

**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 2021-2022**

**Cursos SENIOR (2º cuatrimestre)**

**ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD**

**DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS**

**FECHA DE ELABORACIÓN: JUNIO DE 2022**

**REFERENCIA: INTERNO**

# ÍNDICE

## ÍNDICE

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.....	10
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.....	13
Por favor, explique cómo los horarios podrían adaptarse mejor a sus necesidades.....	13
D. ASPECTOS NO ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentaje).....	14
E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL.....	14
Matriz de datos.....	15
Preguntas de respuesta abierta.....	16
Indique a continuación alguna sugerencia de mejora en la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	16
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:.....	18

## 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 global 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 global 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 presencial.....	12
Ilustración 9. La experiencia por videoconferencia.....	12
Ilustración 10. Aprendizaje guiado en Studium. ....	12
Ilustración 11. Imagen y reputación global del SCI.....	12
Ilustración 12. Reputación de las enseñanzas.....	12
Ilustración 13. Adecuación de las instalaciones.....	12
Ilustración 14. Higiene y limpieza de las instalaciones. ....	12

Ilustración 15. Número de estudiantes por grupo en el aula. ....	13
Ilustración 16. Número de estudiantes por grupo en videoconferencia. ....	13
Ilustración 17. El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado. ....	13
Ilustración 18. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...). ....	13
Ilustración 19. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI. ....	13
Ilustración 20. La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas. ....	14
Ilustración 21. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones. ....	14
Ilustración 22. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados. ....	14
Ilustración 23. El horario de atención al público. ....	14
Ilustración 24. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio. ....	14
Ilustración 25. Seguridad y confianza transmitida por el SCI. ....	14
Ilustración 26. Trato igualitario y respetuoso. ....	14
Ilustración 27. Tratamiento de mis datos personales. ....	14
Ilustración 28. Facilidad para contactar por teléfono. ....	15
Ilustración 29. Utilización de las opiniones de usuarias/os para introducir mejoras. ....	15
Ilustración 30. La matriculación es simple y estandarizada. ....	15
Ilustración 31. Satisfacción general con el curso. ....	15
Ilustración 32. 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 respuesta 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 20 décimas en este cuatrimestre. Ya que comparamos en este caso la media de todas las dimensiones con un valor de **4,60**, con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, de valor **4,39**.

Respecto a la segunda variable, para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del **85,5%**, respecto del total de personas encuestadas (alumnado matriculado), con un margen de error de **4,66%** 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 **0,65** 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	9	75,0
Inglés	64	56	87,5
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>65</b>	<b>85,5</b>

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)	2	3,1
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	4	6,2
Estudiante de Postgrado	0	-
Miembro de Alumni USAL (Alumni)	54	83,1
No contesta	5	7,7
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,0</b>

## 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
<b>ASPECTOS ACADÉMICOS</b>				
Valore la forma en la que el/la profesor/a imparte el curso	64	4,70	0,52	5
Trato por parte del/la profesor/a	65	4,88	0,37	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	64	4,88	0,41	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	64	4,77	0,66	5
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	65	4,60	0,72	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	62	4,95	0,21	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula como en medio virtual	64	4,86	0,39	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	65	4,63	0,60	5
La experiencia de aprendizaje por videoconferencia	64	4,02	0,98	5

<b>CUESTIONARIO</b>	<b>Válidos (n)</b>	<b>Media (sobre 5)</b>	<b>DT</b>	<b>MODA</b>
La experiencia de aprendizaje guiado en la plataforma Studium	63	4,38	0,76	5
<b>IMAGEN Y PERCEPCIÓN</b>				
Imagen y reputación global del Servicio Central de Idiomas	56	4,45	0,60	5
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	54	4,39	0,56	4
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	62	4,11	0,79	4
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	64	4,78	0,41	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	64	4,83	0,42	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en videoconferencia	63	4,73	0,54	5
<b>CONTENIDO PROGRAMÁTICO</b>				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	60	4,62	0,55	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	60	4,43	0,69	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	61	4,57	0,61	5
<b>ASPECTOS NO ACADÉMICOS</b>				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	38	4,58	0,59	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	41	4,56	0,63	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	37	4,73	0,50	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	39	4,51	0,67	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	33	4,58	0,65	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	38	4,71	0,51	5
<b>ACCESIBILIDAD</b>				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	37	4,81	0,39	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	33	4,82	0,39	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	41	4,44	0,83	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	32	4,19	0,98	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	58	4,40	0,79	5
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	1.611	4,60	0,66	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	2	4,95	4,67	4,33	4,50	4,25
PDI	4	4,87	4,65	4,73	5,00	5,00
Estudiante de Posgrado	-	-	-	-	-	-
Alumni	54	4,62	4,56	4,52	4,57	4,47
GLOBAL	60	4,67	4,56	4,54	4,61	4,52

