

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
INFORME DE RESULTADOS
VIII EDICIÓN DE LOS CURSOS DE VERANO
2010**

CENTRO CULTURAL 'OLAVIDE EN CARMONA'

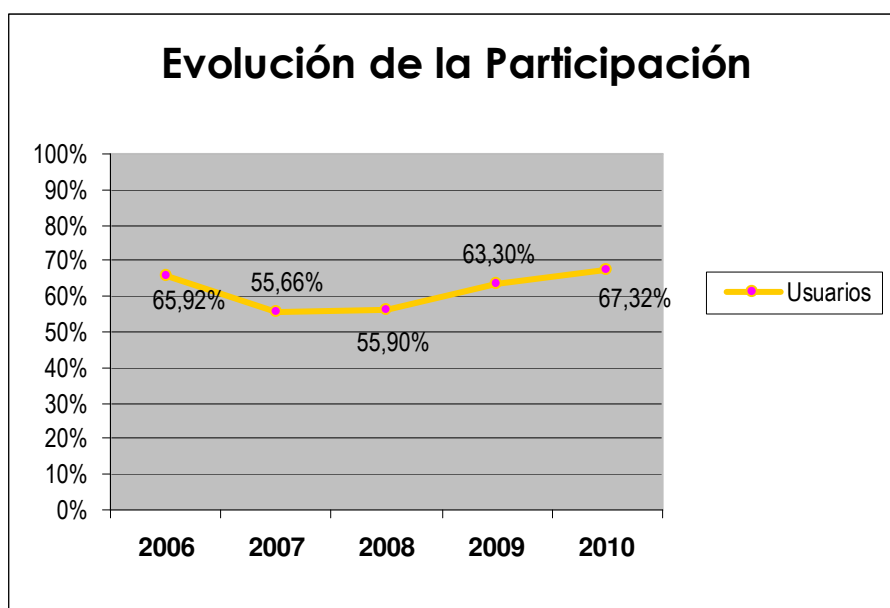


Sevilla, noviembre de 2010

I. INTRODUCCIÓN

Nuevamente, por sexto año consecutivo, la Unidad responsable de la gestión del Centro Cultural Olavide en Carmona ha realizado un estudio para valorar la satisfacción de los usuari@s con los cursos de verano impartidos durante el año 2010, atendiendo a la máxima de seguir mejorando en cuánto a la calidad del servicio que prestamos.

Los cuestionarios de satisfacción se distribuyen a los usuari@s el jueves de cada semana, rebasado el ecuador de los cursos. De esta manera, ya se tiene una percepción objetiva de la marcha y desarrollo de los mismos. Las encuestas cumplimentadas se recogen los viernes, antes del acto de clausura. Como se puede observar en el gráfico adjunto, **el índice de participación no sólo sigue siendo elevado, superior al 67 %, sino el mayor de las seis últimas ediciones**, por lo que los resultados que se desprenden de su estudio y análisis son bastante fiables y objetivos.



Han pasado por las aulas de la sede de la Olavide en Carmona un total de **436 profesores**, ponentes e investigadores de reconocido prestigio, tanto de ámbito nacional como internacional, de los cuales **76 son profesores de la UPO, 80 pertenecen a otras universidades españolas y extranjeras y 280 proceden de otras instituciones.**

La media de estudiantes por curso ha sido de 31, aunque algunos, al tratar temas de especial interés o muy novedosos, superaron con creces este número, al igual que otros, debido a su especialización, se diseñaron para tener un número menor y limitado de estudiantes. La distribución de los estudiantes por curso queda reflejada en la siguiente tabla:

RELACIÓN DE ESTUDIANTES PARTICIPANTES EN LOS CURSOS DE VERANO 2010		
Código	Curso	Número
1	Turismo, patrimonio y moda.	28
2	V Curso internacional sobre terrorismo yihadista: Factores de cambio y continuidad.	73
3	Nuevas dinámicas sociales en Marruecos.	20
4	Los compromisos de la familia y la escuela en la salud y bienestar de los jóvenes.	34
7	English Skills (Certificación europea de inglés comunicativo). Formación complementaria.	10
8	Tres años de crisis. ¿Qué viene después?.	27
9	La escuela sevillana de baile flamenco. Dedicada a Matilde Coral.	20
10	La juventud como problema social. Generación ni-ni y otros estigmas.	40
11	Ley de Aguas de Andalucía	23
12	Envejecimiento activo para una jubilación con calidad de vida.	25
13	El cine como narrador y como instrumento directo de compromiso social.	21
14	Taller práctico sobre mediación en conflictos.	46
15	Terapias ecuestres: Una primera aproximación teórica y práctica.	68
17	La era de las redes sociales. Ciencia y gestión del ecosistema digital. Ciudadanía, economía, educación, innovación e información en las redes sociales.	23
18	Medios regionales: Más periodismo, más formatos, nuevas maneras.	25
19	Iniciación al alto rendimiento en pádel. Formación complementaria	36
20	English Skills (Certificación europea de inglés comunicativo). Formación complementaria.	14
21	Arteterapia y artes visuales en la construcción de la identidad.	15
23	La arqueología municipal: Experiencias, desarrollos y problemática.	26
25	Hablar y debatir bien en público.	58
26	Arqueología de campo.	19
27	VII Encuentros sostenibles: Comunicación, Ciencia y Medio Ambiente. Cambio global: ¿Hacia dónde vamos?.	15
29	Calidad de vida a pesar de la dependencia.	34
30	Innovación en marketing turístico: Storytelling 2.0, realidad aumentada y social media marketing.	17
31	Las reclamaciones en materia de consumo.	31
34	La ordenación del territorio	39
35	Psicología jurídica aplicada al Derecho Privado.	19
36	Introducción a la musicoterapia aplicada.	54
37	Adolescentes, ocio y riesgos sociales.	48
38	Los pinsapares andaluces: Funcionalismo ecológico, gestión y conservación.	29
40	Redes sociales e Internet: Oportunidades y desafíos en un nuevo modelo de sociedad	20
41	La tauromaquia, problemática actual, sinrazones de una polémica	24
44	La gestión sostenible del agua urbana: Un compromiso con la ciudadanía	16
45	Las reservas de la Biosfera, instrumentos para la lucha contra el cambio climático, por el desarrollo endógeno y la conservación de la biodiversidad	20
46	El ejercicio físico en fisioterapia. Desde la prevención a la rehabilitación.	56
Total de estudiantes participantes....		1.076

