

**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 (1º cuatrimestre)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: MARZO 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.....	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).....	14
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.....	19
Se han enterado de la existencia de los cursos por:.....	20

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.	13

Ilustración 14. Higiene y limpieza de las instalaciones.	13
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.	14
Ilustración 18. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).	14
Ilustración 19. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.	14
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.	15
Ilustración 23. El horario de atención al público.	15
Ilustración 24. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.	15
Ilustración 25. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.	15
Ilustración 26. Trato igualitario y respetuoso.	15
Ilustración 27. Tratamiento de mis datos personales.	15
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.	16
Ilustración 31. Satisfacción general con el curso.	16
Ilustración 32. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.	16

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 mínimo en este cuatrimestre. Ya que comparamos en este caso la media de todas las dimensiones con un valor de **4,57**, con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, de valor **4,54**.

Respecto a la segunda variable, para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del **85,4%**, respecto del total de personas encuestadas (alumnado matriculado).

En consecuencia, los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de máxima fiabilidad. El índice de desviación estándar para el conjunto se sitúa en **0,67** 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	11	91,7
Inglés	77	65	84,4
Total	89	76	85,4

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	2,6
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	3	3,9
Estudiante de Postgrado	1	1,3
Miembro de Alumni USAL (Alumni)	62	81,6
No contesta	8	10,5
Total	76	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	4,74	0,50	5
Trato por parte del/la profesor/a	70	4,87	0,37	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	70	4,96	0,20	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	70	4,81	0,42	5
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	65	4,66	0,61	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	69	4,94	0,23	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula como en medio virtual	70	4,83	0,38	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	70	4,64	0,61	5
La experiencia de aprendizaje por videoconferencia	70	4,14	0,96	5
La experiencia de aprendizaje guiado en la plataforma Studium	66	4,41	0,89	5

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	MODA
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				
Imagen y reputación global del Servicio Central de Idiomas	61	4,36	0,73	5
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	61	4,38	0,71	5
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	66	3,89	0,96	4
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	65	4,75	0,43	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	67	4,67	0,58	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en videoconferencia	67	4,57	0,72	5
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	67	4,57	0,60	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	66	4,44	0,65	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	69	4,55	0,60	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	44	4,57	0,54	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	45	4,58	0,58	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	43	4,40	0,69	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	35	4,43	0,69	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	44	4,52	0,62	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	44	4,57	0,54	5
ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	43	4,63	0,57	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	46	4,63	0,57	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	43	4,42	0,69	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	33	4,33	0,77	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	59	4,54	0,67	5
VALORACIÓN GLOBAL	1.635	4,57	0,67	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	4,70	4,79	5,00	4,00	4,00
PDI	3	4,34	4,00	4,00	3,75	3,50
Estudiante de Posgrado	1	4,70	4,00	4,00	4,00	4,50
Alumni	62	4,61	4,50	4,59	4,57	4,37
GLOBAL	68	4,62	4,49	4,57	4,53	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	2	0,16	0,25	0,46	-0,54	-0,54
PDI	3	-0,20	-0,54	-0,54	-0,79	-1,04
Estudiante de Posgrado	1	0,16	-0,54	-0,54	-0,54	-0,04
Alumni	62	0,07	-0,04	0,05	0,03	-0,17
GLOBAL	68	0,08	-0,05	0,03	-0,01	-0,18

*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	0,08	0,29	0,43	-0,53	-0,36
PDI	3	-0,28	-0,49	-0,57	-0,78	-0,86
Estudiante de Posgrado	1	0,08	-0,49	-0,57	-0,53	0,14
Alumni	62	-0,01	0,01	0,02	0,04	0,01

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	11	4,95	4,79	4,87	4,89	4,87
Inglés	65	4,66	4,37	4,46	4,46	4,45
GLOBAL	76	4,70	4,44	4,52	4,52	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	11	0,41	0,25	0,33	0,35	0,33
Inglés	65	0,12	-0,17	-0,08	-0,08	-0,09
GLOBAL	76	0,16	-0,10	-0,02	-0,02	-0,02

*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	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Francés	0,25	0,35	0,35	0,37	0,35
Inglés	-0,05	-0,07	-0,06	-0,06	-0,07

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	61	4,54	0,64	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	1	4,00	0,00	-0,54
PDI	2	4,00	1,00	-0,54
Estudiante de Posgrado	1	5,00	0,00	0,46
Alumni	54	4,54	0,63	-0,00
POR TIPO DE IDIOMA				
Francés	11	4,91	0,29	0,37
Inglés	50	4,46	0,67	-0,08

* 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	61	4,02	0,74	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	1	4,00	0,00	-0,02
PDI	2	3,50	0,50	-0,52
Estudiante de Posgrado	1	5,00	0,00	0,98
Alumni	54	4,02	0,73	0,00
POR TIPO DE IDIOMA				
Francés	50	3,92	0,72	-0,10
Inglés	61	4,02	0,74	

* 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	0	0,0
Mala	1	1,6
Regular	13	21,3
Buena	31	50,8
Muy buena	16	26,2
Total	61	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.