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	2	0,56	0,28	-0,06	0,11	-0,14
PDI	4	0,48	0,26	0,34	0,61	0,61
Estudiante de Posgrado	-	-	-	-	-	-
Alumni	54	0,23	0,17	0,13	0,18	0,08
GLOBAL	60	0,28	0,17	0,15	0,22	0,13

\*Respecto a la media de satisfacción global (4,54)

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	2	0,28	0,11	-0,21	-0,11	-0,27
PDI	4	0,20	0,10	0,19	0,39	0,48
Estudiante de Posgrado	-	-	-	-	-	-
Alumni	54	-0,04	-0,00	-0,02	-0,04	-0,05

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	9	4,67	4,63	4,73	5,00	4,73
Inglés	55	4,67	4,54	4,51	4,57	4,49
GLOBAL	64	4,67	4,56	4,54	4,61	4,52

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	9	0,28	0,24	0,34	0,61	0,34
Inglés	55	0,28	0,15	0,12	0,18	0,10
GLOBAL	64	0,28	0,17	0,15	0,22	0,13

\*Respecto a la media de satisfacción global (4,54)

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	9	0,00	0,08	0,19	0,39	0,21
Inglés	55	-0,00	-0,01	-0,03	-0,04	-0,03

## 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	63	4,40	0,63	
<b>POR TIPO DE ESTUDIANTE</b>				
PAS	2	5,00	0,00	0,60
PDI	4	4,25	0,43	-0,15
Estudiante de Posgrado	-	-	-	-
Alumni	52	4,37	0,65	-0,03
<b>POR TIPO DE IDIOMA</b>				
Francés	9	4,56	0,50	0,16
Inglés	54	4,37	0,65	-0,03

\* 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	62	3,92	0,87	
<b>POR TIPO DE ESTUDIANTE</b>				
PAS	2	4,00	0,00	0,08
PDI	4	4,25	0,43	0,33
Estudiante de Posgrado	-	-	-	-
Alumni	51	3,88	0,92	-0,04
<b>POR TIPO DE IDIOMA</b>				
Francés	9	4,33	0,67	0,41
Inglés	53	3,85	0,88	-0,07

\* 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	1	1,6
Mala	1	1,6
Regular	17	27,4
Buena	26	41,9
Muy buena	17	27,4
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>

## 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.

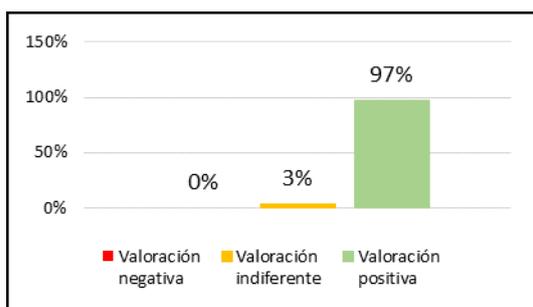


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.

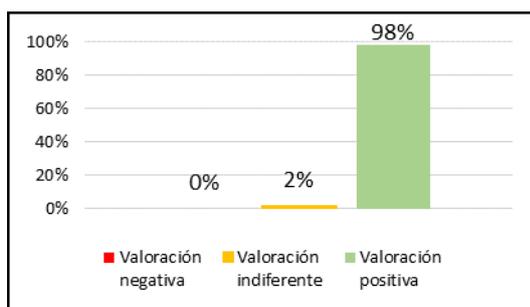


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

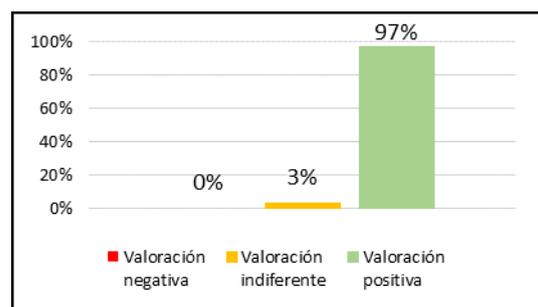


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar.

