



**Vicerrectoría de Planificación
Centro de Investigación y
Evaluación Institucional**



**Informe “Evaluación de la calidad de los servicios
del Centro de Idiomas”**

Redacción del informe:

Francia Alfaro Calvo
Gabriela Guevara Agüero

Coevaluadores:

Bryan Carranza Rodríguez
Wendy Castrillo Jiménez

Unidad de Evaluación Institucional
Centro de Investigación y Evaluación Institucional, CIEI.

CIEI-002-2017

Agosto, 2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	Introducción	6
2	Justificación	7
3	Referentes conceptuales	9
4	Marco metodológico	11
4.1	Objetivos	11
4.2	Interrogantes evaluativas	11
4.3	Marco muestral y muestra	12
4.4	Procedimiento realizado	12
4.5	Limitantes de la aplicación.	13
5	Resultados de la aplicación	15
5.1	Características de estudiantes	15
5.1.1	Inglés presencial	15
5.1.2	Inglés en línea	20
5.1.3	Inglés híbrido	24
5.1.4	Francés	29
5.2	Satisfacción con servicios	33
5.2.1	Matrícula	33
5.2.2	Información brindada a estudiantes	36
5.2.3	Materiales didácticos	40
5.2.4	Instalaciones	41
5.2.5	Profesores	44
5.2.6	Metodología de los cursos	46
5.2.7	Recursos tecnológicos	50
5.2.8	Plataformas	52
5.3	Identificación de oportunidades de mejora	58
6	Conclusiones y Recomendaciones	68
7	Bibliografía	70
8	Anexos	71
	Anexo 1: Encuesta para estudiantes de Inglés presencial o Francés	71
	Anexo 2 Encuesta para estudiantes de Inglés en línea	74
	Anexo 3: Encuesta para estudiantes de Inglés modalidad híbrida	77

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Distribución de estudiantes de Inglés presencial por género	15
Ilustración 2 Distribución de estudiantes de Inglés presencial por edad.....	16
Ilustración 3 Cantidad de estudiantes de Inglés presencial que trabajan	16
Ilustración 4 Cantidad de estudiantes matriculados en el curso de Inglés presencial que actualmente trabajan, según rango de edad.....	17
Ilustración 5 Cantidad de estudiantes de Inglés Presencial que estudian en otro lugar además del Centro de Idiomas	18
Ilustración 6 Cantidad de estudiantes matriculados en el curso de Inglés presencial que estudian en otro lugar, según rango de edad	18
Ilustración 7 Cantidad de estudiantes de Inglés presencial que trabajan actualmente y que estudian en otro lugar	19
Ilustración 8 Último grado académico aprobado en estudiantes de Inglés presencial.....	19
Ilustración 9 Cantidad de estudiantes según el nivel de Inglés que cursan	20
Ilustración 10 Distribución de estudiantes de Inglés en línea por género	21
Ilustración 11 Distribución de estudiantes de Inglés en línea por edad	21
Ilustración 12 Cantidad de estudiantes matriculados en el curso de Inglés en línea que actualmente trabajan, según rango de edad.....	22
Ilustración 13 Cantidad de estudiantes de Inglés en línea que estudian en otro lugar además del Centro de Idiomas	23
Ilustración 14 Último grado académico aprobado en Estudiantes de Inglés en línea	23
Ilustración 15 Porcentaje de estudiantes según el nivel de Inglés que cursan	24
Ilustración 16 Distribución de estudiantes de Inglés híbrido por género	25
Ilustración 17 Distribución de estudiantes de Inglés híbrido por edad	26
Ilustración 18 Cantidad de estudiantes de Inglés híbrido según el lugar en que estudian aparte del Centro de Idiomas	27
Ilustración 19 Cantidad de estudiantes según el nivel de Inglés que cursan	27
Ilustración 20 Último grado académico aprobado en estudiantes de Inglés híbrido	28
Ilustración 21 Distribución de estudiantes de Francés por edad.....	29
Ilustración 22 Cantidad de estudiantes de Francés que trabajan.....	30
Ilustración 23 Cantidad de estudiantes de Francés que estudian en otro lugar además del Centro de Idiomas.....	30