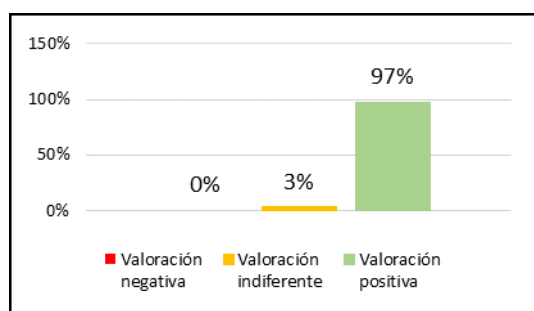


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

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

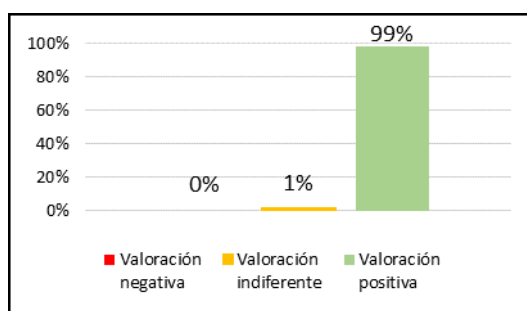


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar

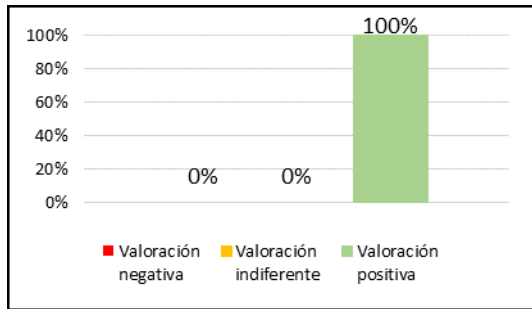


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

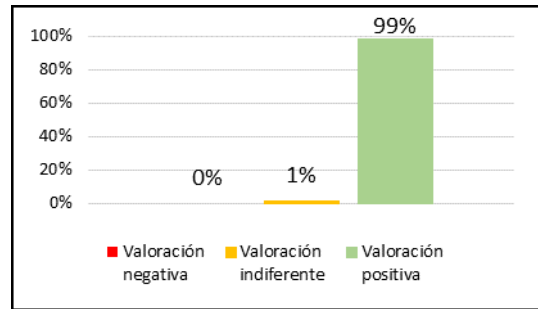


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña

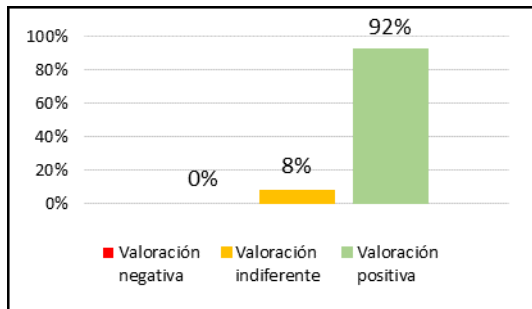


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

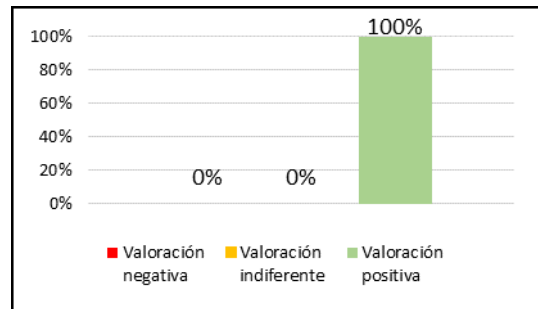


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.

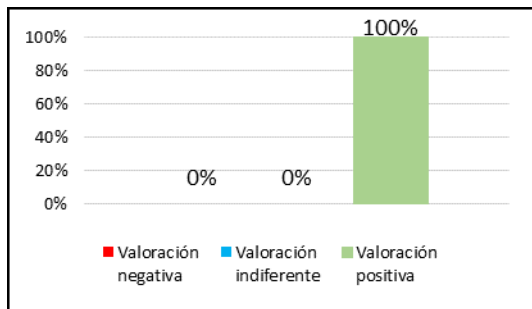


Ilustración 9. La experiencia por videoconferencia.