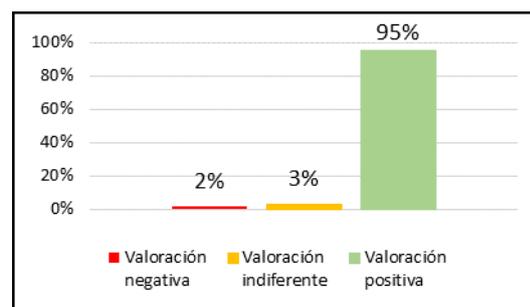


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

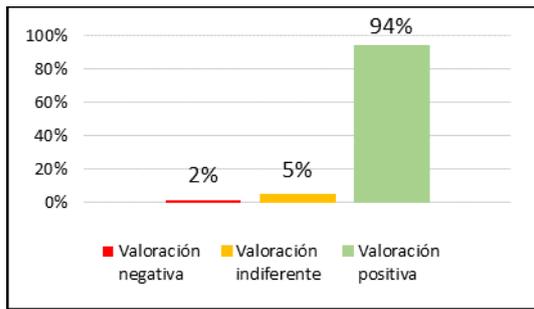


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña

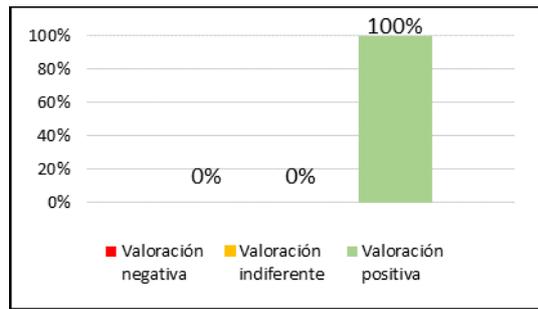


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

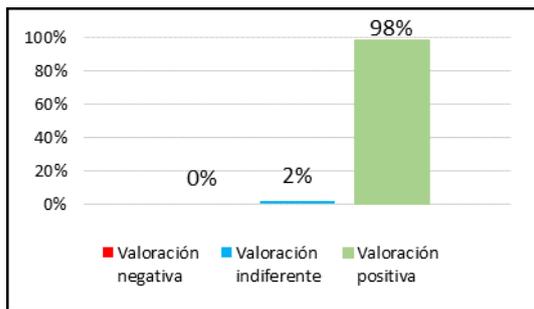


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.

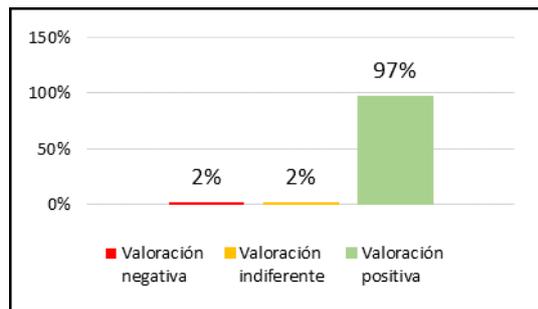


Ilustración 9. La experiencia por videoconferencia.

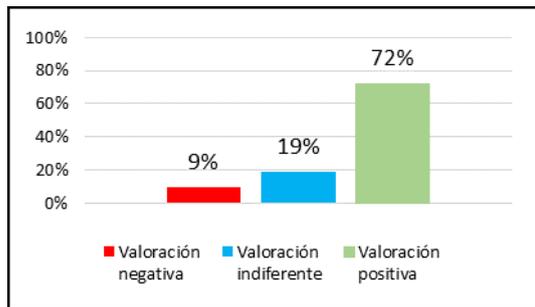
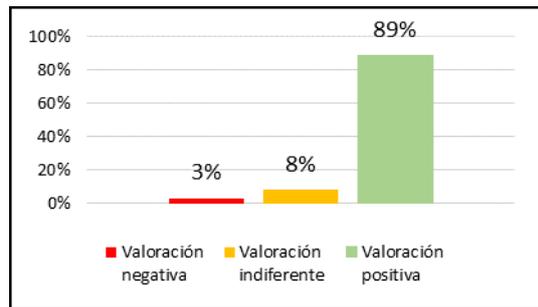


Ilustración 10. Aprendizaje guiado en Studium.



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

Ilustración 11. Imagen y reputación global del SCI.

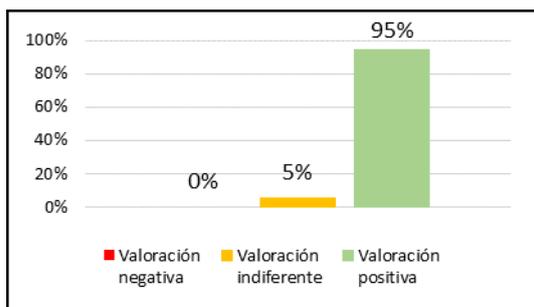


Ilustración 12. Reputación de las enseñanzas.

