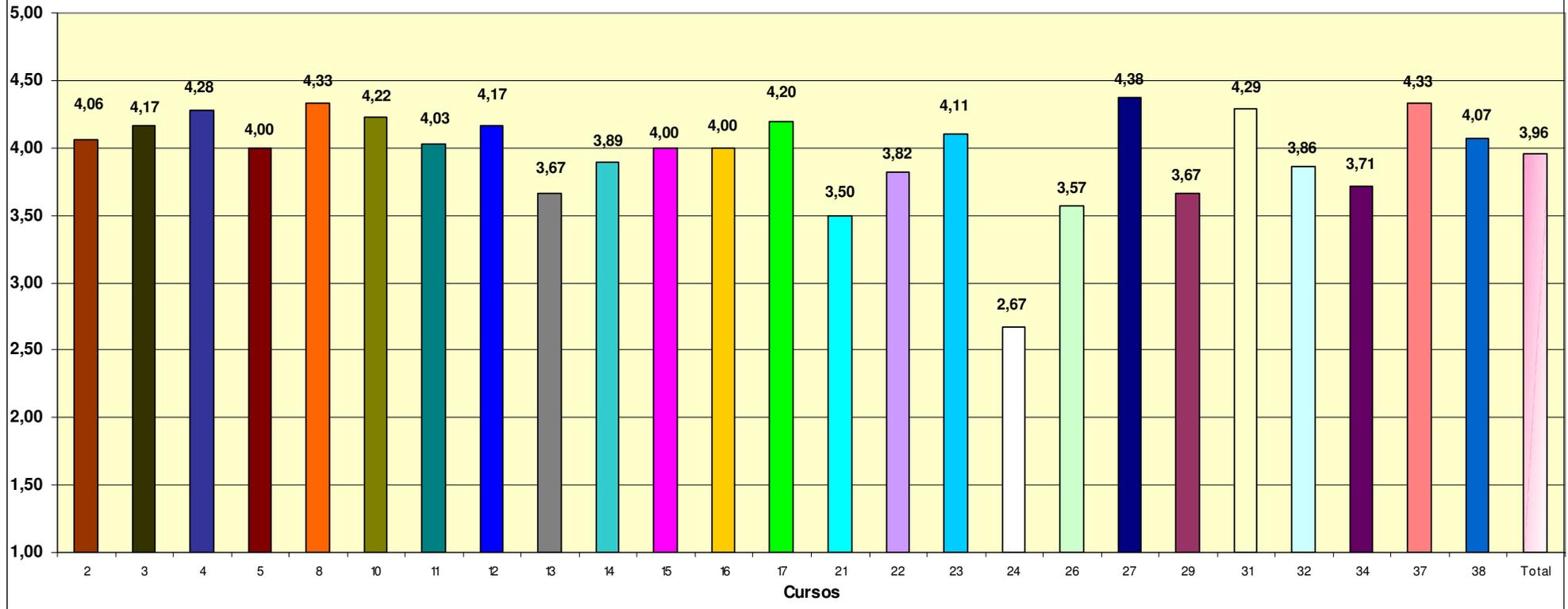


Acogida recibida antes del evento



Solución de incidencias

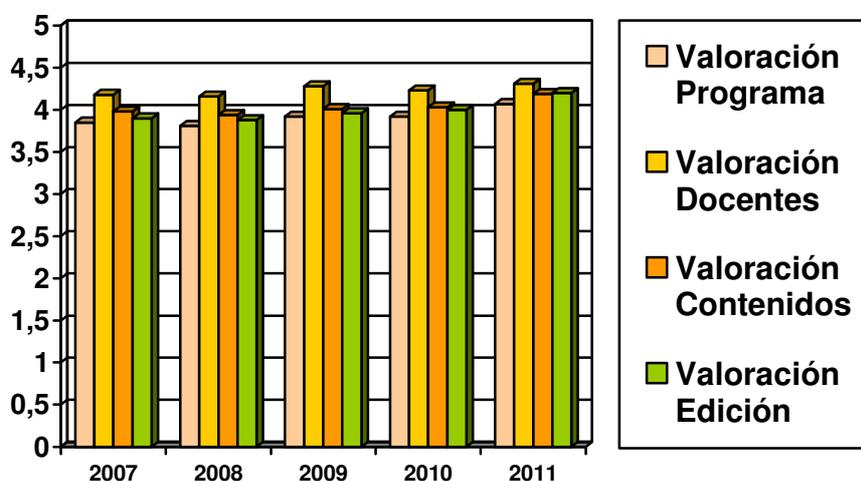
Medias



3.2.3 En este bloque se ha analizado el grado de satisfacción desde el punto de vista académico, basándonos en diferentes aspectos: programa, contenidos, participantes/docentes y una valoración general de la edición. Para ello, se utilizó en los cuestionarios diversos ítems con una escala de tipo Likert con cinco respuestas alternativas.