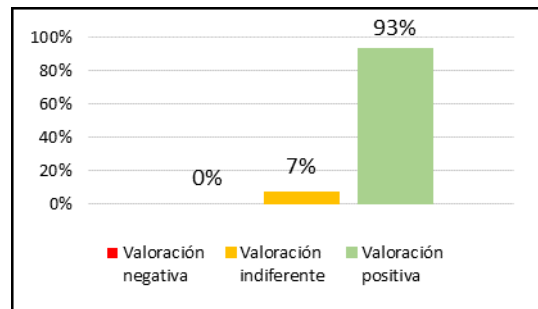
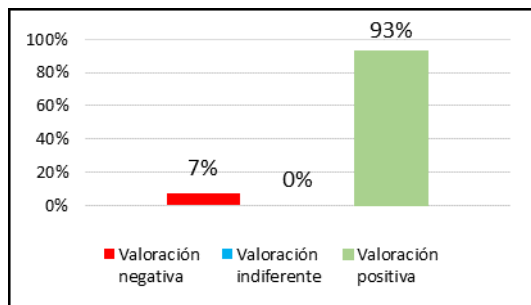


Ilustración 10. Aprendizaje guiado en Studium.



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

Ilustración 11. Imagen y reputación global del SCI.

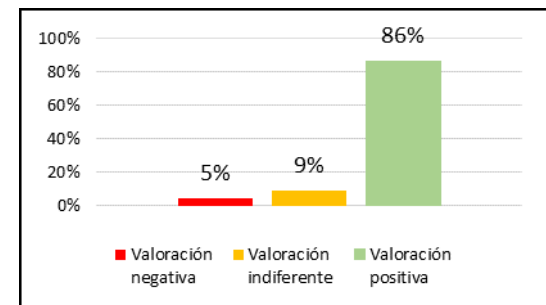


Ilustración 12. Reputación de las enseñanzas.

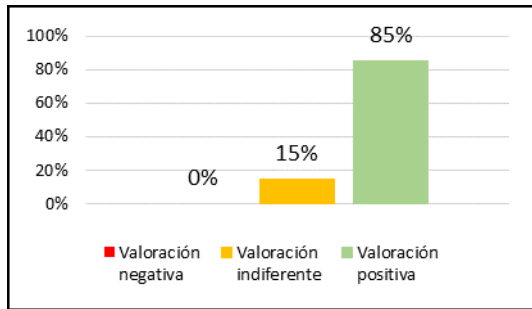


Ilustración 13. Adecuación de las instalaciones.

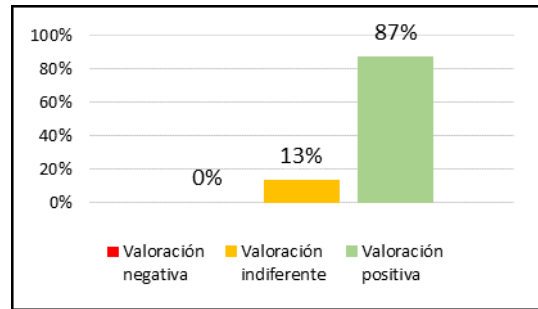


Ilustración 14. Higiene y limpieza de las instalaciones.

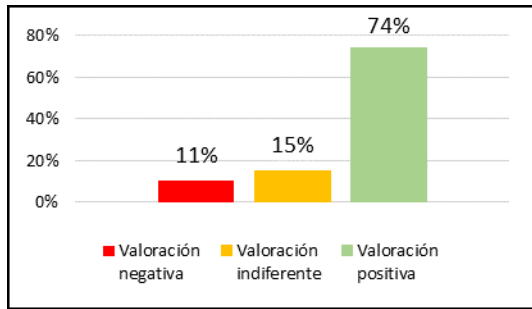


Ilustración 15. Número de estudiantes por grupo en el aula.