Ilustración 24 Último grado académico aprobado en estudiantes de Francés.....	31
Ilustración 25 Cantidad de estudiantes según nivel de Francés que cursan.....	32
Ilustración 26: Cantidad de estudiantes de Inglés en línea que han tenido problemas con la plataforma Oxford.....	56
Ilustración 27 Porcentaje de estudiantes que han tenido problemas con la plataforma Moodle según el problema	57
Ilustración 28 Agrupación de propuestas de estudiantes para el Centro de Idiomas	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Lugar de estudio de estudiantes de Francés.....	31
Tabla 2 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto a la matrícula	34
Tabla 3 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a la matrícula	34
Tabla 4 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a la matrícula	34
Tabla 5 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a la matrícula	35
Tabla 6 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto al precio de los cursos.....	35
Tabla 7 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto al precio de los cursos.....	35
Tabla 8 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a precio de los cursos.....	36
Tabla 9 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a precio de los cursos.....	36
Tabla 10 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto a la información brindada a estudiantes.....	37
Tabla 11 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a la información brindada a estudiantes.....	38
Tabla 12 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a la información brindada a estudiantes.....	39
Tabla 13 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a la información brindada a estudiantes.....	39
Tabla 14 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto a los materiales didácticos	40

Tabla 15 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a los materiales didácticos.....	41
Tabla 16 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto a las instalaciones.....	42
Tabla 17 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a las instalaciones	43
Tabla 18 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a las instalaciones .	43
Tabla 19 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto los profesores ..	44
Tabla 20 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a los profesores	45
Tabla 21 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a los profesores ..	45
Tabla 22 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a los profesores	46
Tabla 23 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto la metodología empleada en los cursos.....	47
Tabla 24 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a la metodología empleada en los cursos.....	48
Tabla 25 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a la metodología empleada en los cursos.....	49
Tabla 26 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a la metodología empleada en los cursos.....	49
Tabla 27 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a la plataforma de Oxford.....	53
Tabla 28 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a la plataforma de Oxford.....	55
Tabla 29 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a la plataforma Moodle.....	55
Tabla 30 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a la plataforma Moodle.....	56

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento describe la evaluación de la calidad de los servicios del Centro de Idiomas.

La evaluación de servicios se circunscribe a la propuesta de evaluación de servicios que se desarrolla en el CIEI desde el año 2015, la cual consiste en hacer una valoración integral de la calidad de los servicios universitarios que brinda la universitaria no solo desde la percepción de los usuarios, sino también desde el proceso global de gestión que realizan las dependencias para poder producir y hacer entrega de estos.

La presente la evaluación se centra en valorar la calidad de los servicios que brinda el Centro de Idiomas de la UNED a los usuarios de los cursos de inglés y francés para el primer semestre del 2016.

El informe se estructura de la siguiente manera, el apartado de justificación retoma aspectos más formales de la solicitud del servicio al Centro de Investigación y Evaluación Institucional; los referentes conceptuales ubican de manera general al lector en los principales conceptos que son base para la presente evaluación; en el apartado de metodología se describe el enfoque y las técnicas de recolección de datos, así como los criterios, objetivos e interrogantes evaluativas.

Finalmente encontrarán los apartados de resultados y el de conclusiones, que muestran los resultados de la evaluación y las recomendaciones que surgen del análisis de éstos.

2 JUSTIFICACIÓN

Esta evaluación corresponde a una solicitud del Centro de Planificación y Programación Institucional realiza el 17 de febrero del 2015 mediante el formulario SSE-003-2016. La misma tiene como finalidad generar insumos para la elaboración del plan estratégico del Centro de Idiomas de la UNED y la solicitud expresa es realizar una evaluación de la calidad de los servicios de usuarios y usuarias del Centro de Idiomas.

En este sentido, dentro de los Lineamientos de Política Institucional de la UNED 2015-2019, se establece la preocupación por poder contar con servicios de calidad en la institución:

Lineamiento 145:

La Universidad debe definir y ofrecer un nivel básico o mínimo aceptable de calidad en los servicios académicos, administrativos y de vida estudiantil que brinde a sus estudiantes, al modo de un piso por debajo del cual no debe estar ninguno de los centros universitarios de la UNED, siendo por supuesto factible que, en la medida de lo posible, diferentes centros se sitúen por encima de ese umbral básico. (pág. 93, 2015).