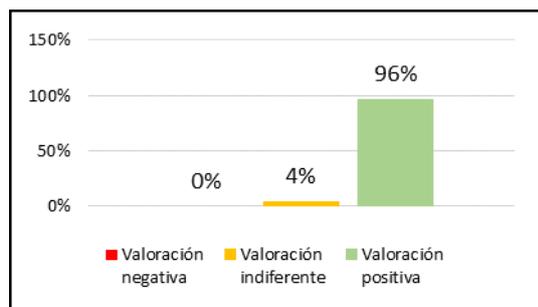


Ilustración 13. Adecuación de las instalaciones.



Ilustración 14. Higiene y limpieza de las instalaciones.



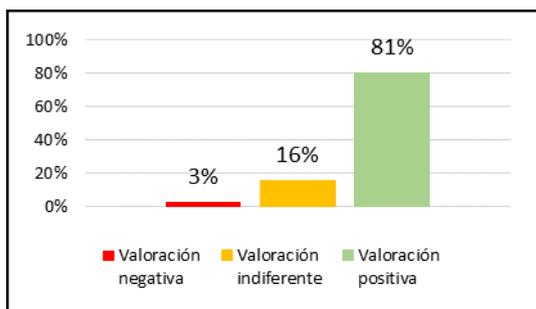


Ilustración 15. Número de estudiantes por grupo en el aula.

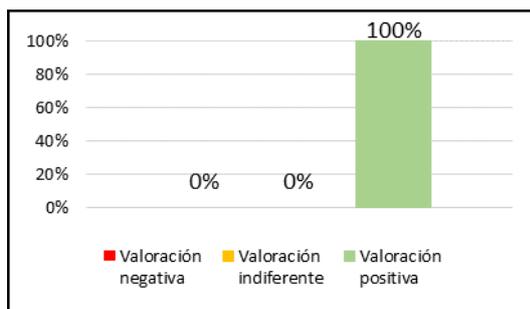


Ilustración 16. Número de estudiantes por grupo en videoconferencia.

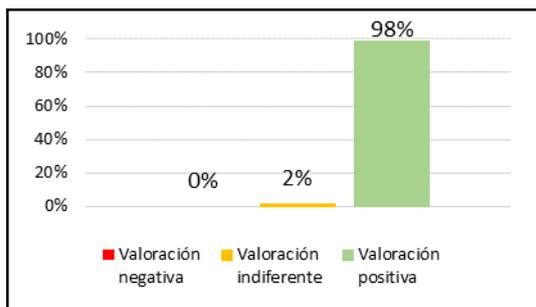


Ilustración 17. El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado.

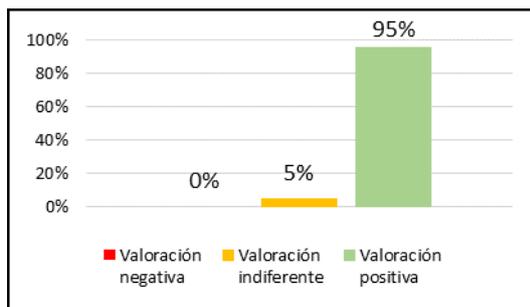


Ilustración 18. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

### C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

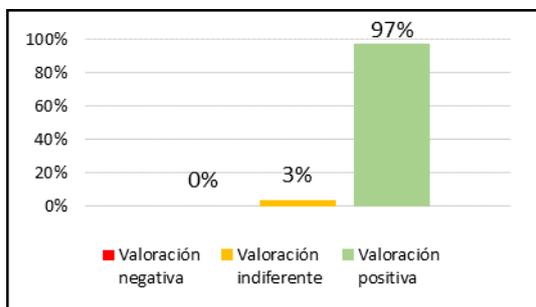
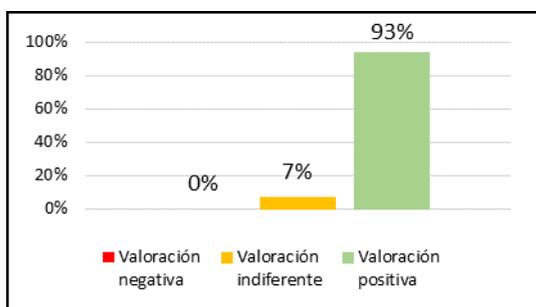
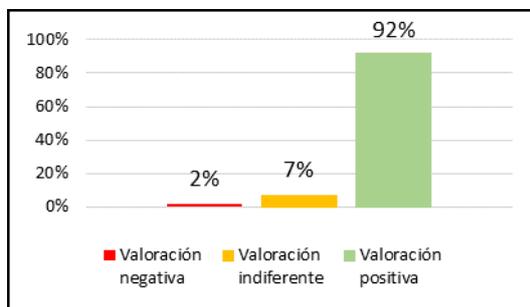