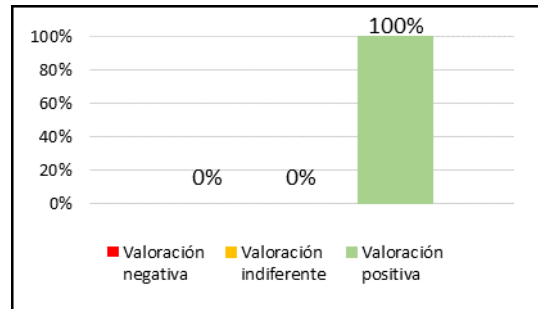
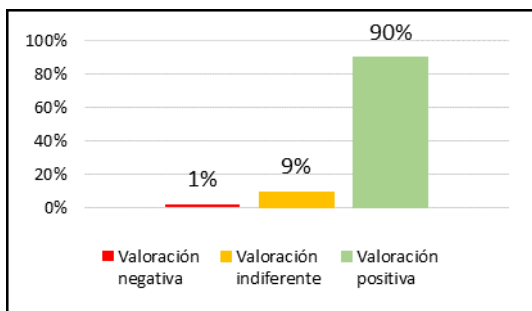
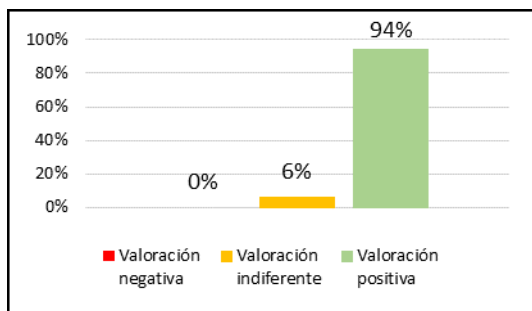


Ilustración 16. Número de estudiantes por grupo en videoconferencia.



C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

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

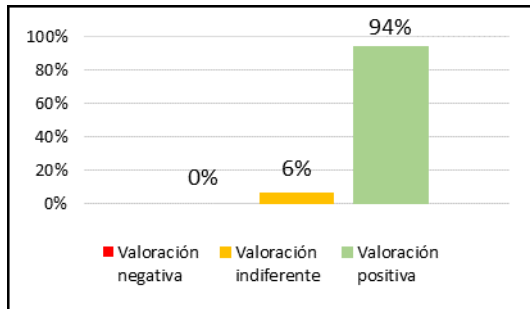


Ilustración 18. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

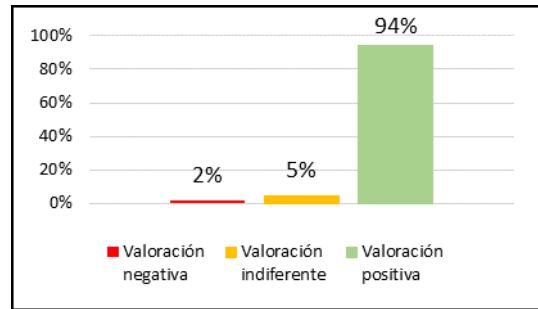
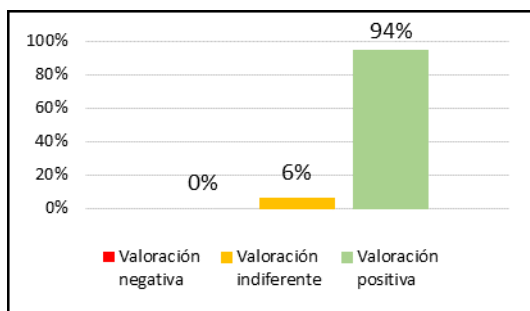


Ilustración 19. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



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.

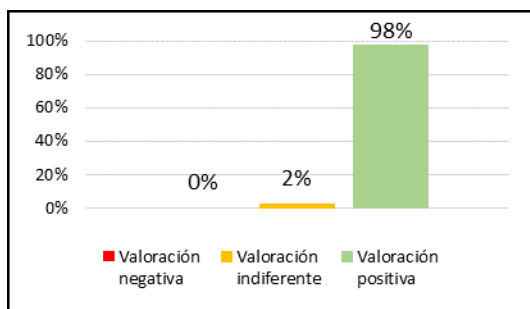


Ilustración 21. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

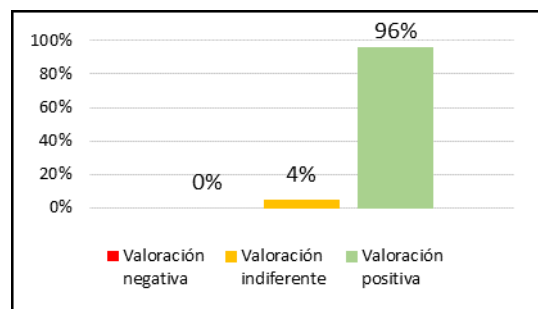


Ilustración 22. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados

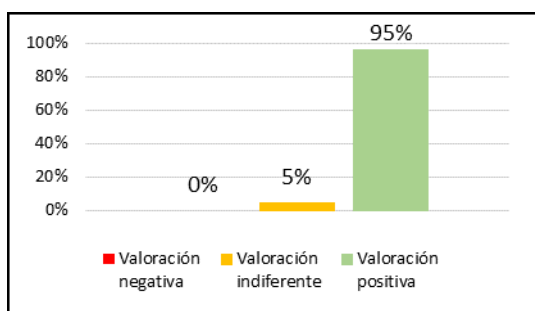


Ilustración 23. El horario de atención al público.