Ofrecer este nivel mínimo de calidad exige que a nivel institucional que se desarrollen procesos de evaluación de los servicios que se brindan a las diferentes poblaciones de usuarios y usuarias y es en este sentido, las políticas institucionales de la universidad son claras al proponer la evaluación institucional como una práctica que sirve a la formulación de metas y de estrategias de mejoramiento continuo no solo enfocadas en los servicios y productos que ofrece la universidad sino también, en la gestión como un todo. En otras palabras, los lineamientos de política institucional visualizan la evaluación periódica de los servicios universitarios como una herramienta que contribuye a la mejora de la gestión de la UNED.

Por otra parte, estas políticas dejan ver inclusive, la forma en que debe llevarse al cabo el proceso evaluativo al plantear lo siguiente:

La evaluación y el mejoramiento deben convertirse en prácticas normales de la UNED. (...) Este proceso debe tener la forma de una *autoevaluación*, realizada en coordinación con las dependencias oficiales correspondientes, para asegurar que sea de carácter tanto participativo como constructivo. (pág. 77, 2015).

Para dar respuesta a esta solicitud oficial, la Unidad de Evaluación Institucional realizó una evaluación de los servicios que reciben los estudiantes de inglés y francés por parte del Centro de Idiomas.

3 REFERENTES CONCEPTUALES

Lo que se estará evaluando en este proyecto, es la calidad de los servicios que el Centro de Idiomas brinda a sus estudiantes; ahora bien, es importante mencionar que en la UNED no está oficialmente definido el término “servicio de calidad,” no obstante desde la Unidad de Evaluación del CIEI se realizó un trabajo de construcción colectiva con estudiantes regulares de 19 centros universitarios para delimitar este concepto, sobre esto los estudiantes indicaron lo siguiente (Alfaro & Guevara, 2015, pág. 5)

- *Un servicio de calidad es aquel que satisface las necesidades del estudiante en los tiempos de ejecución, la modalidad en que se realiza el servicio, su disponibilidad y su adecuación a las diferentes circunstancias que presentan los estudiantes.*
- *Esta adecuación requiere que se conozcan previamente las necesidades y condiciones de las y los estudiantes.*
- *Un servicio de calidad debe ajustarse a las condiciones y ser un recurso para el estudiante autónomo (aquel que debe dirigir su proyecto educativo porque posee otras responsabilidades familiares y laborales).*
- *Un servicio de calidad es aquel que puede ser evaluado por las y los estudiantes.*
- *La entrega del servicio debe darse bajo las siguientes condiciones:*
- ***Atención al estudiante** debe ser atenta y sostenida, amable, cortés, respetuosa y humanizada, se debe verificar la conformidad del estudiante con la entrega del servicio. Y se debe dar seguimiento al cumplimiento del objetivo del servicio.*
- ***Información del servicio.** Esta debe ser accesible, veraz, oportuna, concreta, eficaz, clara, actualizada y entregada a través de buenas vías de comunicación.*
- *Los servicios requieren una **dotación de servicios** pertinente, suficiente y actualizado.*
- *El **tiempo de respuesta** (tiempo que transcurre entre el momento en que se solicita un servicio y cuando se entrega) debe ser ágil y efectivo (la efectividad estará determinada por la necesidad del estudiante).*

- *Quienes ofrecen el servicio deben tener **competencia técnica**, esto comprende que tenga conocimiento del servicio y capacitación en servicio al cliente.*

Otro concepto vinculante para este proyecto es la evaluación de la satisfacción del cliente donde la satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la institución, y organizarla ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión (Ferrer, 20016, pág. 3).

Por otra parte, la evaluación de la satisfacción del estudiantado del Centro de Idiomas de la UNED permite recoger información para analizar objetivamente su percepción respecto servicio y así, determinar áreas de mejora, tanto en su diseño como en su entrega.