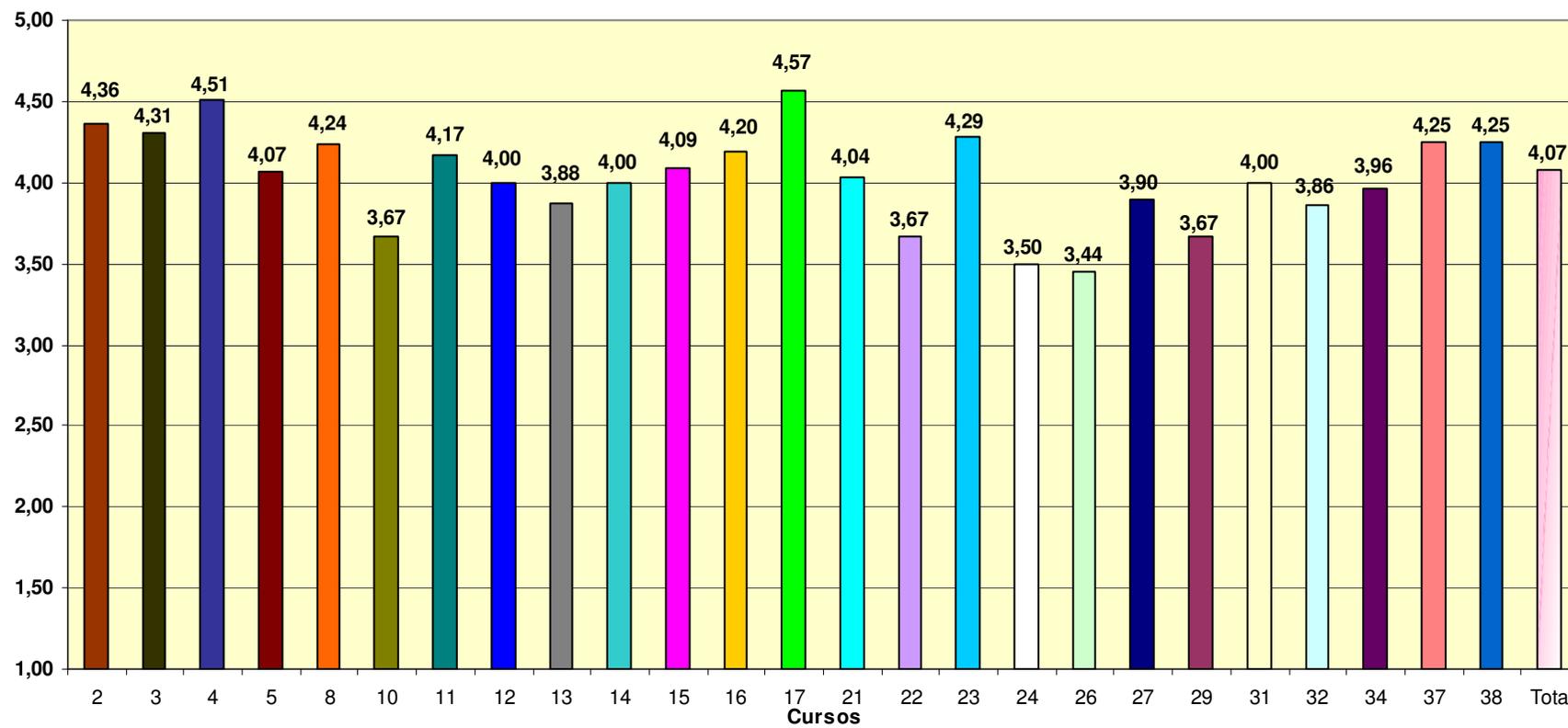
El grado de máxima satisfacción es 5

Indicador	2007	2008	2009	2010	2011
<i>Satisfacción de los Alumnos con el Programa (VP)</i>	3,85	3,81	3,92	3,92	4,07
<i>Calidad de los participantes/docentes (VD)</i>	4,18	4,16	4,28	4,23	4,31
<i>Satisfacción de los Alumnos con los Contenidos (VC)</i>	3,98	3,94	4,01	4,03	4,19
<i>Valoración Global de la Edición (VG)</i>	3,90	3,88	3,96	4,00	4,20