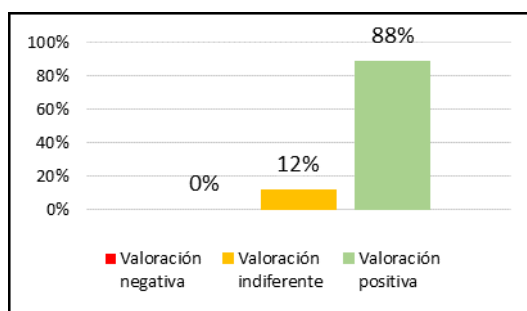


Ilustración 24. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

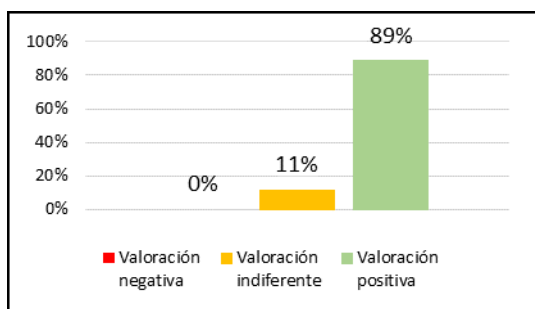
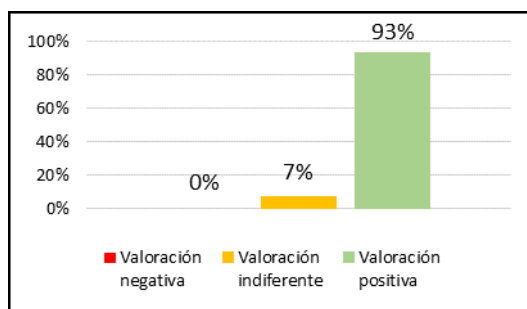


Ilustración 25. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 26. Trato igualitario y respetuoso.

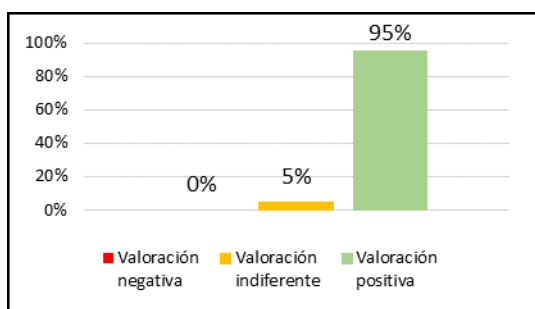


Ilustración 27. Tratamiento de mis datos personales.

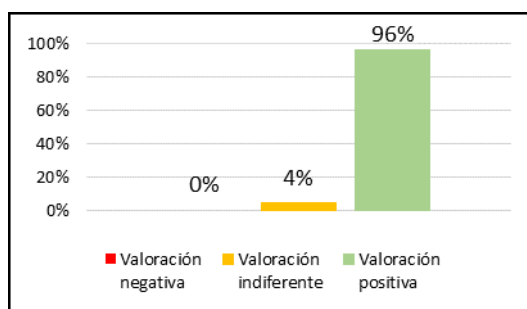


Ilustración 28. Facilidad para contactar por teléfono.

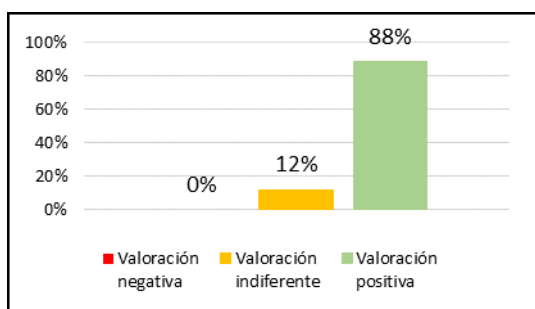


Ilustración 29. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

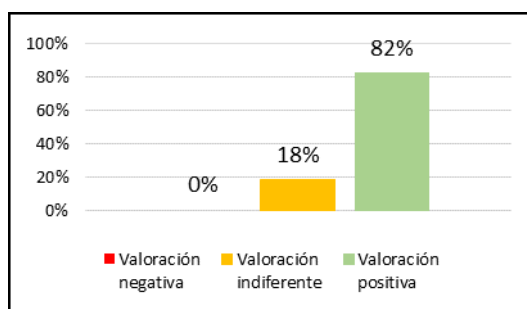


Ilustración 30. La matriculación es simple y estandarizada.

