

**INFORME: RESULTADOS DE LA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE
ESTUDIANTES CON LA ACTIVIDAD
DOCENTE DEL PROFESORADO Y LA
ATENCIÓN EN EL SERVICIO CENTRAL DE
IDIOMAS**

CURSO 2022-2023

Cursos SENIOR (Anual)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2023

REFERENCIA: INTERNO

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| ÍNDICE | 2 |
| Índice de tablas..... | 3 |
| Índice de Ilustraciones..... | 3 |
| Introducción | 5 |
| Cuestionario | 5 |
| Validez..... | 6 |
| Metodología | 6 |
| Población y Muestra | 7 |
| Análisis de datos..... | 7 |
| Valoración general del Servicio Central de Idiomas..... | 10 |
| Indique su nivel de satisfacción general con el curso | 10 |
| Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI | 11 |
| Resultados en forma de gráfico por dimensiones | 11 |
| A. ASPECTOS ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentajes agrupados) | 11 |
| B. IMAGEN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS (resultados de valoración en porcentaje)..... | 12 |
| C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje) | 13 |
| Preguntas de respuesta abierta | 14 |
| Por favor, explique cómo los horarios podrían adaptarse mejor a sus necesidades..... | 14 |
| D. ASPECTOS NO ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentaje) | 14 |
| E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL | 15 |
| Matriz de datos | 16 |
| Preguntas de respuesta abierta | 17 |
| Indique a continuación alguna sugerencia de mejora en la gestión, atención y desarrollo de los cursos..... | 17 |
| Indique a continuación algún tipo de queja o disconformidad con la gestión, atención y desarrollo de los cursos | 18 |
| Se han enterado de la existencia de los cursos por: | 19 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Porcentaje de participación por idioma | 7 |
| Tabla 2. Porcentaje de participación por Tipo de Estudiante | 7 |
| Tabla 3. Resultados de los ítems por dimensiones | 7 |
| Tabla 4. Medias para cada dimensión por tipo de estudiantes matriculado. | 9 |
| Tabla 5. Variaciones respecto de la media de satisfacción general por tipo de estudiante..... | 9 |
| Tabla 6. Variaciones respecto de la media de la dimensión por tipo de estudiante..... | 9 |
| Tabla 7. Medias para cada dimensión por idioma cursado. | 9 |
| Tabla 8. Variaciones respecto de la media de satisfacción general por idioma..... | 10 |
| Tabla 9. Variaciones respecto de la media de la dimensión por idioma..... | 10 |
| Tabla 10. Satisfacción general por tipo de estudiante e idioma..... | 10 |
| Tabla 11. Satisfacción relación calidad precio por tipo de estudiante e idioma..... | 11 |
| Tabla 12. Valoración relación calidad precio..... | 11 |

Índice de Ilustraciones

| | |
|--|----|
| Ilustración 1. Forma en que se imparte el curso. | 11 |
| Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a..... | 11 |
| Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas..... | 11 |
| Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar | 11 |
| Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso..... | 12 |
| Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña | 12 |
| Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes..... | 12 |
| Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje en el aula..... | 12 |
| Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI..... | 12 |
| Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas..... | 12 |
| Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones..... | 12 |
| Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones..... | 12 |
| Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula..... | 13 |
| Ilustración 14. Aportación del curso a las destrezas del estudiante..... | 13 |
| Ilustración 15. El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado..... | 13 |

| | |
|---|----|
| Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...). | 13 |
| Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI. | 13 |
| Ilustración 18. La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas. | 14 |
| Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones. | 14 |
| Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados. | 14 |
| Ilustración 21. El horario de atención al público. | 14 |
| Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio. | 14 |
| Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI. | 14 |
| Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso. | 15 |
| Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales. | 15 |
| Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono. | 15 |
| Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarias/os para introducir mejoras. | 15 |
| Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada. | 15 |
| Ilustración 29. Satisfacción general con el curso. | 15 |
| Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI. | 15 |

Introducción

EL Servicio Central de Idiomas (SCI) de la Universidad de Salamanca (USAL) ha desarrollado un sistema de gestión de calidad que ha sido avalado por el Sello de Excelencia según el modelo CAF (Marco Común de Evaluación), concedido por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, en 2019.

Siguiendo las indicaciones del informe de evaluación se ha procedido a la revisión de la encuesta de satisfacción de estudiantes SENIOR en el SCI y se ha diseñado un cuestionario que tiene en cuenta las necesidades del sistema de calidad de la organización, acorde con las directrices del Marco Común de Evaluación (Modelo CAF).

En particular, la encuesta busca medir la percepción de la ciudadanía/clientes (Subcriterio 6.1 del Modelo), en las dos dimensiones principales mencionadas por el mismo:

- Percepción general de la organización
- Percepción de los servicios ofrecidos

Para conseguirlo se ha utilizado un cuestionario adaptado al modelo SERVPERF que resulta adecuado para valorar la percepción de la calidad del servicio atendiendo a las dos dimensiones señaladas en el Modelo CAF, la percepción general y la de los servicios ofrecidos.

Cuestionario

Tomando como referencia el modelo de cuestionario SERVPERF, que agrupa las preguntas (ítems) del cuestionario en 5 categorías (dimensiones), aplicables a cualquier servicio y ofrece valores que pueden ser comparados con la percepción general de la organización y con la percepción que tienen los usuarios y usuarias de los servicios ofrecidos. El SCI de la USAL ha elaborado un cuestionario con las siguientes dimensiones:

1. Aspectos académicos: analiza la metodología utilizada, disponibilidad, trato, entusiasmo demostrado por el profesorado, interés por el alumnado, conocimiento del idioma e interacción presencial y virtual.
2. Imagen y percepción del SCI: sobre la reputación global y de la enseñanza y adecuación de las instalaciones y aportación del curso a las destrezas profesionales y académicas de cada estudiante.
3. Contenido programático: pregunta sobre las expectativas relacionadas con la adecuación del nivel, los recursos didácticos y el horario. En este apartado se incluye un ítem (texto libre) sobre cómo podrían adaptarse los horarios a las necesidades de cada estudiante.
4. Aspectos no académicos: engloba ítems relacionados con la atención del personal y la seguridad y confianza.
5. Accesibilidad: análisis del trato y confiabilidad para el acceso y la comunicación.