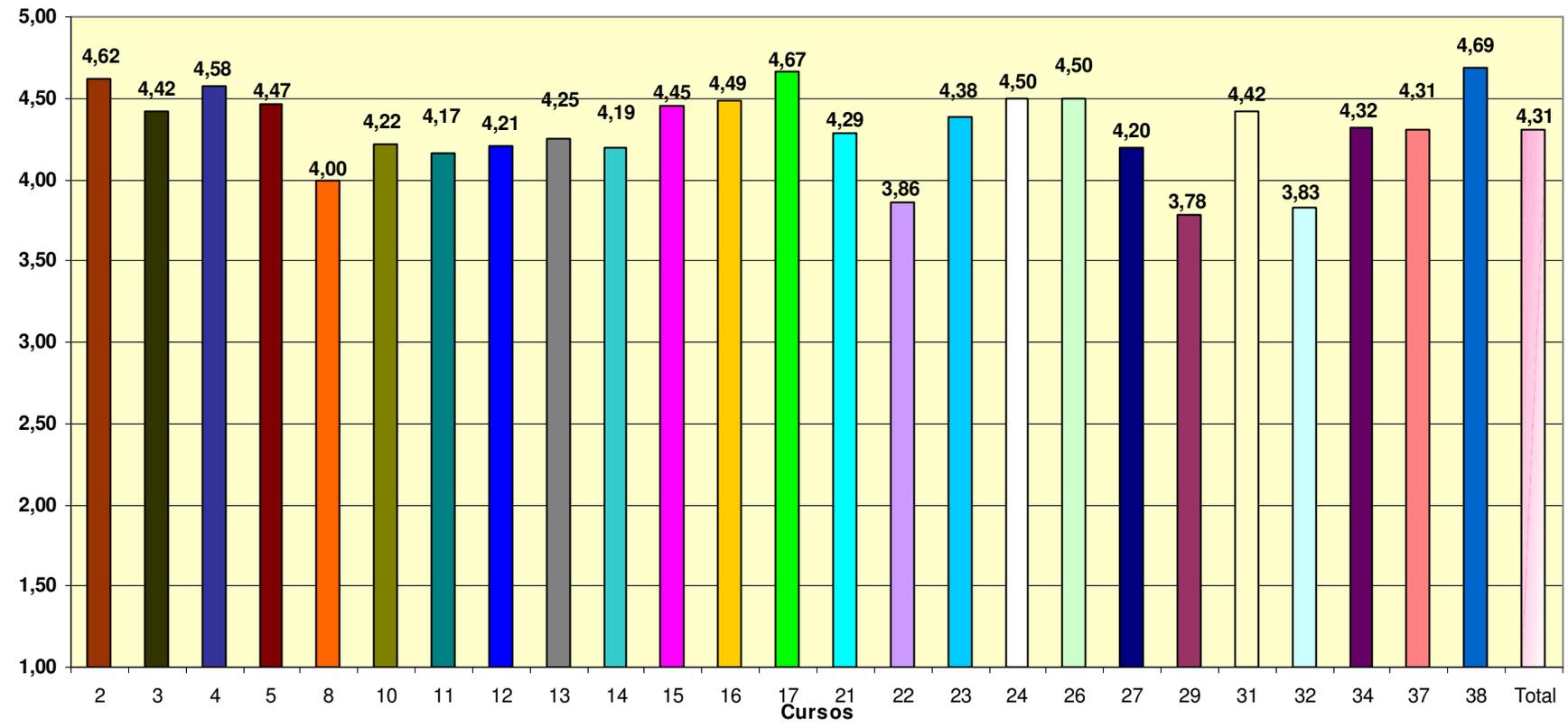
Valoración del Programa

Medias



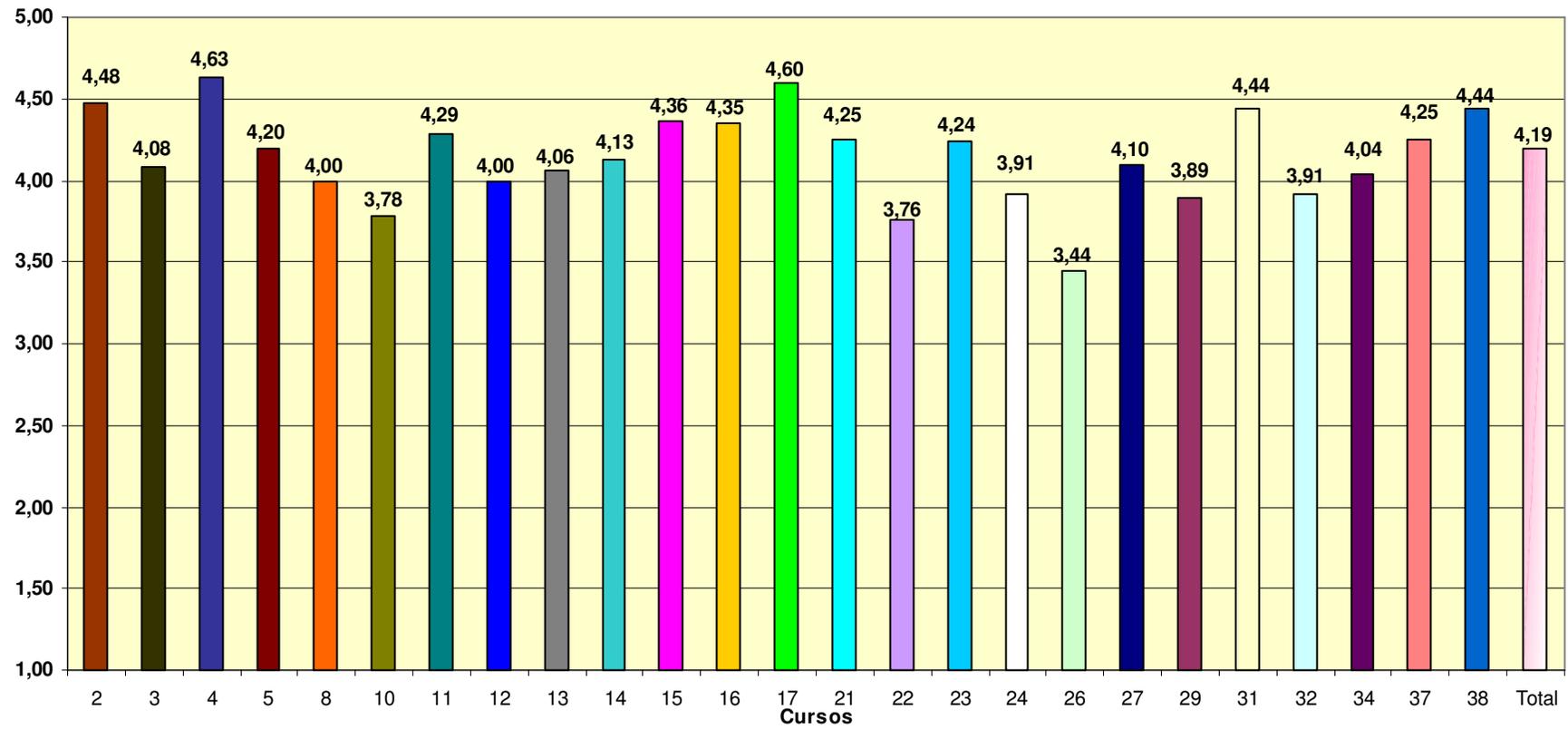
Calidad de los participantes/docentes

Medias

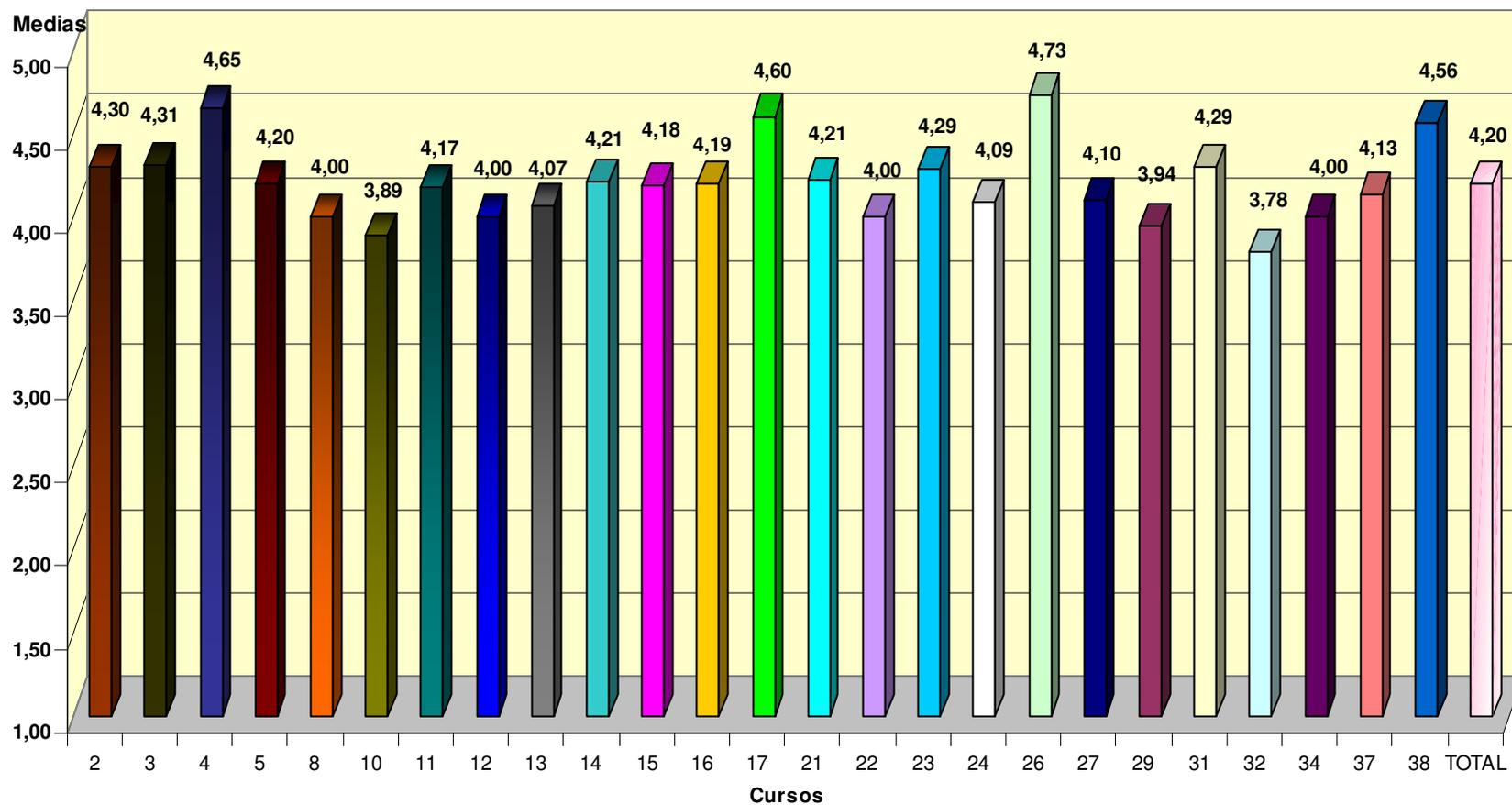


Valoración general de los contenidos

Medias



Valoración global de los cursos de verano 2011



IV. Becas

Un total de **135** estudiantes han recibido **becas oficiales** de matrícula en el total de los 25 cursos celebrados. Además, a través de los diversos acuerdos y colaboraciones establecidos con las instituciones y entidades colaboradoras del programa 2011, otros **65** estudiantes se han beneficiado de **becas institucionales** para participar en los mismos.

Este tipo de acuerdos nos permite superar el porcentaje del 10% sobre la matriculación establecido por la Normativa de Títulos Propios, situándonos en un **porcentaje de ayudas al estudiante** en los cursos de verano 2011 del **27%**.