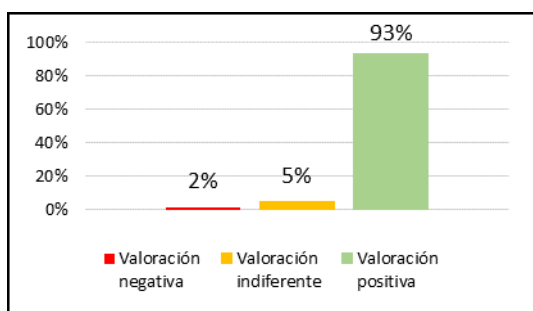


Ilustración 31. Satisfacción general con el curso.

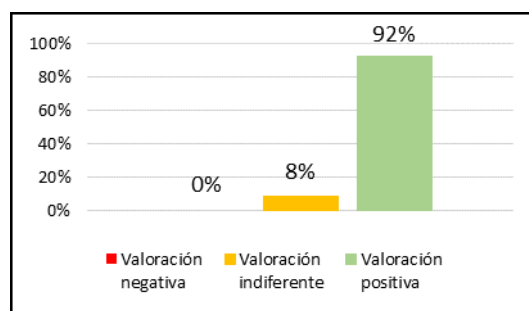
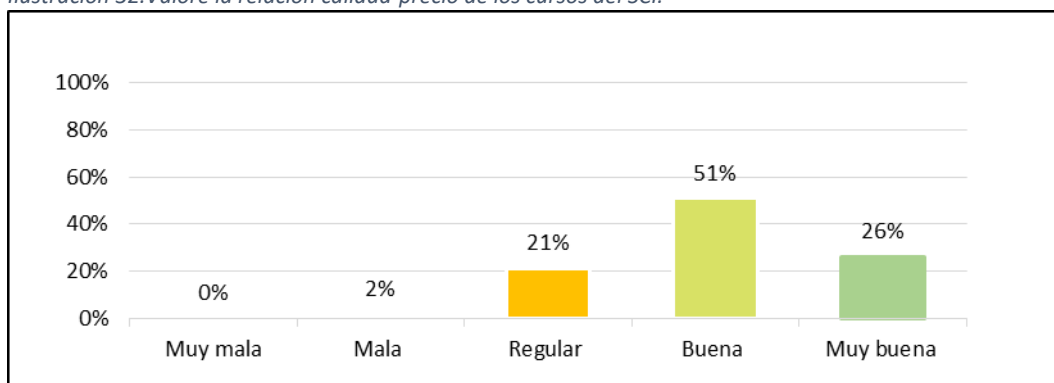


Ilustración 32. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
1	0	0	2	14	54	70	0,0	2,9	97,1
2	0	0	1	7	62	70	0,0	1,4	98,6
3	0	0	0	3	67	70	0,0	0,0	100,0
4	0	0	1	11	58	70	0,0	1,4	98,6
5	0	0	5	12	48	65	0,0	7,7	92,3
6	0	0	0	4	65	69	0,0	0,0	100,0
7	0	0	0	12	58	70	0,0	0,0	100,0
8	0	0	5	15	50	70	0,0	7,1	92,9
9	1	3	13	21	32	70	5,7	18,6	75,7
10	1	2	6	17	40	66	4,5	9,1	86,4
11	0	0	9	21	31	61	0,0	14,8	85,2
12	0	0	8	22	31	61	0,0	13,1	86,9
13	1	6	10	31	18	66	10,6	15,2	74,2
14	0	0	0	16	49	65	0,0	0,0	100,0
15	0	0	4	14	49	67	0,0	6,0	94,0
16	0	1	6	14	46	67	1,5	9,0	89,6
17	0	0	4	21	42	67	0,0	6,0	94,0
18	0	1	3	28	34	66	1,5	4,5	93,9
19	0	0	4	23	42	69	0,0	5,8	94,2
20	0	0	1	17	26	44	0,0	2,3	97,7
21	0	0	2	15	28	45	0,0	4,4	95,6
22	0	0	2	13	29	44	0,0	4,5	95,5
23	0	0	5	16	22	43	0,0	11,6	88,4
24	0	0	4	12	19	35	0,0	11,4	88,6
25	0	0	3	15	26	44	0,0	6,8	93,2