El instrumento utilizado es un cuestionario con estas cinco dimensiones y un total 31 preguntas (ítems). Se busca determinar la valoración de la persona encuestada para

cada una de cuestiones planteadas, para lo que se utiliza una escala Likert de 5, donde 1 equivale a una valoración muy negativa y 5 a una valoración muy positiva.

Dos preguntas iniciales facilitan la caracterización de las personas encuestadas:

1. Colectivo al que pertenecen
2. ¿Cómo se ha enterado de la existencia de los cursos?

Dos cuestiones finales permiten la valoración general del Servicio Central de Idiomas:

1. Indique su nivel de satisfacción general con el curso
2. Valore la relación calidad - precio de los cursos del SCI

El cuestionario se completa con dos preguntas de repuesta abierta (texto libre) en las que se pide a cada participante que aporte sugerencias de mejora o indique algún tipo de queja o disconformidad con la gestión, atención y desarrollo de los cursos.

Validez

La validez de los resultados mide la correlación entre dos variables. Por un lado, la comparación del promedio de todas las dimensiones, obtenida a partir de las medias de las preguntas de cada dimensión con el resultado de la valoración general que se solicita en la pregunta "Indique su nivel de satisfacción general con el curso". Por otro, el porcentaje agrupado de respuestas positivas y negativas sobre el total de respuestas válidas de cada pregunta.

En relación a la primera variable, la comparativa nos permite afirmar que el nivel de discrepancia es de 18 décimas en este curso. Ya que comparamos en este caso la media de todas las dimensiones con un valor de 4,37 (en el curso anterior 4,60), con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, de valor 4,19 (en el curso anterior 4,39).

Respecto a la segunda variable, para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del 92,2 %, respecto del total de personas encuestadas (alumnado matriculado), con un margen de error de 3,3% para un nivel de confianza del 95%.

En consecuencia, los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de máxima fiabilidad. El índice de desviación estándar para el conjunto se sitúa en 0,84 puntos.

Metodología

Se presentan los datos con la valoración (media sobre 5) por ítems y dimensiones, comparada con la media de la valoración global de la satisfacción y con la media de valoración para el conjunto de preguntas de cada dimensión.

La variación en positivo o negativo indicará el grado de adecuación de la percepción de la persona usuaria a las expectativas. La referencia de valoraciones por debajo y por encima de la media indicará los aspectos de mejora a los que tendrá que hacer frente el SCI.

Para completar la información derivada del informe de resultados se presentan los datos desagregados por idioma y tipo de estudiante.

Población y Muestra

La encuesta se ha realizado a todos los estudiantes matriculados en todos los idiomas en los cursos ofertados en el segundo cuatrimestre del curso 2021-2022 (Tabla 1).

Tabla 1. Porcentaje de participación por idioma

| Idioma | Estudiantes | Respuestas | Porcentaje |
|---------|-------------|------------|------------|
| Francés | 12 | 12 | 100,0 |
| Inglés | 65 | 59 | 90,8 |
| Total | 77 | 71 | 92,2 |

La participación según el Tipo de estudiante la vemos reflejada en la Tabla 2.

Tabla 2. Porcentaje de participación por Tipo de Estudiante

| Tipo | Frecuencia (n) | Porcentaje |
|--|----------------|------------|
| Miembro del Personal de Administración y Servicios (PAS) | - | - |
| Miembro del Personal Docente Investigador (PDI) | 2 | 2,8 |
| Estudiante de Postgrado | - | - |
| Miembro de Alumni USAL (Alumni) | 68 | 95,8 |
| No contesta | 1 | 1,4 |
| Total | 71 | 100,0 |

Análisis de datos

La Tabla 3 muestra el cuestionario adaptado por el SCI junto con los resultados obtenidos en los diferentes ítems, agrupados por dimensiones.

Tabla 3. Resultados de los ítems por dimensiones

| CUESTIONARIO | Válidos (n) | Media (sobre 5) | DT | MODA |
|--|-------------|-----------------|------|------|
| ASPECTOS ACADÉMICOS | | | | |
| Valore la forma en la que el/la profesor/a imparte el curso | 70 | 4,47 | 0,79 | 5 |
| Trato por parte del/la profesor/a | 71 | 4,76 | 0,68 | 5 |
| Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual | 69 | 4,81 | 0,57 | 5 |
| Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar | 70 | 4,54 | 0,73 | 5 |
| Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre | 69 | 4,43 | 0,82 | 5 |
| Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña | 70 | 4,84 | 0,55 | 5 |
| Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula como en medio virtual | 70 | 4,67 | 0,65 | 5 |
| La experiencia de aprendizaje presencial en el aula | 70 | 4,17 | 0,86 | 4 |

| CUESTIONARIO | Válidos (n) | Media (sobre 5) | DT | MODA |
|---|--------------|-----------------|-------------|----------|
| IMAGEN Y PERCEPCIÓN | | | | |
| Imagen y reputación global del Servicio Central de Idiomas | 64 | 4,28 | 0,72 | 4 |
| Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI | 58 | 4,24 | 0,75 | 4 |
| Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...) | 70 | 3,79 | 1,12 | 4 |
| Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI | 69 | 4,32 | 0,79 | 5 |
| Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula | 71 | 3,97 | 1,13 | 4 |
| Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante | 60 | 4,08 | 0,88 | 4 |
| CONTENIDO PROGRAMÁTICO | | | | |
| El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI | 66 | 4,36 | 0,83 | 5 |
| Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...) | 65 | 4,12 | 0,83 | 4 |
| Horario de los cursos ofrecidos por el SCI | 65 | 4,29 | 0,80 | 4 |
| ASPECTOS NO ACADÉMICOS | | | | |
| La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas | 51 | 4,39 | 0,79 | 5 |
| La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones | 48 | 4,48 | 0,76 | 5 |
| Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI | 45 | 4,44 | 0,78 | 5 |
| El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI | 51 | 4,37 | 0,77 | 5 |
| Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI | 41 | 4,32 | 0,84 | 5 |
| Seguridad y confianza transmitida por el SCI | 53 | 4,38 | 0,76 | 5 |
| ACCESIBILIDAD | | | | |
| Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes | 46 | 4,57 | 0,74 | 5 |
| El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales | 41 | 4,54 | 0,77 | 5 |
| Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono | 48 | 4,46 | 0,76 | 5 |
| El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta | 34 | 3,71 | 1,04 | 4 |
| El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado | 66 | 4,36 | 0,79 | 5 |
| VALORACIÓN GLOBAL | 1.671 | 4,37 | 0,83 | 5 |