Ilustración 19. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



### 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 20. La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas.

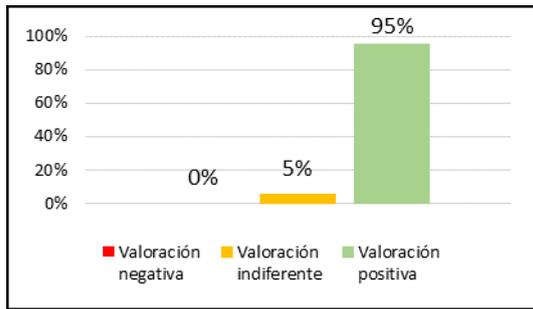


Ilustración 21. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

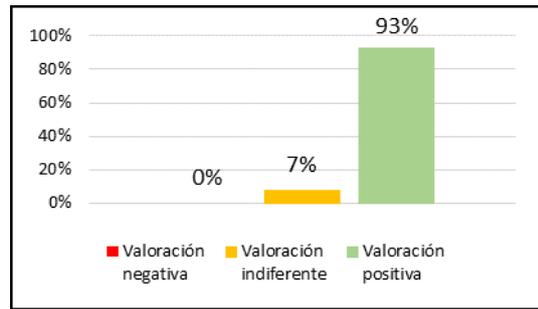


Ilustración 22. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados

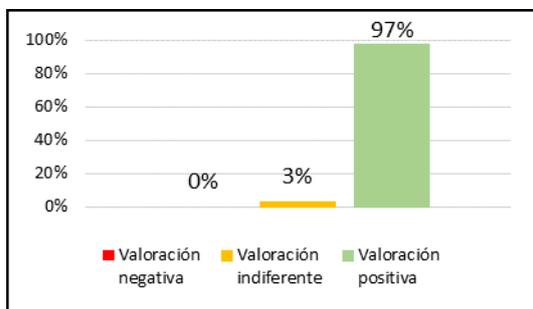


Ilustración 23. El horario de atención al público.

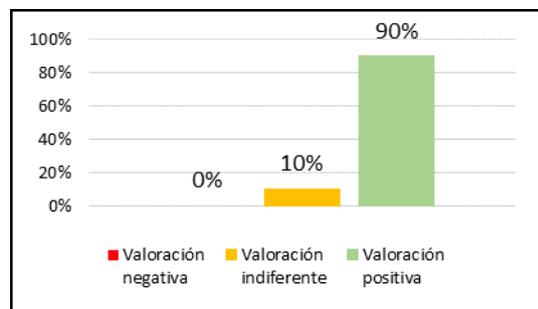


Ilustración 24. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

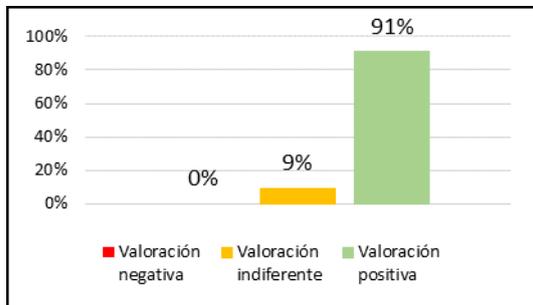
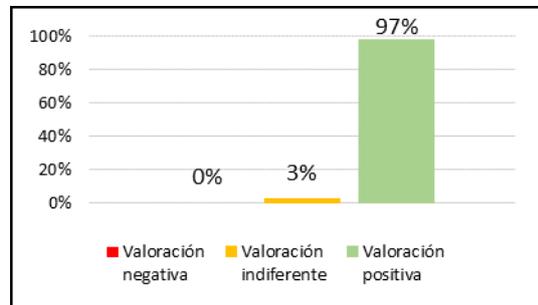


Ilustración 25. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



## E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 26. Trato igualitario y respetuoso.

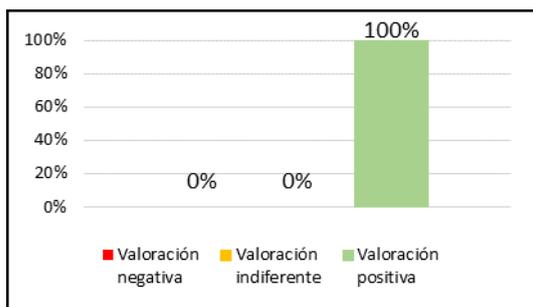


Ilustración 27. Tratamiento de mis datos personales.