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
26	0	0	2	12	29	43	0,0	4,7	95,3
27	0	0	2	13	31	46	0,0	4,3	95,7
28	0	0	5	15	23	43	0,0	11,6	88,4
29	0	0	6	10	17	33	0,0	18,2	81,8
30	0	1	3	18	37	59	1,7	5,1	93,2
31	0	0	5	18	38	61	0,0	8,2	91,8
32	0	1	13	31	16	61	1,6	21,3	77,0
Total	4	17	137	515	1.222	1.895	1,1	7,2	91,7

Preguntas de respuesta abierta

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

- Por favor, revisen los equipos de las aulas, así como la conexión a internet en las mismas. Tanto unos como la otra dejan mucho que desear.
- Pienso que hasta retirar la mascarilla en las clases presenciales, se deberían impartir todas las clases on-Line. En las clases de idiomas, el no ver vocalizar a la profesora se pierde mucho en pronunciación.
- Estoy muy conforme con la atención y desarrollo del curso al que asisto.
- Únicamente señalar que el ordenador del aula tiene muchos fallos y es muy lento, lo que a veces entorpece la clase.
- Si es posible que no coincidan el horario de conversación de inglés y francés.
- Renovar el equipo informático del aula: actualizar el ordenador... y altavoces (para una correcta audición).
- El aula no es adecuada por su escasa sonoridad y por la pésima disposición de los pupitres. La enseñanza on-line no aprovecha apenas nada. Se pierde el tiempo y las ganas. Para el PDI la tarifa debería ser próxima a 0.
- El nivel de conversación/pronunciación es muy bajo.
- Creo que en nivel Conversación no es necesario el material impreso (libro y fotocopias).
- Me gustaría que cada "writing" fuera no solo escuchado, sino corregido sobre lo escrito, como una manera más de aprender de tus posibles errores.
- Las clases y las mesas no están bien adaptadas para favorecer la comunicación entre los estudiantes. La comunicación es muy importante para las clases de idiomas, y entre la ubicación y la mascarilla allí no se comunica nadie. Que yo

sepa, tampoco hay un laboratorio de lengua donde podamos hacer algunas prácticas. Tampoco se favorecen mucho los intercambios de lengua, ni las inmersiones en el idioma (en este caso en inglés).

- Aulas que favorezcan interactuar y hablar. La disposición actual de los pupitres no me parece adecuada para idiomas. Hablo del Fonseca.
- Los tiempos de pandemia me llevan a una mala AUDICIÓN... Amplificación con petaca y mascarilla distorsiona MUCHÍSIMO el sonido...Y si ya es complicado el tono en inglés...Ahora en estas fechas de "COVID...FATAL en un aula GRANDE, alta y con resonancia.
- Si es posible que no coincidan los días y los horarios de conversación de inglés y conversación de francés.
- Yo querría información en cómo resolver alguna duda en el seguimiento del curso online y en la forma de enviar los trabajos que para mí como no domino ni entiendo por qué a veces no me funciona el Zoom etc.
- Me gustaría que las clases fueran presenciales los dos días.
- Lo óptimo creo que sería la clase presencial con medidas los dos días, puesto que la presencialidad está ya normalizada en todos los niveles educativos, pienso que en el momento que tenemos un día presencial, hacer un día online no tiene como mucho sentido.
- Posibilidad de no tener que llevar los libros (de forma física) a las clases presenciales. Para eso están las pantallas y el profesor debería proporcionar hojas con las actividades cuando sea necesario.
- Estoy de acuerdo en cómo se gestionan y se llevan a cabo todas las actuaciones en relación con el desarrollo de los cursos. Únicamente si fuera posible sería mejor que todas las clases fueran presenciales.
- Acceso a mayores disponibilidades digitales.
- Que el curso empezara en octubre ya acabara a finales de mayo.
- Aunque estoy satisfecha con el curso, sigo pensando que la enseñanza presencial es mucho más motivadora que la enseñanza on-line, siempre que las circunstancias sanitarias lo permitan. Preferiría que el segundo cuatrimestre de los cursos Senior terminara a finales de mayo, no a mediados de junio.