Los datos de las distintas dimensiones del cuestionario por tipo de estudiante se presentan en la Tabla 4

Tabla 4. Medias para cada dimensión por tipo de estudiantes matriculado.

| ESTUDIANTES | n | Académicos | Imagen | Programa | No académicos | Accesibilidad |
|------------------------|----|------------|--------|----------|---------------|---------------|
| PAS | 0 | - | - | - | - | - |
| PDI | 2 | 3,00 | 3,00 | 2,67 | 3,00 | 2,78 |
| Estudiante de Posgrado | 0 | - | - | - | - | - |
| Alumni | 68 | 4,64 | 4,14 | 4,32 | 4,46 | 4,42 |
| GLOBAL | 70 | 4,59 | 4,11 | 4,26 | 4,40 | 4,36 |

Para el análisis de las variaciones se muestra el resultado respecto a la media obtenida de la respuesta a la pregunta sobre “la satisfacción general con el curso” (Tabla 5), es decir la variabilidad por encima y por debajo del nivel de satisfacción general con el curso para el conjunto del alumnado (pregunta por la satisfacción general).

Tabla 5. Variaciones respecto de la media de satisfacción general por tipo de estudiante.

| ESTUDIANTES | n | Académicos* | Imagen* | Programa* | No académicos* | Accesibilidad* |
|------------------------|----|-------------|---------|-----------|----------------|----------------|
| PAS | 0 | - | - | - | - | - |
| PDI | 2 | -1,19 | -1,19 | -1,52 | -1,19 | -1,41 |
| Estudiante de Posgrado | 0 | - | - | - | - | - |
| Alumni | 68 | 0,45 | -0,05 | 0,13 | 0,27 | 0,23 |
| GLOBAL | 70 | 0,40 | -0,08 | 0,07 | 0,21 | 0,17 |

*Respecto a la media de satisfacción global (4,19)

Así como las variaciones respecto a la media del “grupo de preguntas de cada dimensión” (Tabla 6), es decir, la variabilidad por encima y por debajo de la valoración global para el conjunto de estudiantes con cada aspecto concreto (preguntas relativas a la dimensión).

Tabla 6. Variaciones respecto de la media de la dimensión por tipo de estudiante.

| ESTUDIANTES | n | Académicos | Imagen | Programa | No académicos | Accesibilidad |
|------------------------|----|------------|--------|----------|---------------|---------------|
| PAS | 0 | - | - | - | - | - |
| PDI | 2 | -1,59 | -1,11 | -1,59 | -1,40 | -1,58 |
| Estudiante de Posgrado | 0 | - | - | - | - | - |
| Alumni | 68 | 0,06 | 0,03 | 0,06 | 0,07 | 0,06 |

Si analizamos según el tipo de idioma, los valores para las distintas dimensiones del cuestionario adaptado para el SCI se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7. Medias para cada dimensión por idioma cursado.

| IDIOMAS | n | Académicos | Imagen | Programa | No académicos | Accesibilidad |
|---------|----|------------|--------|----------|---------------|---------------|
| Francés | 12 | 4,65 | 4,61 | 4,62 | 4,63 | 4,62 |
| Inglés | 59 | 4,58 | 4,01 | 4,19 | 4,37 | 4,31 |
| GLOBAL | 71 | 4,59 | 4,11 | 4,26 | 4,40 | 4,36 |

La Tabla 8 muestra las variaciones por tipo de idioma respecto a la media obtenida de la respuesta a la pregunta sobre “la satisfacción general con el curso”, es decir, la

variabilidad por encima y por debajo del valor del nivel de satisfacción general con el curso para cada tipo de idioma (pregunta por la satisfacción general).

Tabla 8. Variaciones respecto de la media de satisfacción general por idioma.

| IDIOMAS | n | Académicos* | Imagen* | Programa* | No académicos* | Accesibilidad* |
|---------|----|-------------|---------|-----------|----------------|----------------|
| Francés | 12 | 0,46 | 0,42 | 0,43 | 0,44 | 0,43 |
| Inglés | 59 | 0,39 | -0,18 | -0,00 | 0,18 | 0,12 |
| GLOBAL | 71 | 0,40 | -0,08 | 0,07 | 0,21 | 0,17 |

*Respecto a la media de satisfacción global (4,19)

Y, la Tabla 9 presenta las variaciones respecto a la media del “grupo de preguntas de cada dimensión”, es decir, la variabilidad por encima y por debajo de la valoración por idioma con cada aspecto concreto (preguntas relativas a la dimensión).

Tabla 9. Variaciones respecto de la media de la dimensión por idioma.

| IDIOMAS | n | Académicos | Imagen | Programa | No académicos | Accesibilidad |
|---------|----|------------|--------|----------|---------------|---------------|
| Francés | 12 | 0,06 | 0,51 | 0,36 | 0,23 | 0,26 |
| Inglés | 59 | -0,01 | -0,10 | -0,08 | -0,03 | -0,05 |

Valoración general del Servicio Central de Idiomas

Se muestra en las Tablas 10, 11 y 12 las valoraciones generales agrupadas por tipo de estudiante y tipo de idioma.

Indique su nivel de satisfacción general con el curso

La Tabla 10 muestra la satisfacción general de quienes han cursado idiomas en el SCI por tipo de estudiante y por tipo de idioma, y la variación respecto al valor que da el conjunto a la pregunta “indique su nivel de satisfacción general con el curso”

Tabla 10. Satisfacción general por tipo de estudiante e idioma.

| | Válidos | Media | DT | Variación* |
|-------------------------------|---------|-------|------|------------|
| TODAS las respuestas | 68 | 4,19 | 0,83 | |
| POR TIPO DE ESTUDIANTE | | | | |
| PAS | 0 | - | - | - |
| PDI | 2 | 3,00 | 2,00 | -1,19 |
| Estudiante de Posgrado | 0 | - | - | - |
| Alumni | 65 | 4,23 | 0,74 | 0,04 |
| POR TIPO DE IDIOMA | | | | |
| Francés | 11 | 4,45 | 0,66 | 0,26 |
| Inglés | 57 | 4,14 | 0,85 | -0,05 |

* Respecto a la media de valoración de la pregunta de satisfacción general.