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 en los que se les pregunta acerca de sus datos personales, del alojamiento utilizado, y de su valoración sobre la gestión y contenidos de los cursos y/o jornadas en los que participaba, concluyendo con un ítem en el que se le pedía que hiciera una valoración global de éstos.

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 del estudio realizado se presentan en la siguiente ficha:

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO	
Periodo de evaluación:	Curso académico 2009/ 10
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 2010
Número de cursos evaluados:	31

Instrumento de evaluación: Cuestionario autoadministrado al usuario con ítems 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 total de usuarios de los cursos de verano	1.512	67,32%
	Participación	Nº de cuestionarios cumplimentados por los usuarios	1.018	

III. RESULTADOS Y ANÁLISIS *

3.1 Datos acerca del estudiante.

- Un **71,86 %** (66,22 %) 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 Cultural 'Olavide en Carmona'. De igual modo, el **26,91%** (33,77 %) son estudiantes de la **UPO**, que confían y optan por nuestra oferta estival. Como puede apreciarse, se ha producido un importante incremento de usuari@s externos.
- Para el **66,80 %** (66,22 %) del alumnado, ésta es la **primera experiencia** de participación en la actividad de nuestros Cursos de Verano, lo que sigue siendo una tasa bastante alta en relación con la difusión del programa. Adicionalmente, un **32,65 %** (32,65 %) de los estudiantes encuestados volvió a confiar en nuestra actividad formativa, incrementándose en más de dos puntos dicha tasa, lo que nos confirma que el trabajo que hemos realizando en las ocho ediciones desarrolladas ha producido un alto nivel de fidelización, considerando como razones y factores fundamentales de este éxito el nivel y relevancia de nuestra oferta formativa y la selección de contenidos y temas actuales e incluso novedosos. La incorporación de ponentes y conferenciantes de máximo nivel es indudablemente uno de los elementos más atractivos.
- Entre los estudiantes matriculados, siguen predominando las **mujeres 58,61 %** (57,38 %) sobre los **hombres 41,39 %** (42,62 %), acorde con la tendencia habitual de los últimos años en análisis de género.
- Respecto al **lugar de procedencia** de nuestro alumnado, observamos una recuperación en el nivel de participación de estudiantes de otras provincias andaluzas, españolas y el extranjero, situándose en el **29,09 %** (16,34 %), lo que nos confirma que los planes de **expansión** y **difusión** de la actividad, desarrollados desde el Centro Cultural, están alcanzando sus objetivos.

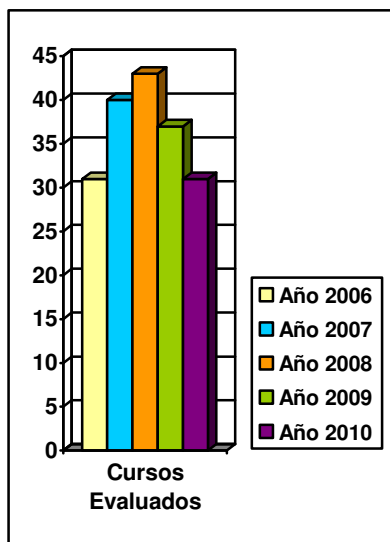
El **82,24 %** (83,66 %) de nuestros estudiantes procede de Sevilla y provincia, parámetro que nos indica que la actividad está fuertemente implantada a nivel provincial y que, posiblemente, la crisis económica haya impedido una mayor matriculación de desplazados.

- En lo relativo a la difusión e información recibida sobre la actividad de los Cursos de Verano 2010, así como al conocimiento del Centro Cultural '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 60,79 %** (43,10 %) 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. A través de otros medios, un **37,56 %** (24,82 %) confirma haber tenido noticias de los Cursos de Verano de Olavide en Carmona.
- En relación con el **alojamiento de los estudiantes**, en esta edición, un **8,74 %** (15,62 %) de los encuestados ha realizado estancias en la ciudad, considerando además que les ha sido fácil localizar el alojamiento y que éste ha sido satisfactorio.