Esta información se recoge en función de una serie de criterios evaluativos con los que se califica la calidad del servicio; estos criterios evaluativos a su vez, se subdividen en atributos de calidad, que son características del servicio organizadas en los diferentes criterios evaluativos. Según Alfaro y Guevara (2015)

Estos atributos de calidad se convierten en el elemento diferenciador al momento que el usuario recibe el servicio y pueden variar dependiendo del tipo de institución y de las necesidades de las poblaciones meta. Estos deben ser definidos producto de la construcción colectiva entre responsables de la entrega de los servicios y las poblaciones usuarias. (pág. 18).

Esta definición de atributo supone a nivel metodológico una participación de las contrapartes (responsables del servicio) desde el inicio del diseño evaluativo.

4 MARCO METODOLÓGICO

Los objetivos de la evaluación se describen a continuación:

4.1 OBJETIVOS

Objetivo general de la Evaluación:

- Evaluar la calidad de los servicios que brinda el Centro de Idiomas de la UNED a los estudiantes de los cursos de inglés y francés.

Objetivos Específicos:

- Identificar áreas de mejora de los servicios del centro de idiomas correspondientes a venta por servicios.
- Identificar fortalezas de la entrega de servicios del Centro de Idiomas de la UNED, correspondientes a venta por servicios.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del Centro de Idiomas con respecto a los servicios ofrecidos.

4.2 INTERROGANTES EVALUATIVAS

Las preguntas que guiaron el proceso evaluativo fueron:

- ¿Cuáles son las fortalezas de los servicios que brinda el Centro de Idiomas a sus usuarios?
- ¿Cuáles son las debilidades o áreas de mejora de los servicios que brinda el Centro de Idiomas a sus usuarios?
- ¿Son satisfactorios los servicios del Centro de Idiomas en cuanto a metodología, contenidos y condiciones físicas y logísticas en las que se desarrollan?

4.3 MARCO MUESTRAL Y MUESTRA

Para la aplicación de la encuesta, se utilizó como marco muestral la lista de estudiantes regulares de los cursos de inglés y francés del Centro de Idiomas, matriculados durante el primer cuatrimestre del 2016 en las siguientes modalidades:

1. Francés: 51 estudiantes distribuidos en 4 grupos. Matrícula cuatrimestral.
2. Inglés Híbrido-Intensivo: 100 estudiantes. Matrícula bimestral.
3. Inglés 100% en línea: 160 estudiantes. Matrícula cuatrimestral.
4. Inglés presencial 1003 estudiantes, distribuidos en 11 centros universitarios, más el centro de idiomas.

Para inglés presencial se definió una muestra de 249 estudiantes para la aplicación del instrumento evaluativo. La misma se calculó con un error probabilístico de un 5%.

Para las modalidades de inglés 100% en línea, Híbrido y francés, al ser poblaciones muy pequeñas, no se utilizó muestra sino la totalidad de la población, para la aplicación de la encuesta.

4.4 PROCEDIMIENTO REALIZADO

En coordinación con la directora del Centro, la señora Mary Ann, se definió que los grupos de estudiantes que se integraría como población meta en la evaluación, serían los de inglés y francés asistentes además al Centro de Idiomas, ya que representaban el 80 % de la población asistente a los cursos del Centro de Idiomas.

La metodología de trabajo integró a estudiantes de inglés y francés en la etapa de construcción del instrumento evaluativo. Con ellos y ellas se identificaron los atributos a evaluar tanto para los cursos de inglés como para los de francés. A partir de los insumos recolectados, el equipo evaluador diseñó el instrumento evaluativo

(encuesta) y posteriormente se revisó con la directora del Centro de Idiomas Mary Ann y Carolina Retana.

Posteriormente la encuesta se aplicó a cuatro grupos:

- Una muestra de estudiantes de francés. Se aplicó en línea.
- Una muestra de estudiantes de inglés. Se aplicó en línea.
- A la totalidad de estudiantes de Inglés Híbrido. A estos estudiantes se les aplicó la encuesta en línea.
- A la totalidad de estudiantes de inglés 100% en línea. A estos estudiantes se les aplicó la encuesta en línea.

Para el caso de los grupos presenciales, el instrumento fue aplicado inicialmente en línea, no obstante, la baja respuesta por parte de las y los estudiantes, hizo necesario que la encuesta se aplicara de manera presencial.