Se muestra en las Tablas 11 y 12 las valoraciones agrupadas por tipo de estudiante, tipo de idioma y opciones de respuestas respecto a la relación calidad/precio.

Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI

La Tabla 11 muestra la satisfacción general de quienes han cursado idiomas en el SCI por tipo de estudiante y por tipo de idioma, y opciones de respuestas respecto a la relación calidad/precio, y la variación respecto al valor que da el conjunto a la pregunta “valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI”

Tabla 11. Satisfacción relación calidad precio por tipo de estudiante e idioma.

| | Válidos | Media | DT | Variación* |
|-------------------------------|---------|-------|------|------------|
| TODAS las respuestas | 67 | 3,73 | 0,97 | |
| POR TIPO DE ESTUDIANTE | | | | |
| PAS | 0 | - | - | - |
| PDI | 2 | 3,00 | 2,00 | -0,73 |
| Estudiante de Posgrado | 0 | - | - | - |
| Alumni | 64 | 3,75 | 0,92 | 0,02 |
| POR TIPO DE IDIOMA | | | | |
| Francés | 11 | 4,27 | 0,62 | 0,54 |
| Inglés | 56 | 3,63 | 0,99 | -0,11 |

* Respecto a la media de valoración de la pregunta sobre la relación calidad-precio.

Tabla 12. Valoración relación calidad precio.

| Relación calidad/Precio | Frecuencia (n) | Porcentaje |
|-------------------------|----------------|------------|
| Muy mala | 3 | 4,5 |
| Mala | 4 | 6,0 |
| Regular | 13 | 19,4 |
| Buena | 35 | 52,2 |
| Muy buena | 12 | 17,9 |
| Total | 67 | 100,0 |

Resultados en forma de gráfico por dimensiones

A. ASPECTOS ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentajes agrupados)

Ilustración 1. Forma en que se imparte el curso.

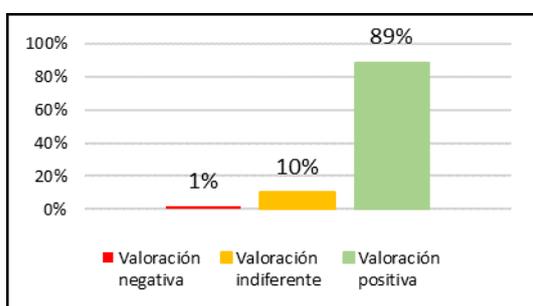


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.

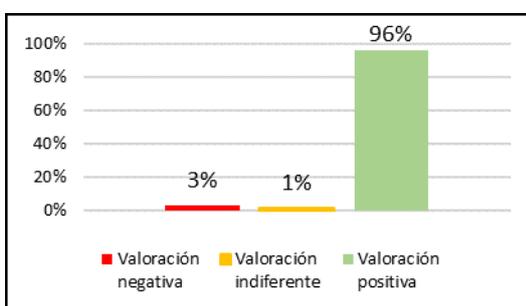


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar

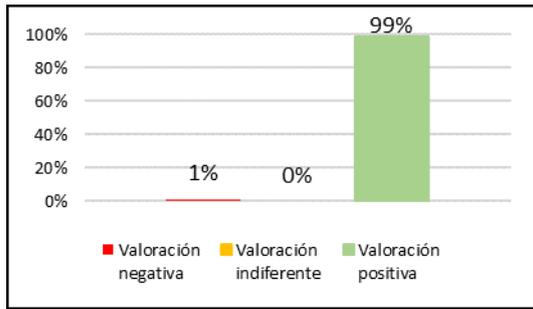


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

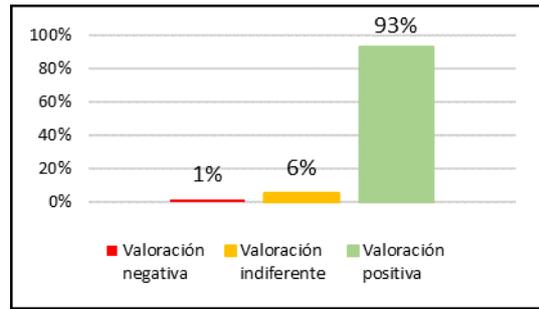


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña

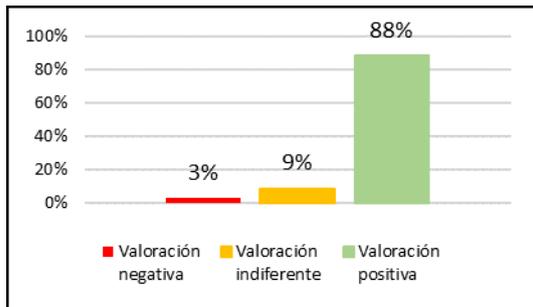


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

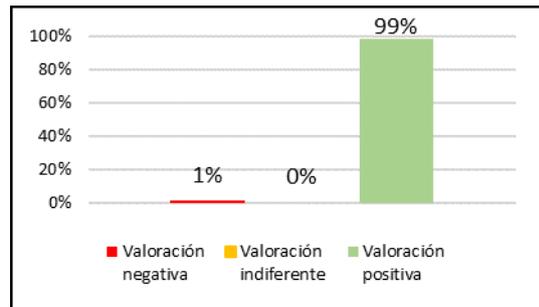


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje en el aula.

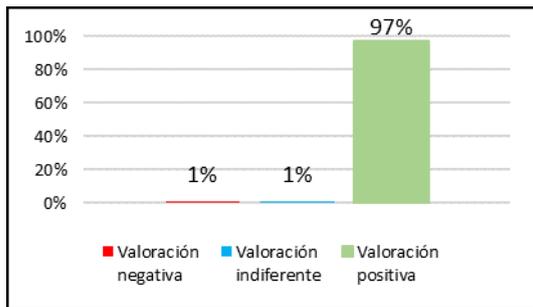


Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI.