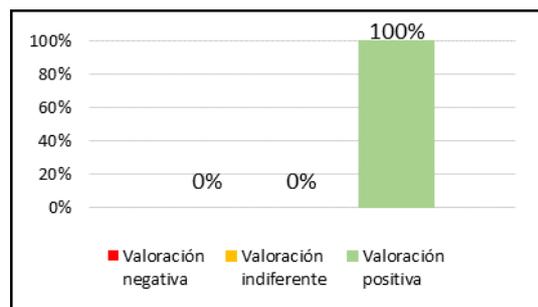


Ilustración 28. Facilidad para contactar por teléfono.

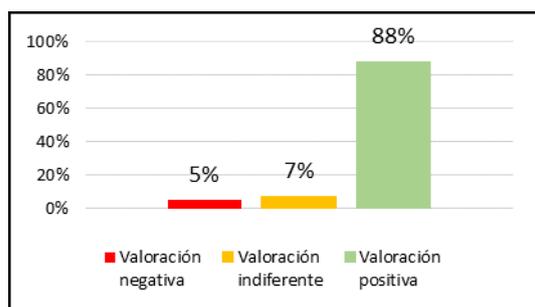


Ilustración 30. La matriculación es simple y estandarizada.

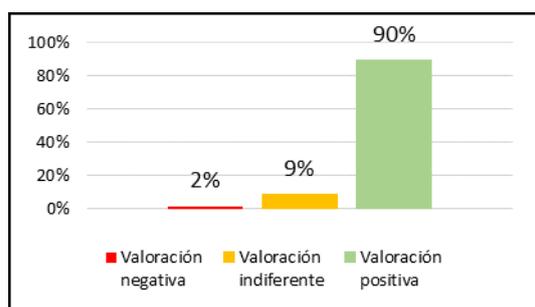


Ilustración 29. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

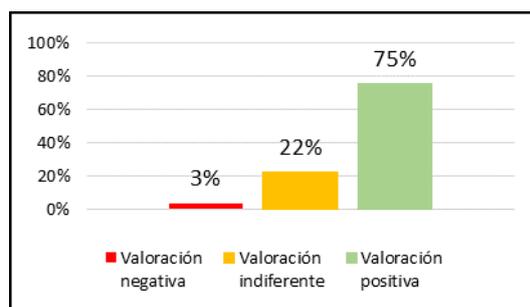


Ilustración 31. Satisfacción general con el curso.

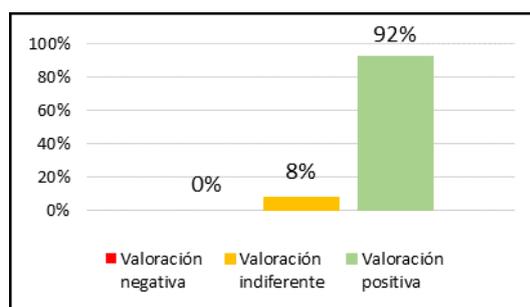
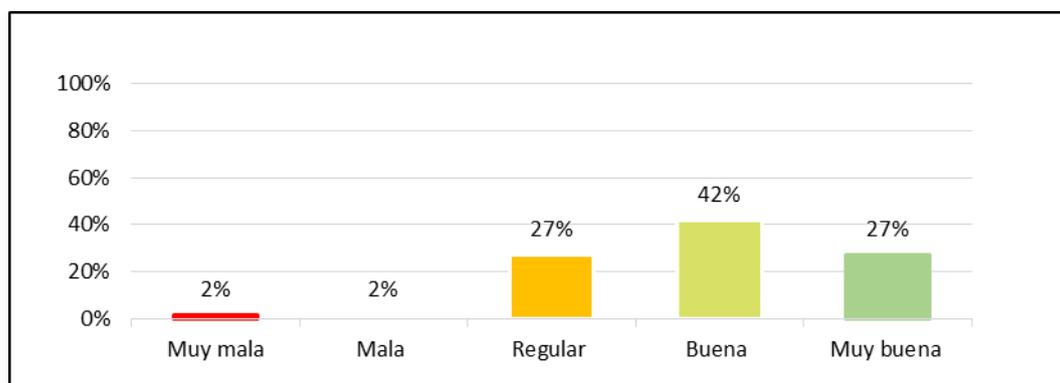