(* Entre paréntesis aparecen los datos referentes a los Cursos de Verano de 2009)

3.2 Evaluación de la satisfacción.

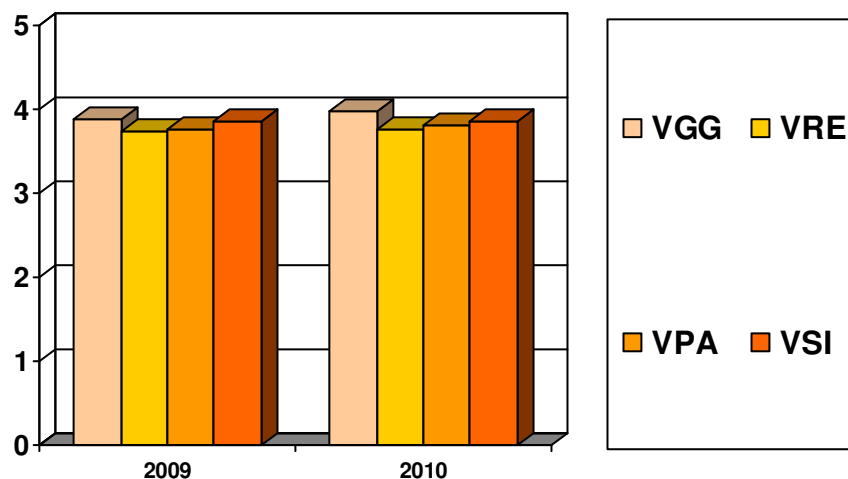
3.2.1 Evolución de la Muestra:

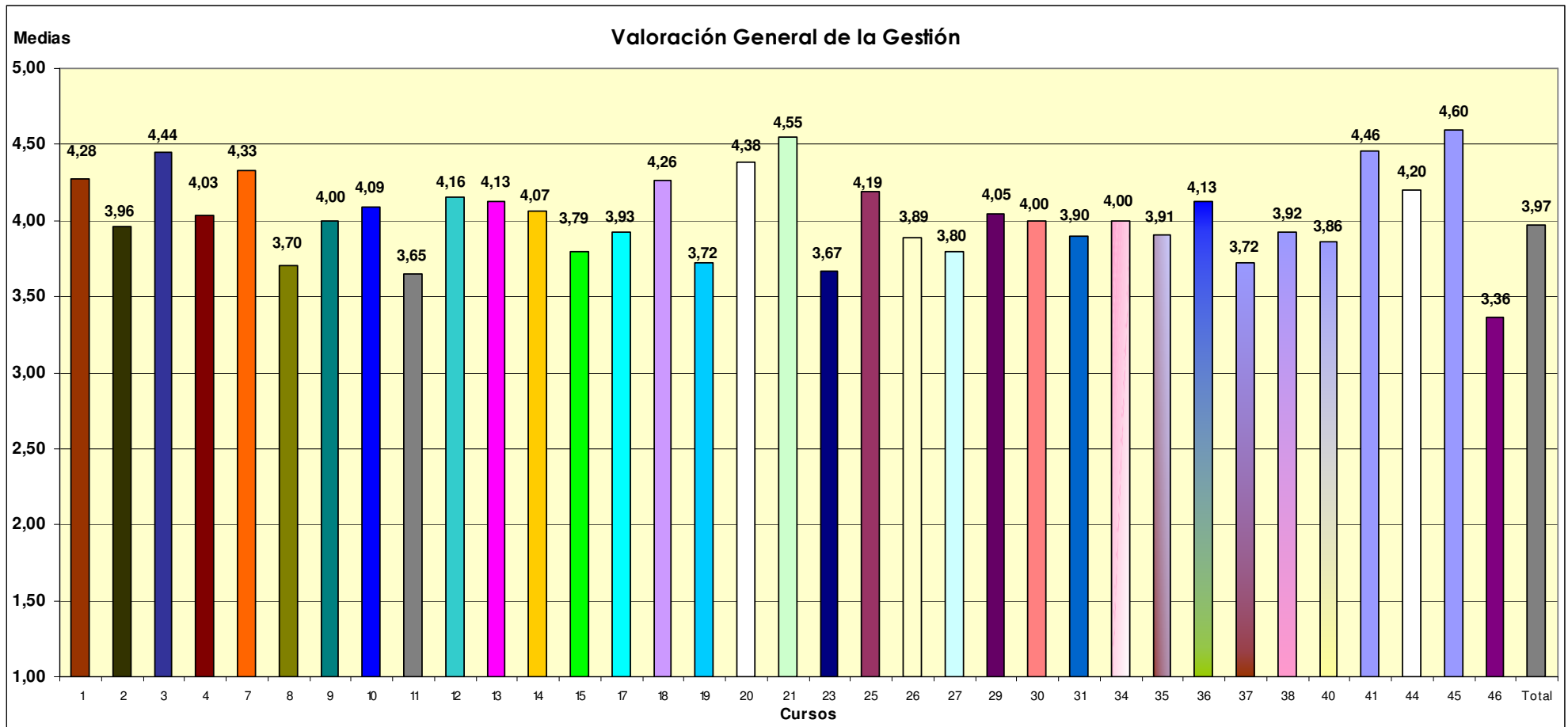


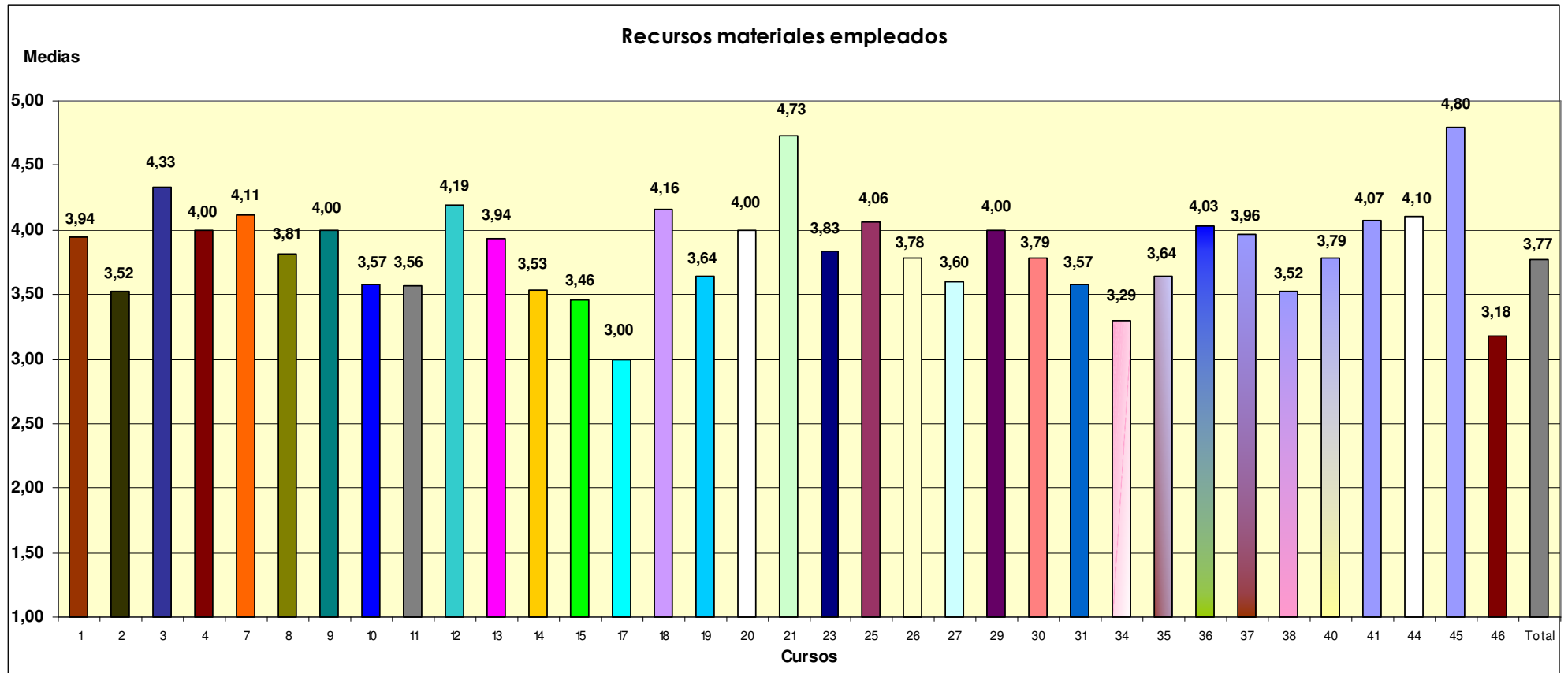
3.2.2 En este bloque se ha analizado el grado de satisfacción con la gestión de las actividades desarrolladas, dependiente de forma directa del propio Centro, basándose en diferentes aspectos: instalaciones, recursos materiales, duración del curso, horario, acogida recibida información proporcionada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