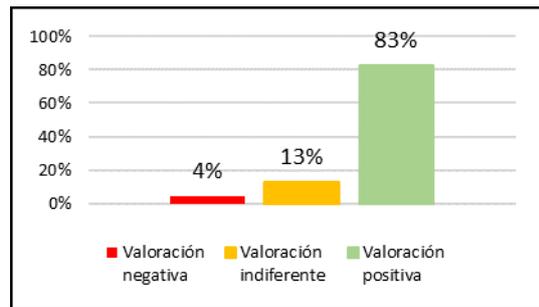


Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.

B. IMAGEN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS (resultados de valoración en porcentaje)

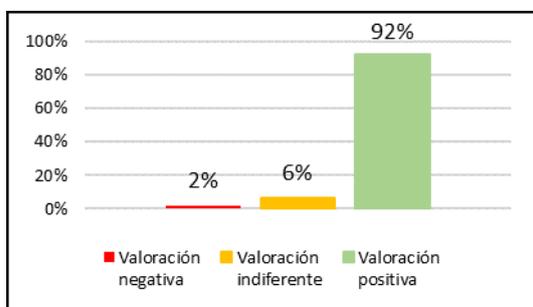


Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.

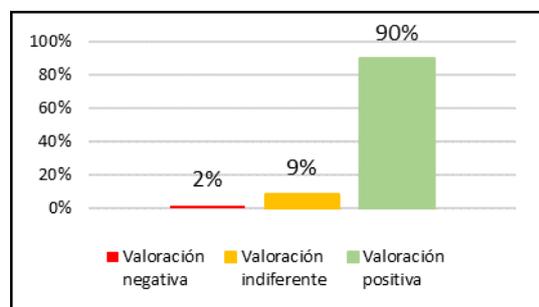


Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.

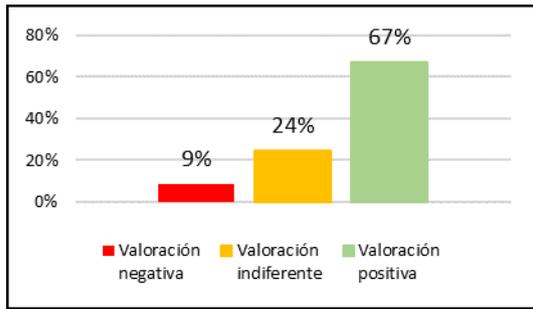


Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.

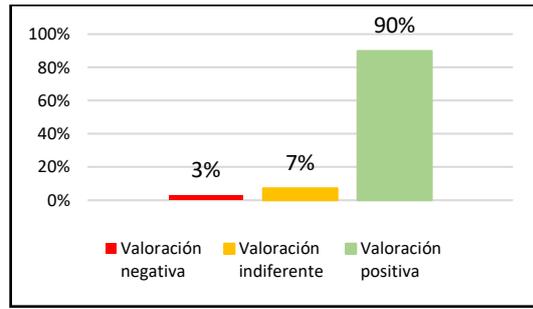


Ilustración 14. Aportación del curso a las destrezas del estudiante.

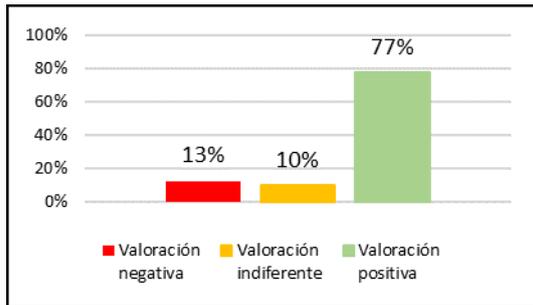


Ilustración 15. El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado.

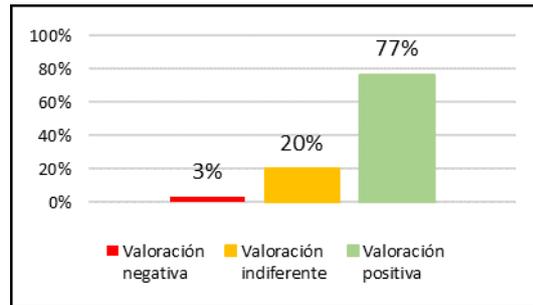


Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

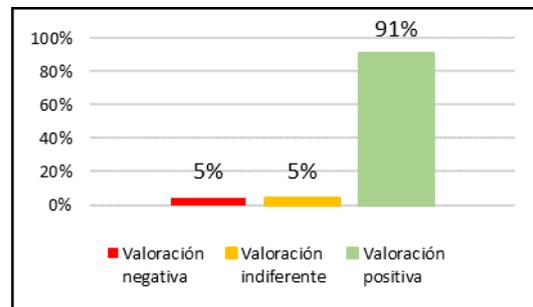
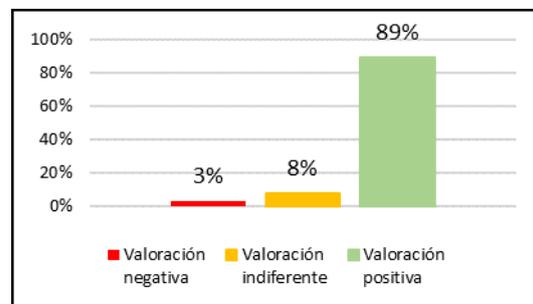
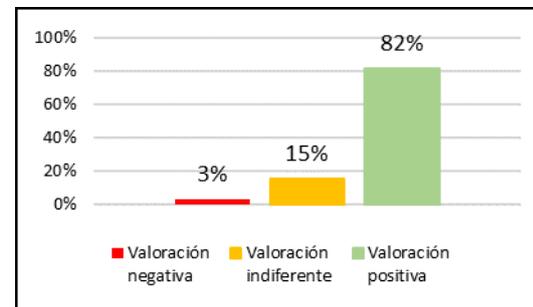


Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



Preguntas de respuesta abierta

Por favor, explique cómo los horarios podrían adaptarse mejor a sus necesidades

- No hay comentarios

D. ASPECTOS NO ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentaje)

Ilustración 18. La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas.