En el caso de las encuestas aplicadas en línea se tuvo muy poca respuesta.

El procesamiento de los datos obtenidos de la encuesta se realizó mediante el software estadístico SPSS.

4.5 LIMITANTES DE LA APLICACIÓN.

La principal limitante en la aplicación de las encuestas fue la baja respuesta de los estudiantes.

La encuesta inicialmente se colgó en línea y se les envió a los estudiantes una invitación para que la accesarán, no obstante, la respuesta fue muy baja, por lo que se optó por aplicar de manera presencial la encuesta a las modalidades presenciales.

Esta medida solventó el problema con los estudiantes de inglés presencial y francés, no obstante, el problema persistió para los estudiantes de modalidad totalmente en línea, a quienes la encuesta debió enviarse vía internet.

En el caso de francés, se ubicaron 49 estudiantes de 51 (que es el total), los otros dos estudiantes son de taller de francés, cuyos estudiantes no pudieron participar porque la dinámica del taller es totalmente diferente del curso regular, por lo que las preguntas no aplicaban.

Por su parte en la modalidad de inglés híbrido, solamente fue posible ubicar 43 de los 100 estudiantes. Esto por cuanto se encuestaron un cuatrimestre más tarde que al resto.

5 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN

A continuación, para cada una de las modalidades de inglés y francés encuestadas, se presentan tantos los datos recolectados relativos a sus características generales, como a la valoración que hizo este grupo respecto a los servicios.

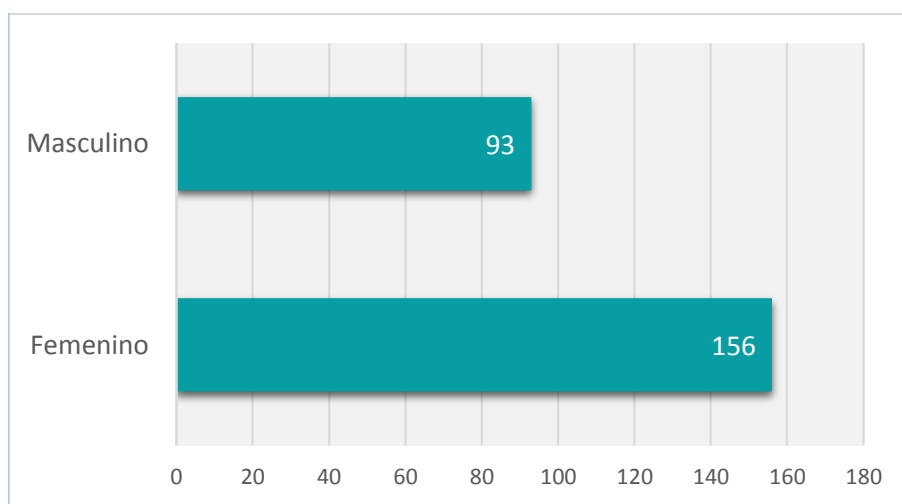
5.1 CARACTERÍSTICAS DE ESTUDIANTES

5.1.1 Inglés presencial

Al tratarse de una muestra estadística, los resultados alcanzados con este grupo, son los más confiables del estudio y los que se pueden extrapolar al resto de la población.

En primera instancia entre los datos que caracterizan a esta población, tenemos que la mayoría corresponden a población femenina, correspondiendo a un 63% del total.