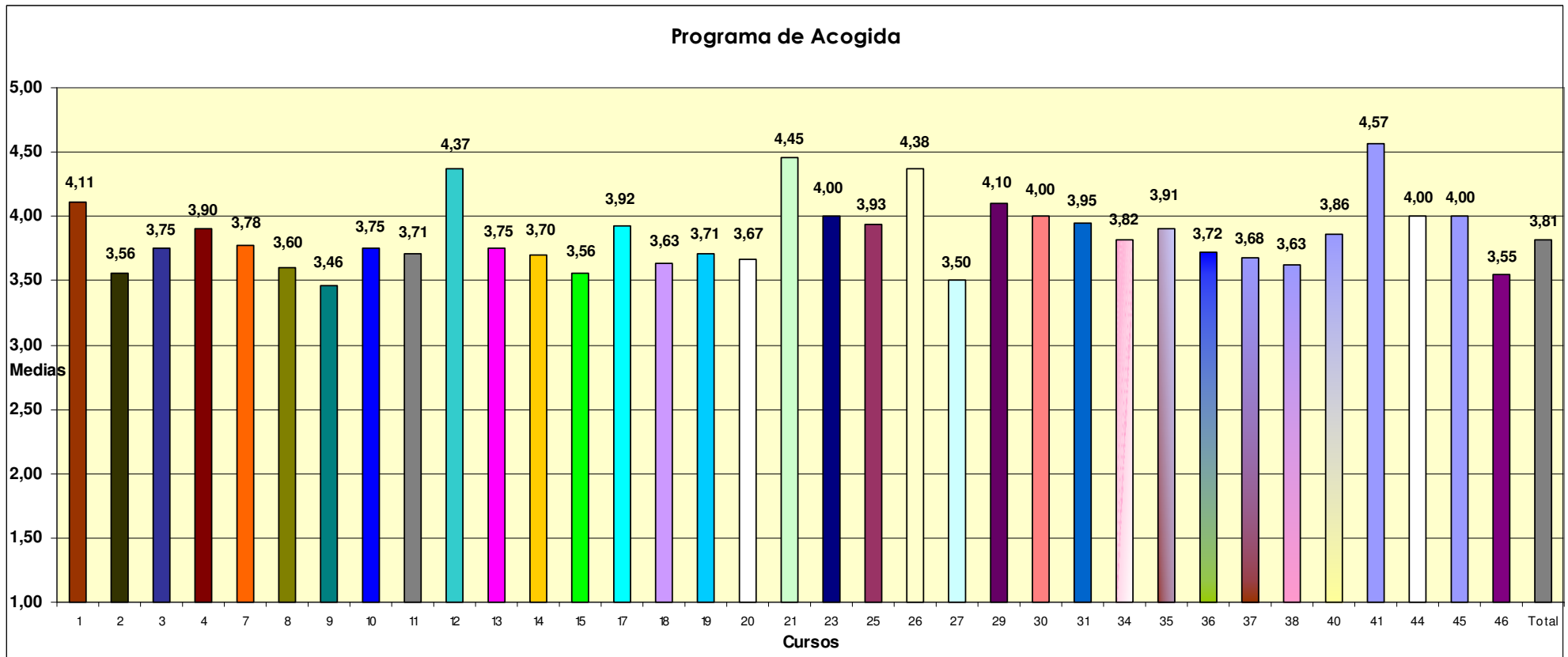
El grado de máxima satisfacción es 5

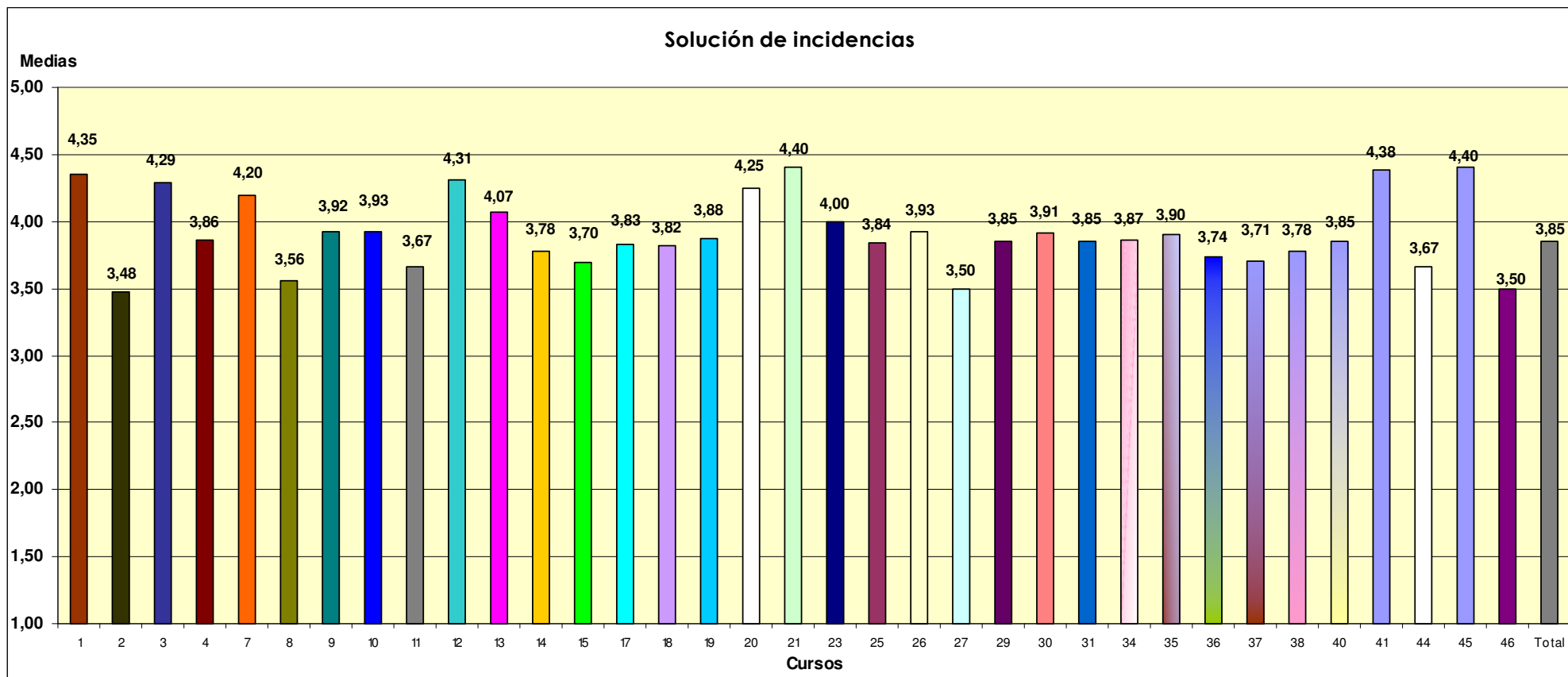
Indicador	2009	2010
Cursos de Verano evaluados	37	31
Satisfacción con la Gestión del Centro (VGG)	3,87	3,97
Satisfacción con los Recursos empleados (VRE)	3,74	3,77
Satisfacción con el Programa de Acogida (VPA)	3,76	3,81
Satisfacción con la Solución de Incidencias (VSI)	3,86	3,85