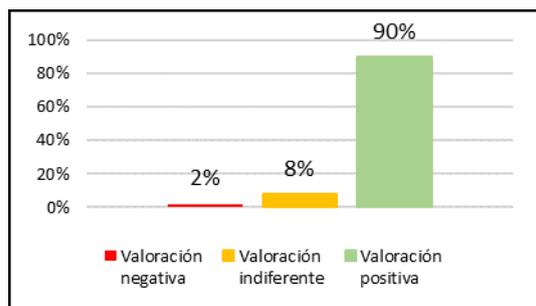


Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

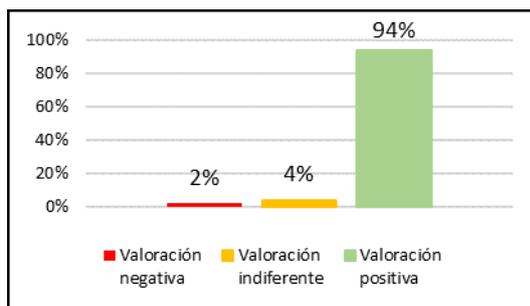


Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados

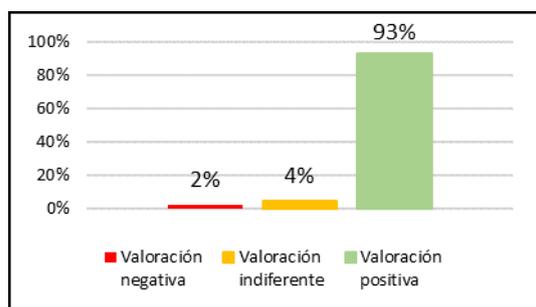


Ilustración 21. El horario de atención al público.

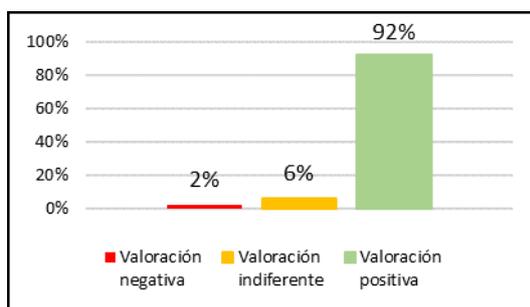


Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

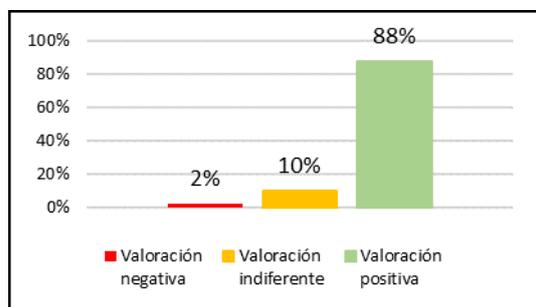
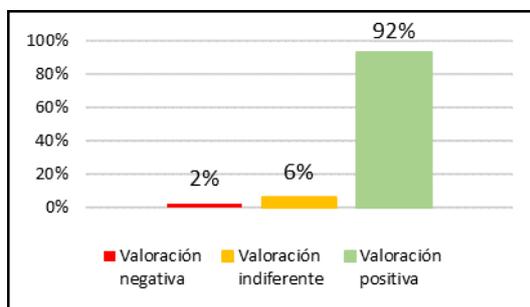


Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.

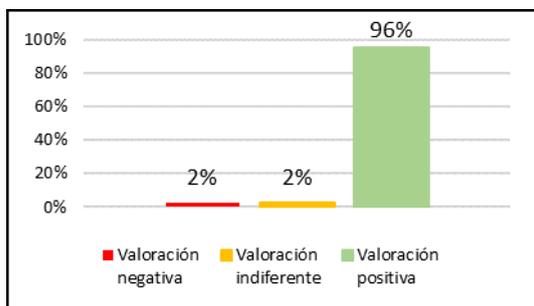


Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.

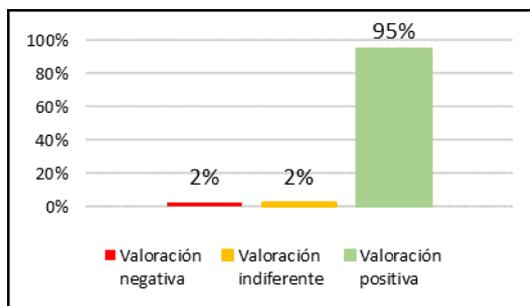


Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.

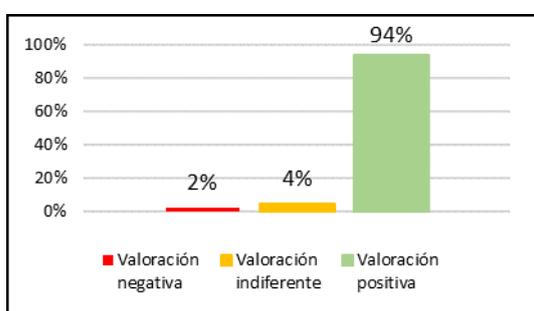


Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

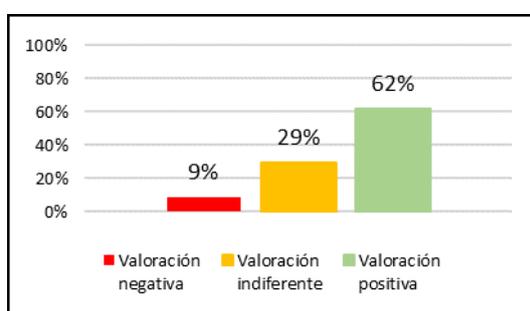


Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.

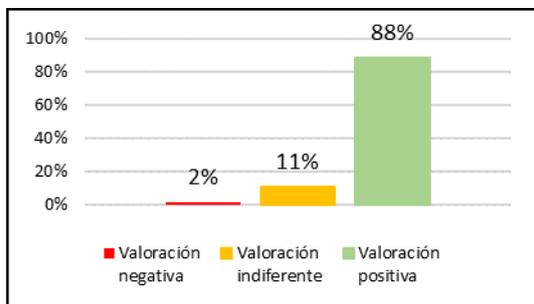


Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.