RELACIÓN DE BECAS CONCEDIDAS			
Código	Denominación	Instituciones	Oficiales
2	VI Curso internacional sobre terrorismo yihadista.	4	1
3	Turismo y empleo.	14	2
4	Tapas. Algo más que comida.	11	7
5	Crea tu plan de negocio.	0	3
8	Envejecimiento activo y plenitud vital.	4	0
10	Asociaciones, ONG's y movimientos ciudadanos.	1	1
11	Técnicas de análisis matemático y computacional.	0	11
12	La violencia de género: Análisis de la realidad.	1	7
13	Análisis de las elecciones municipales y autonómicas de 2011.	0	2
14	Taller práctico sobre mediación en conflictos.	1	12
15	La revolución de los jazmines.	8	2
16	Terapias ecuestres: Aplicación a casos prácticos.	0	13
17	Alternativas a los planes de ajuste neoliberal.	0	4
21	Arqueología entre líneas.	2	9
22	Calidad de vida, a pesar de la dependencia.	4	9
23	Derecho y Psicología: Gestión de conflictos.	2	5
24	Arqueología de campo.	0	6
26	La gestión de la convivencia: Los retos del pluralismo religioso.	0	0
27	Las Reservas de la Biosfera.	5	1
29	Feminización de las migraciones internas e internacionales.	0	5
31	Introducción a la Musicoterapia aplicada.	4	13
32	La violencia de género en la Ciencia y la Cultura.	3	10
34	Cuestiones jurídicas y prácticas de seguridad vial.	1	2
37	Localización de sitios web.	0	5
38	La maternidad subrogada.	0	5
Total de becas de los cursos 2011		65	135

V. Conclusiones finales

La valoración de los cursos realizadas por los estudiantes participantes ha manifestado un grado de satisfacción muy alto, tanto a nivel de la **gestión global del Centro (4,11 s/5)**, donde el nivel de satisfacción se ha incrementado respecto a 2010 (3,97 s/5) en relación con las diversas actividades realizadas; como del **desarrollo académico (4,19 s/5)** y de los contenidos de éstas, donde el resultado mejora igualmente respecto al año anterior (4,03 s/5), tal y como se ha puesto de manifiesto en los anteriores apartados.

Finalmente, también la **valoración global** de la edición dada por los alumnos en los cuestionarios, concretada a través de un ítem específico con respuestas alternativas con escala de tipo "Likert", es bastante positiva, puesto que se alcanza ya una puntuación media de **4,20 sobre 5,00**, frente a 4,00 sobre 5 en 2010, siendo la valoración histórica más alta obtenida desde que se analizan los datos, y teniendo en cuenta además que sólo el 1,68% (4,10 % en 2010) de los encuestados se manifestaron insatisfechos o muy insatisfechos, en tanto que el 97,20% (95,90% en 2010) se declararon al menos como satisfechos con la actividad.

El análisis detallado de los datos de cada actividad no es menos optimista ya que, en general, los resultados se pueden calificar como extraordinarios.