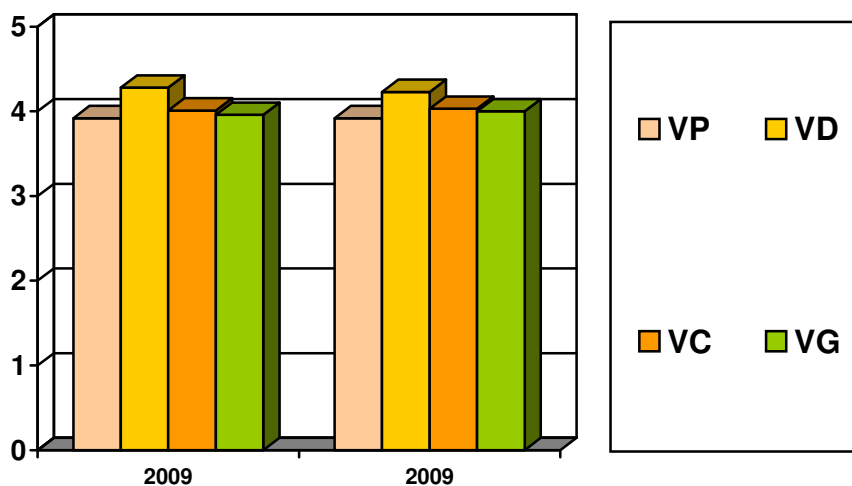


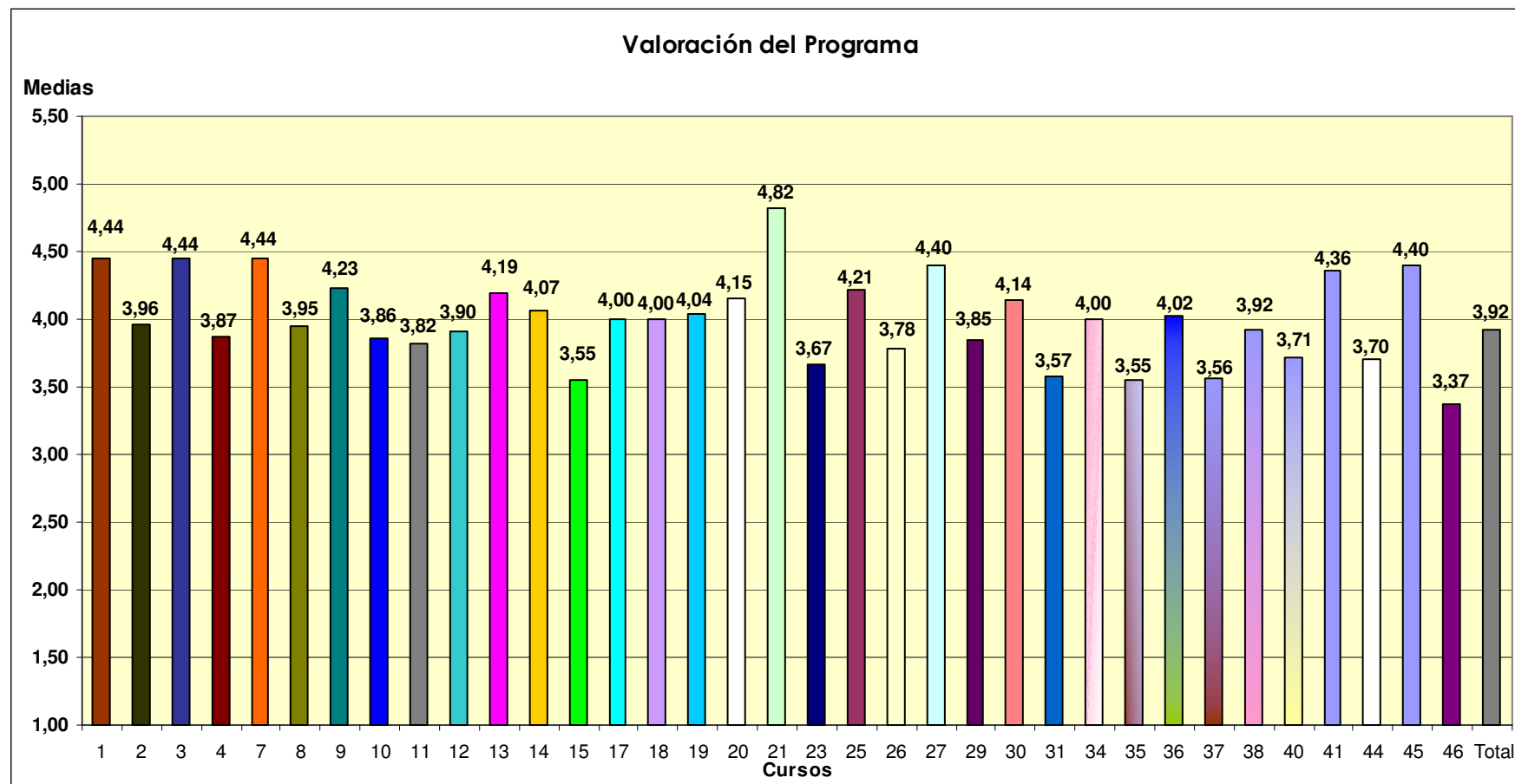


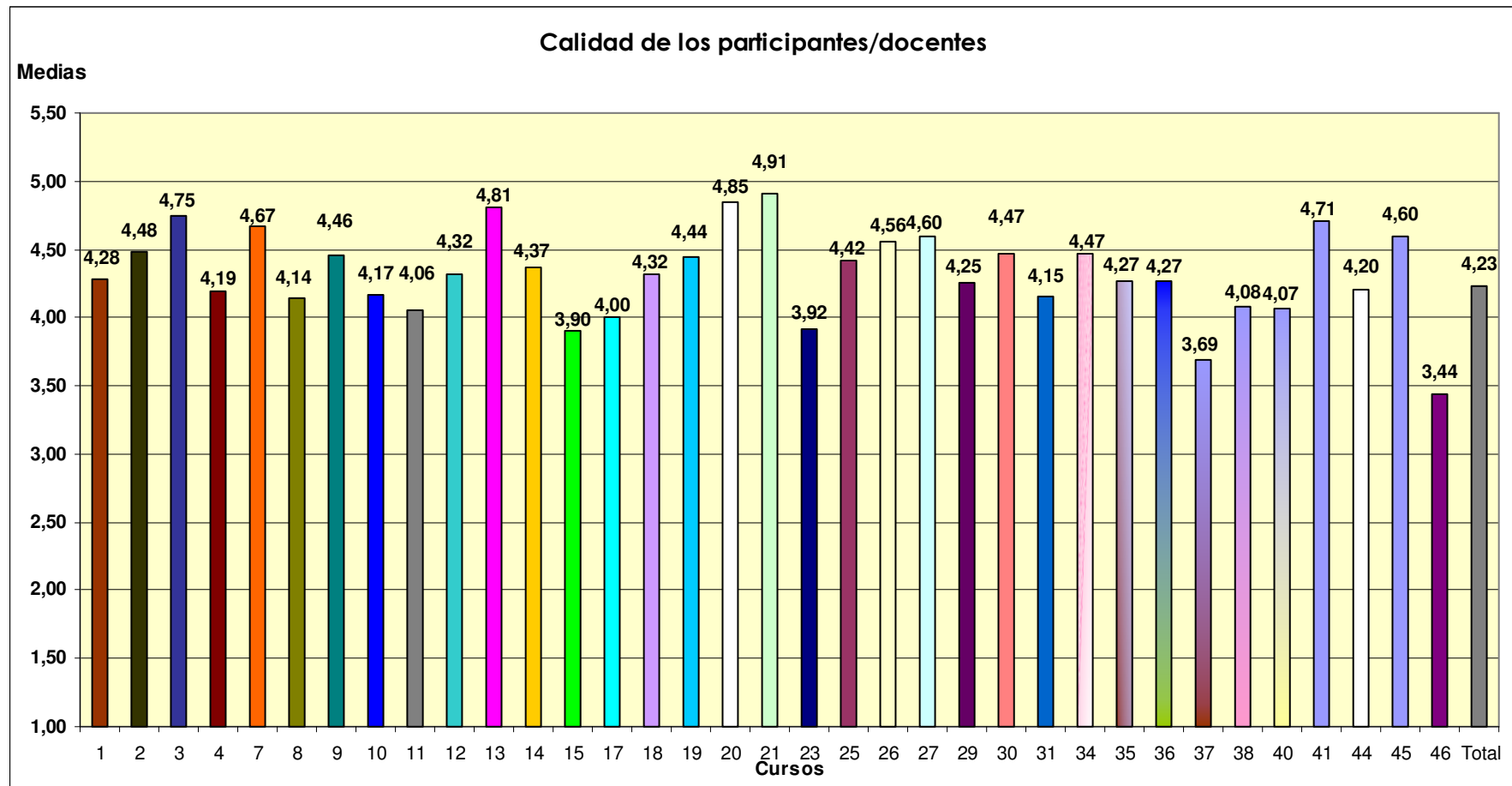
3.2.3 En este bloque se ha analizado el grado de satisfacción desde el punto de vista académico, basándonos en diferentes aspectos: programa, contenidos, participantes/docentes y una valoración general de la edición. Para ello, se utilizó en los cuestionarios diversos ítems con una escala de tipo Likert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