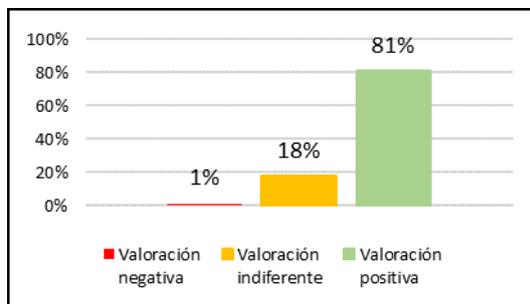
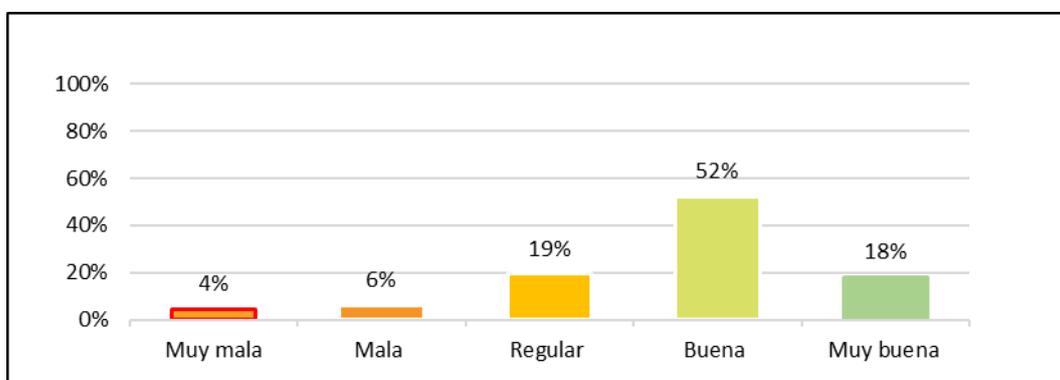


Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

| Nº pregunta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | validos | % val 1 * | % val 5** | % val 3*** |
|-------------|----|----|-----|-----|-----|---------|-----------|-----------|------------|
| 1 | 1 | 0 | 7 | 19 | 43 | 70 | 1,4 | 10,0 | 88,6 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 8 | 60 | 71 | 2,8 | 1,4 | 95,8 |
| 3 | 1 | 0 | 0 | 9 | 59 | 69 | 1,4 | 0,0 | 98,6 |
| 4 | 1 | 0 | 4 | 20 | 45 | 70 | 1,4 | 5,7 | 92,9 |
| 5 | 1 | 1 | 6 | 20 | 41 | 69 | 2,9 | 8,7 | 88,4 |
| 6 | 1 | 0 | 0 | 7 | 62 | 70 | 1,4 | 0,0 | 98,6 |
| 7 | 1 | 0 | 1 | 17 | 51 | 70 | 1,4 | 1,4 | 97,1 |
| 8 | 1 | 2 | 9 | 30 | 28 | 70 | 4,3 | 12,9 | 82,9 |
| 9 | 1 | 0 | 4 | 34 | 25 | 64 | 1,6 | 6,3 | 92,2 |
| 10 | 1 | 0 | 5 | 30 | 22 | 58 | 1,7 | 8,6 | 89,7 |
| 11 | 6 | 0 | 17 | 27 | 20 | 70 | 8,6 | 24,3 | 67,1 |
| 12 | 1 | 1 | 5 | 30 | 32 | 69 | 2,9 | 7,2 | 89,9 |
| 13 | 4 | 5 | 7 | 28 | 27 | 71 | 12,7 | 9,9 | 77,5 |
| 14 | 1 | 1 | 12 | 24 | 22 | 60 | 3,3 | 20,0 | 76,7 |
| 15 | 1 | 2 | 3 | 26 | 34 | 66 | 4,5 | 4,5 | 90,9 |
| 16 | 1 | 1 | 10 | 30 | 23 | 65 | 3,1 | 15,4 | 81,5 |
| 17 | 1 | 1 | 5 | 29 | 29 | 65 | 3,1 | 7,7 | 89,2 |
| 18 | 1 | 0 | 4 | 19 | 27 | 51 | 2,0 | 7,8 | 90,2 |
| 19 | 1 | 0 | 2 | 17 | 28 | 48 | 2,1 | 4,2 | 93,8 |
| 20 | 1 | 0 | 2 | 17 | 25 | 45 | 2,2 | 4,4 | 93,3 |
| 21 | 1 | 0 | 3 | 22 | 25 | 51 | 2,0 | 5,9 | 92,2 |
| 22 | 1 | 0 | 4 | 16 | 20 | 41 | 2,4 | 9,8 | 87,8 |
| 23 | 1 | 0 | 3 | 23 | 26 | 53 | 1,9 | 5,7 | 92,5 |
| 24 | 1 | 0 | 1 | 14 | 30 | 46 | 2,2 | 2,2 | 95,7 |
| 25 | 1 | 0 | 1 | 13 | 26 | 41 | 2,4 | 2,4 | 95,1 |
| 26 | 1 | 0 | 2 | 18 | 27 | 48 | 2,1 | 4,2 | 93,8 |
| 27 | 2 | 1 | 10 | 13 | 8 | 34 | 8,8 | 29,4 | 61,8 |
| 28 | 1 | 0 | 7 | 24 | 34 | 66 | 1,5 | 10,6 | 87,9 |
| Total | 37 | 16 | 135 | 584 | 899 | 1671 | 3,2 | 8,1 | 88,7 |

* Porcentaje de la suma de los valores negativos y muy negativos de cada pregunta, respecto a los válidos

** Porcentaje de valores indiferentes de cada pregunta, respecto a los válidos

*** Porcentaje de la suma de los valores positivos y muy positivos de cada pregunta, respecto a los válidos

Preguntas de respuesta abierta

Indique a continuación alguna sugerencia de mejora en la gestión, atención y desarrollo de los cursos