Ilustración 32. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



## Matriz de datos

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
1	0	0	2	15	47	64	0,0	3,1	96,9
2	0	0	1	6	58	65	0,0	1,5	98,5
3	0	0	2	4	58	64	0,0	3,1	96,9
4	1	0	2	7	54	64	1,6	3,1	95,3
5	1	0	3	16	45	65	1,5	4,6	93,8
6	0	0	0	3	59	62	0,0	0,0	100,0
7	0	0	1	7	56	64	0,0	1,6	98,4
8	0	1	1	19	44	65	1,5	1,5	96,9
9	0	6	12	21	25	64	9,4	18,8	71,9

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
10	0	2	5	23	33	63	3,2	7,9	88,9
11	0	0	3	25	28	56	0,0	5,4	94,6
12	0	0	2	29	23	54	0,0	3,7	96,3
13	0	2	10	29	21	62	3,2	16,1	80,6
14	0	0	0	14	50	64	0,0	0,0	100,0
15	0	0	1	9	54	64	0,0	1,6	98,4
16	0	0	3	11	49	63	0,0	4,8	95,2
17	0	0	2	19	39	60	0,0	3,3	96,7
18	0	1	4	23	32	60	1,7	6,7	91,7
19	0	0	4	18	39	61	0,0	6,6	93,4
20	0	0	2	12	24	38	0,0	5,3	94,7
21	0	0	3	12	26	41	0,0	7,3	92,7
22	0	0	1	8	28	37	0,0	2,7	97,3
23	0	0	4	11	24	39	0,0	10,3	89,7
24	0	0	3	8	22	33	0,0	9,1	90,9
25	0	0	1	9	28	38	0,0	2,6	97,4
26	0	0	0	7	30	37	0,0	0,0	100,0
27	0	0	0	6	27	33	0,0	0,0	100,0
28	0	2	3	11	25	41	4,9	7,3	87,8
29	1	0	7	8	16	32	3,1	21,9	75,0
30	1	0	5	21	31	58	1,7	8,6	89,7
31	0	0	5	28	30	63	0,0	7,9	92,1
32	1	1	17	26	17	62	3,2	27,4	69,4
<b>Total</b>	6	17	112	469	1147	1751	1,3	6,4	92,3

## Preguntas de respuesta abierta

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

- Sólo hacer constar la dificultad para entendernos en el aula 2.4 del Fonseca debido a la mala sonoridad.
- La acústica del aula no es buena teniendo en cuenta además que somos un grupo senior y con mascarillas. Por lo demás el curso excelente.
- Estoy muy conforme con la gestión y el desarrollo de los cursos.
- Creo que tendrían que replantearse la ubicación presencial del curso. La aulas tienen muy mala acústica, hay reverberación y mucho ruido tanto el proveniente del interior (puerta abierta), como del exterior (ventanas abiertas) que impiden la correcta audición.
- Dada la situación sanitaria actual existen claros problemas de audición del idioma, visto el uso de las mascarillas en las aulas, teniendo en cuenta que tienen mala acústica.
- Estimo muy acertado el servicio de idiomas, su atención, profesorado, muy buen nivel y preocupación del profesorado por el aprendizaje.
- Ninguna