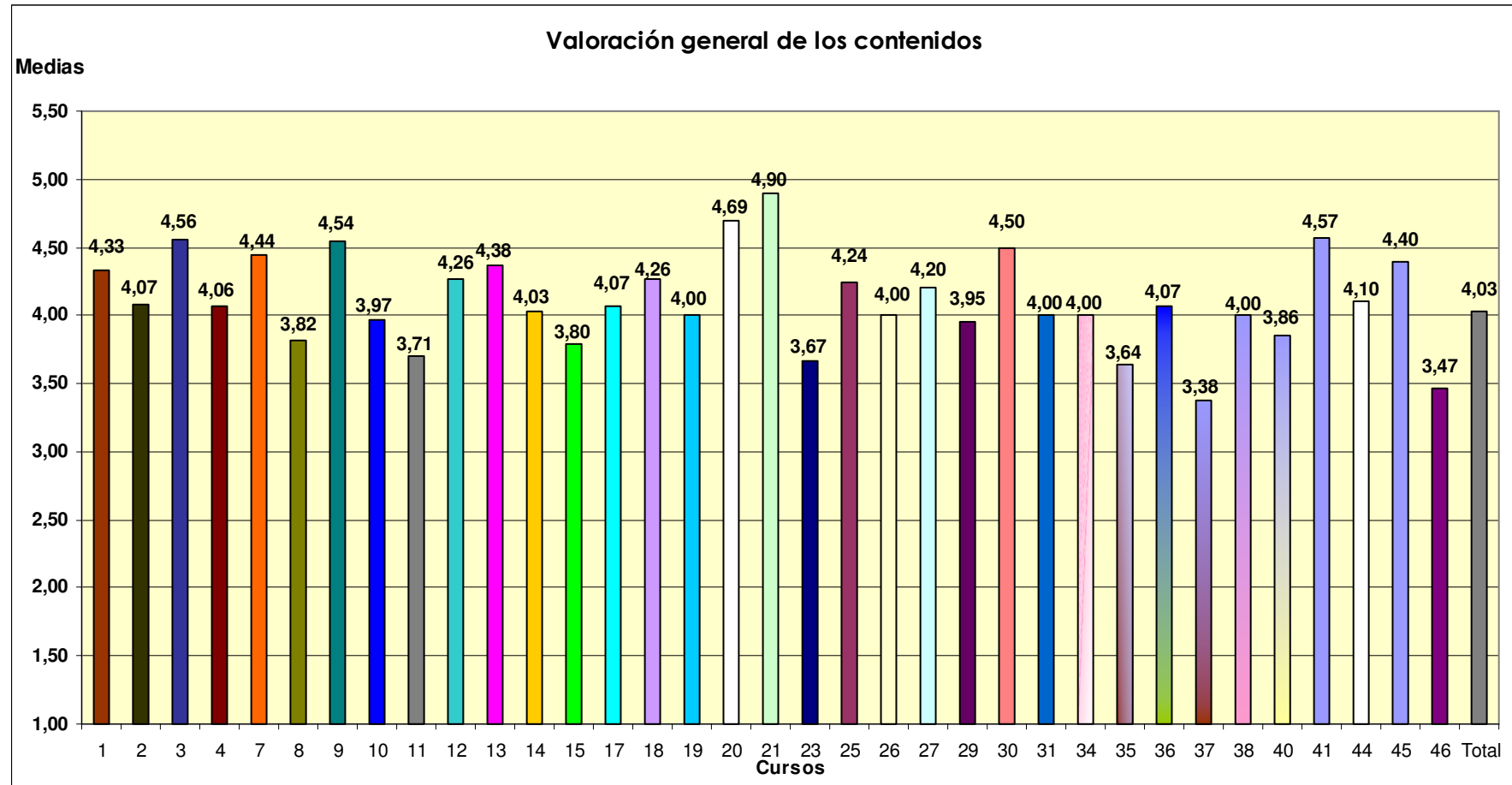
El grado de máxima satisfacción es 5

Indicador	2009	2010
Satisfacción de los Alumnos con el Programa (VP)	3,92	3,92
Calidad de los participantes/docentes (VD)	4,28	4,23
Satisfacción de los Alumnos con los Contenidos (VC)	4,01	4,03
Valoración Global de la Edición (VG)	3,96	4,00

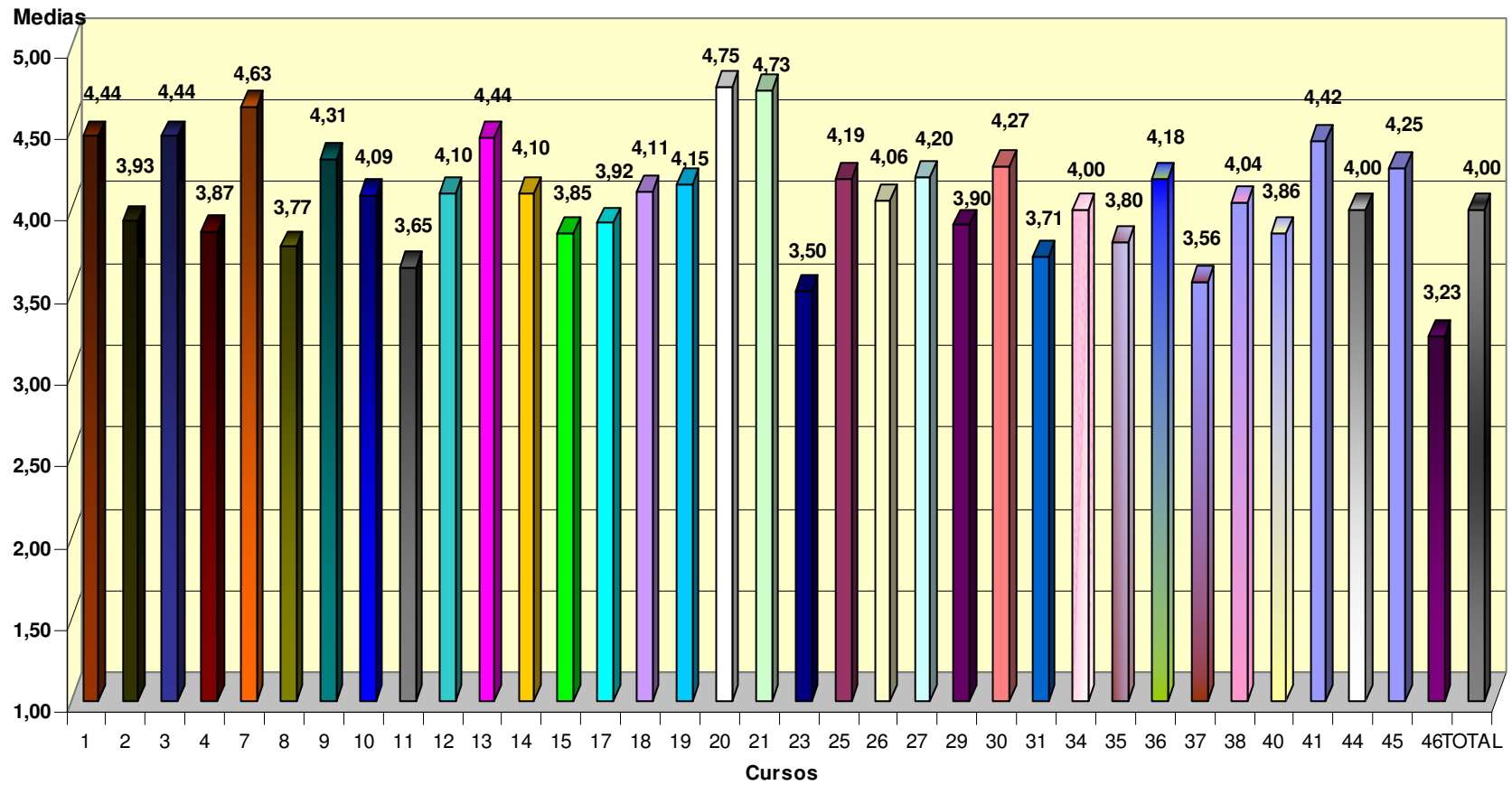








Valoración Global de la Edición



IV. 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 (3,97 s/5)**, donde el nivel de satisfacción se acerca más aún al 4 respecto a 2009 (3,87 s/5) en relación con las diversas actividades realizadas; como del **desarrollo académico (4,03 s/5)** y de los contenidos de éstas, donde el resultado se mantiene respecto al año anterior con una leve mejoría (4,01 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 **4,00 sobre 5,00**, frente a 3,96 sobre 5 en 2009, siendo la valoración más alta obtenida desde que se analizan los datos (2005), y teniendo en cuenta además que sólo el 4,10 % de los encuestados se manifestaron insatisfechos o muy insatisfechos, en tanto que el 95,90% 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 muy buenos.