- Los 2 días de clase presencial en el aula. Volver al aula de Cursos internacionales por la disposición de las mesas, en forma de U. Es más adecuado para un curso de idiomas.
- Todo muy bien y la profesora XXX, muy implicada.
- En la situación actual con el COVID, no es posible la mejora.
- Tanto el curso como las instalaciones y, sobre todo, la profesora, han superado las expectativas que yo tenía como alumna senior de primero. Estoy muy contenta con el nivel de aprendizaje que estoy teniendo. Las clases son muy dinámicas y didácticas, el aula es amplio y está muy limpio. Los medios técnicos funcionan bien. Estoy muy satisfecha con el curso.
- SUGERENCIA: INFRAESTRUCTURA DOCENTE/ADECUACIÓN AULAS EQUIPEN LAS AULAS, Para Impartir Idiomas SISTEMA DE AUDIO INSONORIZACIÓN.

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

- Creo que las aulas donde se imparte los cursos Sénior tienen muy mala acústica y reverbera mucho el sonido.
- Los ordenadores de las aulas del Fonseca necesitarían ser renovados.
- Pueden coger el teléfono y ser más precisos.
- Me gustaría que la matriculación no fuera cuatrimestral sino por curso como era en el pasado.
- No, creo que son cursos MUCHO más interesantes que las academias privadas incluso que la propia EOI (conocida por mi) No existe el engorde de currículum y si un nivel semejante de unos alumnos y otros.
- Mi sé si se podría informar más sobre algunos audios se pueden ver escritos en algún sitio Quizás con los años sea uno menos ocurrente. Necesito me lo den todo fácil y con la informática es un problema.
- Me parece muy caro el curso cuando, además, tenemos que llevar nuestras propias fotocopias.
- Ninguna.
- Nada especial que sea relevante.

- Sería importante que el nivel de conocimiento del idioma para acceder al curso fuera valorado previamente.
- La clase en el aula Fonseca es muy ruidosa y no se sigue bien la clase cuando es necesario tener abierta la ventana por la COVID-19
- Clases presenciales en aula los 2 días.
- En este momento no se me ocurre ninguna.
- Lo que menos me gusta del curso es el método del libro English File. Muy lioso para seguirlo / estudiarlo con claridad y seguridad.
- Queja no es con lo que preguntan es sobre EQUIPAMIENTO:
 - Es increíble que, en 2021, tengan para un curso de idiomas, una pantalla para proyectar de calidad ínfima.
 - Sistema de audio es penoso.
 - El aula es pésima para la audición.

Se han enterado de la existencia de los cursos por:

- Preguntando a personas relacionadas con la universidad. No es mi primer año.
- A través de una compañera.
- Ya los conocía de otros años.
- He trabajado en la Universidad.
- Por un compañero de trabajo.
- PROPAGANDA, BOCA A BOCA DE OTRAS PERSONAS.
- He participado en años anteriores.
- Por una persona que los había hecho.
- Por la página web. He sido alumno.
- Me lo dijo una amiga
- Amigos.
- Usal publicita.
- Ya llevo varios años cursando English Senior.
- Página web USAL.
- A través de un conocido.
- A través de amigos que estaban satisfechos.
- Por compañeros de estudios.
- En este caso el "boca a boca" fue el modo de iniciar el contacto con la modalidad

SENIOR

- curso anterior.
- Me lo comentó una compañera.
- Por amigos.
- Por amigos. En cualquier caso, llevo varios años asistiendo a estos cursos.
- Al comienzo del primer curso preguntando en la secretaria de la universidad.
- Por amistades y la web.
- llevo varios años aquí estudiando.
- buscando en la página web de la USAL.
- A través de amigos y compañeros de trabajo que previamente estaban ya apuntados a estos cursos.
- A través de un compañero de trabajo miembro de Alumni.
- Información de la Universidad.
- Por otras personas.
- Por antiguos compañeros.
- Por otras personas.
- Por otro alumno.
- A través de un amigo.
- A través de una amistad.
- Por conocidos.
- Internet.
- Por un familiar.
- Porque he estado inscrito en cursos anteriores.
- Alumni e información facilitada en red universitaria.
- Por una antigua alumna.
- Llevo 3 años asistiendo.
- Por otros alumnos.
- Por amigos.
- Ya estuve matriculado años anteriores.
- SCI.
- Por una amiga.
- Alumni.

- Hace años. En la propia Universidad en la que he sido profesora y ahora antigua alumna.
- Por una amiga.
- Por la web USAL.
- POR AMIGOS.
- Por alumnos previo.
- Por alumnos de otros cursos.
- Por las notificaciones de Alumni.
- Soy de Salamanca y estudié la carrera en Salamanca.
- Por amigas.
- Por aviso USAL.
- Por mis hijos.
- E email de antiguos alumnos.