- Me gustaría más variedad de horarios para elegir y también horarios de mañana.
- Nada que objetar
- Por favor implementen sistema de audio en las aulas de Fonseca
- No es posible acceder a las clases on-line con una Tablet, es necesario un ordenador, creo que se debería poder acceder desde el medio y espero que el próximo año las clases sean presenciales al 100 por 100, ya que por internet es más difícil entender a la persona que explica. Un saludo
- El método englishfile es bastante confuso para poder seguirlo adecuadamente
- Me gustaría que fueran presenciales las dos tardes
- Limitar el número de alumnos por clase a 8
- Que todas las clases sean presenciales.
- Ojalá podamos dar todas las clases presenciales y sin mascarillas. Es solo un deseo. Gracias
- Todas las clases presenciales, sería más interesante. Cuando sea posible, viajes a algún país de habla inglesa
- Atención a la diversidad, porque no todos los alumnos somos iguales en cuanto a nivel y entendimiento del inglés. Siempre se entiende que todo está bien y no es así porque a veces no se entienden las cosas y se repite poco.
- Me gustaría q los cursos volvieran a ser anuales y presenciales
- Eliminar las clases online
- Prefiero los cursos anuales y presenciales
- Sería bueno contar en el aula, en las clases presenciales, con todo el material necesario para no tener que acudir cargados con libros.
- Las clases presenciales son más productivas que online sobre todo para practicar conversación y trabajar con los compañeros en grupos
- Me gustaría que se incremente el número de ejercicios para hacer en casa y que no solamente hagamos los del libro. Creo que el libro sería de consulta pero paralelamente hacer mucho más trabajo en casa
- Deberían potenciar los altavoces del ordenador del profesor, puesto que los "listenings" no se oyen bien.
- Espero que el próximo curso todas las clases sean presenciales
- Han subido mucho el precio de los cursos desde la pandemia. Era mucho mejor por curso que por cuatrimestre
- Que sean todas las clases presenciales
- Seguir en esta línea de superación y perfeccionamiento. ¡Enhorabuena!
- En general mi opinión es MUY interesante el SCI... Si bien estos dos años últimos, se ha trabajado con mucha dificultad por el mal que hemos atravesado. Aula excesivamente grande, mascarillas... Perdiendo audición y aproximación a otras apersonas para conversar sobre cuestiones diversas... NADA IMPUTABLE al servicio de idiomas.
- La distribución de las mesas de clase. Creo que para un idioma es mejor vernos todas las caras. Sentados en U
- En general me gustaría más presencialidad, pero comprendo que la situación fluctuante de la pandemia no lo permita.

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

- Las aulas de Fonseca tienen una acústica horrible
- No tengo quejas
- Nada que objetar un gran servicio de la USAL
- Ninguna.
- Nada que objetar
- Reducir el importe por cuatrimestre
- Ninguna queja
- Preferiría no descansar dos semanas en febrero y terminar al final de mayo
- No entiendo que sigamos con clases on-line cuando en la Universidad son presenciales todas
- Creo que los seniors tienen precio alto. Creo que se podría volver a la presencialidad total
- No entiendo por qué no se ha recuperado la presencialidad completa en este 2º cuatrimestre.

Considero que, una vez finalizada la pandemia y guardando las distancias de seguridad recomendadas por las autoridades sanitarias, se debería recuperar para el próximo curso la presencialidad completa, puesto que las clases presenciales son mucho más enriquecedoras que las que se realizan online, tanto por las extraordinarias aportaciones de la profesora como por las aportaciones de los compañeros/as de clase.

- La relación calidad-precio sería adecuada si todas las clases fueran presenciales
- Las clases online
- Este año muy pocos alumnos en el aula, pocas matriculaciones, sería interesante MÁS publicidad.

**Se han enterado de la existencia de los cursos por:**

- Por amigos e Internet
- Por un compañero de trabajo, estudiante de inglés
- Soy profesora jubilada de la Universidad de Salamanca.
- Llevo varios años participando
- Por una compañera
- Por la propaganda y por vía oral
- Por amistades
- soy antigua alumna de los cursos Senior.
- Por un compañero
- Por ALUMNI.
- Por amigos
- Por la información que me llega de Alumni
- Por información a mi buzón
- Por su publicidad
- Internet
- A través de alumni

- Por una amiga
- a través de otros alumnos
- Una amiga
- Compañeros de trabajo
- por la web
- Llevo varios años cursándolos
- Por conversaciones con compañeros que estaban inscritos en estos cursos
- De años anteriores
- Por una amiga
- Prensa
- Por una antigua alumna
- Internet
- Por amigos
- internet
- web
- Por otras personas
- Por otras personas
- Por un amigo
- Llevo varios años matriculada
- Preguntando en Universidad
- Llevo matriculada varios cursos
- Por un amigo que ya asistía
- Compañeros de trabajo
- Por amigos
- BUSCANDO EN LA WEB DE LA USAL
- Llevo muchos años asistiendo
- Porque trabajo en la USAL
- A través de otros compañeros, que asistían ya a los cursos.
- Me lo comento una compañera
- Por una amiga
- Ya llevo varios años haciendo estos cursos
- A través de amigos
- Llevo muchas cursos estudiando Senior Inglés
- Alumno y página web
- Hace MUCHOS años por el boca a boca...
- Soy antigua alumna
- A través de amigos