- Rogar que tengan en cuenta que el horario de francés conversación e inglés conversación no coincidan
- Estoy muy satisfecha con la gestión y el desarrollo de los cursos.
- Creo debería tenerse muy claro cuál es el objetivo del alumno en los cursos senior, y siento que no se percibe
- Material audiovisual más completo. Continuar con la misma profesora.
- Bien
- Se precisa más clases
- Mi sugerencia sería adelantar, por lo menos una hora el horario de los cursos que se imparten de 19 a 21 horas. Creo que este horario es inadecuado, especialmente en invierno.
- Me gustaría que el horario de las clases fuera por la mañana.
- El número de alumnos lo considera adecuado 10 máximo, pero creo que al menos en mi clase no todos los alumnos teníamos el mismo nivel, en detrimento de los que tenemos un nivel inferior
- Menor número de alumnos por clase
- Mejora de algunas aulas, para poder tener mejor comunicación con los compañeros y con el profesor.
- Debe haber grupos más pequeños
- El SCI debería tener en consideración al alumnado en cuanto a las instalaciones ya que pagamos la matrícula que nos piden
- Menor número de alumnos. Mejora de las instalaciones.
- Tienen que formarse grupos más homogéneos de alumnos respecto al nivel de los mismos. Este año, en el grupo, ha habido mucha diferencia de nivel entre unos alumnos y otros, lo que no favorece a nadie.
- En mi opinión hay un número excesivo de alumnos por aula. Esta podría ser la disculpa para que la conversación, que en este nivel ya debería ser prioritaria, se realice entre alumnos sin la corrección de la profesora sobre la estructura de las frases o la pronunciación. La profesora explica bien la gramática con ejemplos aclarativos. La profesora habla siempre en inglés; se hace entender muy bien

- En mi caso es SUFICIENTE la lucha de la profesora, ya que busco "tiempo" para responder a sus propuestas que son mayores de las que yo puedo dar. En todo caso, sería la "igualdad" de los alumnos en su vida "laboral o no laboral"... Creo que la ILUSIÓN de la profesora se conjuga con la que cada cual puede tener y ella es quien decide la "presión" o no del desarrollo diario.
- Mayor oferta de cursos, de idiomas y de horarios.
- No pongan la conversación de inglés y francés en el mismo horario
- Sería deseable que las mesas/ sillas de las aulas tuvieran otra disposición, para interaccionar entre los alumnos
- Más cursos o grupos: Conversación inglés
- Debería haber más diversidad de horarios, y todavía más participación oral en las clases.

Indique a continuación algún tipo de queja o disconformidad con la gestión, atención y desarrollo de los cursos

- Ninguna
- El libro del curso no me ha gustado
- No tengo queja alguna
- Intentar adecuar mejor en cada clase el nivel, cuanto más homogéneo sea el nivel de conocimientos de todos los alumnos mejor. Por parte de la profesora, sé que es difícil porque somos mayores, intentar evitar que algunos alumnos monopolicen la clase, debemos participar todos y si hay alumnos con más manejo o nivel y más dados al protagonismo, los demás en ocasiones estamos como las sillas. Se que es difícil cuando el alumno es una persona mayor, pero la profesora debe ver el grupo y no solo a los dos o tres que son más listos
- Precio elevado
- Ninguna
- Ninguna
- Tras varios intentos no me han resuelto mi conexión a internet
- Aula poco adecuada
- El aula es pésima. No tiene luz. Los alumnos estamos hacinados. El profesor dedica demasiado tiempo a hablar entre nosotros
- Muchos alumnos en el curso

- Lo único que he notado con respecto a otros cursos que cuando hablamos en grupo la profesora no pasa por los grupos a ver lo que hablamos, lo pone en común después, pero creo que es más productivo para el alumno estar atento cuando estamos hablando entre nosotros para corregirnos
- La falta de homogeneidad entre los alumnos en cuanto al nivel de inglés de cada uno.
- Elevado número de alumnos por aula
- A mi entender, no se trabaja de forma adecuada el aprendizaje del habla del idioma.
- El grupo no era muy homogéneo, ya que había algunos alumnos con nivel superior al resto, lo que hacía que los de menos nivel tuvieran dificultad para seguir el curso, y para entender lo que decía la profesora, casi siempre en inglés. Entiendo que en 8º el nivel de exigencia es mayor, pero he echado en falta que se adecuara un poco el nivel para llegar a la mayor parte de alumnos.
- Están es su punto... Hay que entender que cada cual puede tener sus "motivos" para mostrar más o menos atención.
- El aula de este curso ha sido muy pequeña e incómoda.
- Durante el curso 2021-2022 estuve matriculada en el Servicio central de idiomas con un resultado muy satisfactorio, por ello me matriculé en un curso superior en el curso 2022-2023. Pagué por todo el curso al inicio. El nivel de inglés de mi grupo era menor que el del año anterior, así se lo hice saber a la profesora que no me dio ninguna opción, ni siquiera la de la devolución del dinero por no asistir a unas clases que no me permitían aprender.

Se han enterado de la existencia de los cursos por:

- Llevo varios años asistiendo y me enteré por el boca a boca y propaganda
- Llevo participando varios años en dicho curso.
- He trabajado en esta Universidad.
- Por amigas
- Página USAL, amigos
- Por una compañera
- Por un amigo
- Por una amiga
- A través de alumno
- Por otros alumnos
- Por el correo electrónico

- Por Alumni y compañeros.
- Web
- Por internet
- POR AMIGOS
- Por amigos y conocidos que han participado en estos cursos
- Este ya es mi segundo año, pero fue por una amiga.
- Por años anteriores
- Fui alumno el curso pasado.
- Por personas que ya asistían
- Por otros
- Por un familiar
- Internet
- Boca a boca
- Llevo varios años en los cursos
- Me lo comentó una compañera
- Por un amigo.
- A través de conocidos
- A través de la página de la USAL
- Por otras personas
- POR COMPAÑEROS DE USAL
- internet
- página USAL
- Soy alumno desde hace varios años.
- Por información universidad
- Por amigos
- A través de una amiga
- A través de Alumni
- Por compañeros de trabajo
- Por otros compañeros
- Vengo participando en ellos desde hace años.
Creo que me enteré en la propia Universidad
- Por otras personas
- Por compañeros de años anteriores.
- Hace años de "boca en boca"
- Por otro alumno amigo

- Por otros compañeros que estaban matriculados
- Otros compañeros
- Soy alumna desde hace muchos años
- Preguntando en la universidad
- Soy alumno.
Por la página web del servicio Central de idiomas
- A través de amigos que estaban matriculados.
- Personas que acudían a estos cursos
- web SCI
- Por la página web de la USAL
- Me informó otra alumna