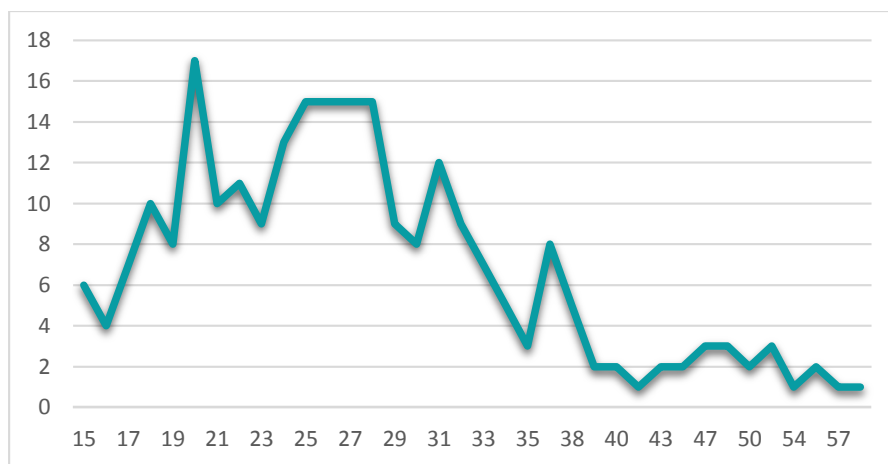
Ilustración 1 Distribución de estudiantes de Inglés presencial por género



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

La distribución por edad, nos muestra que la mayoría de estudiantes se ubican entre los 20 y los 29 años, teniendo una predominancia los estudiantes de 20 y una clara descendencia del número de estudiantes en edades superiores a los 40 años.

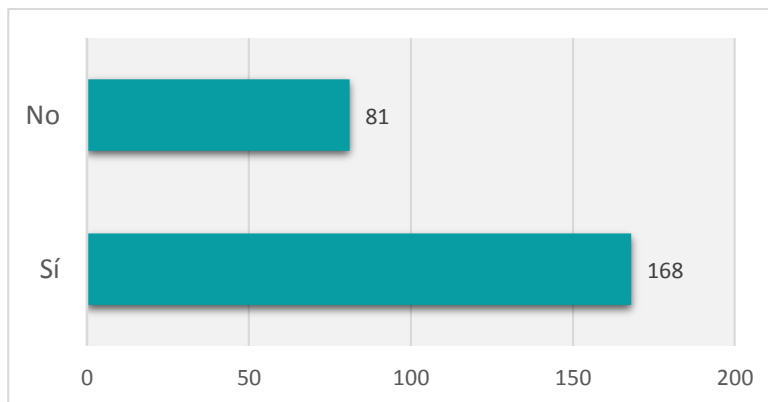
Ilustración 2 Distribución de estudiantes de Inglés presencial por edad



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Este dato aunado al hecho de que la mayoría trabaja, podría estar dando cuenta de un perfil predominante de personas que buscan estudiar inglés para aumentar o mejorar sus posibilidades laborales.

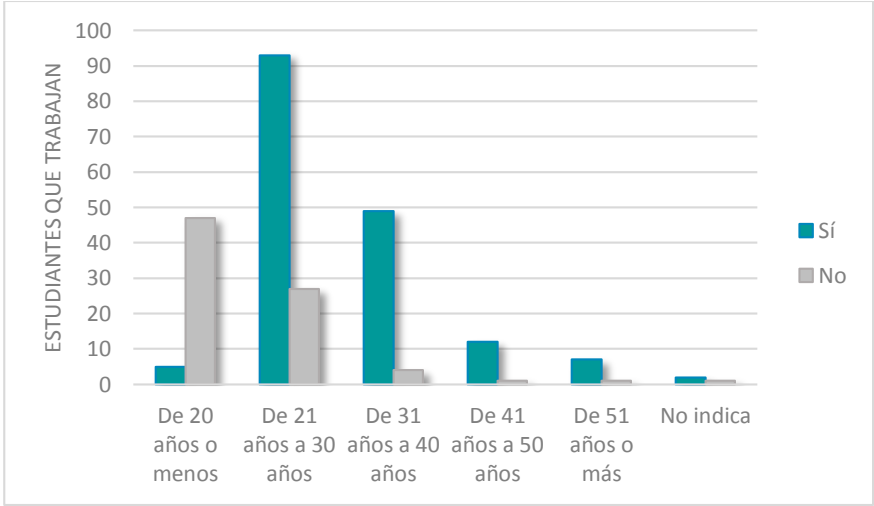
Ilustración 3 Cantidad de estudiantes de Inglés presencial que trabajan



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

En el siguiente cuadro hemos cruzado las dos variables anteriores. Se observa con claridad que es mayor el número de personas que trabajan en los rangos de edad de 21 a 30, con un claro descenso a partir de los rangos de 31 a 40.

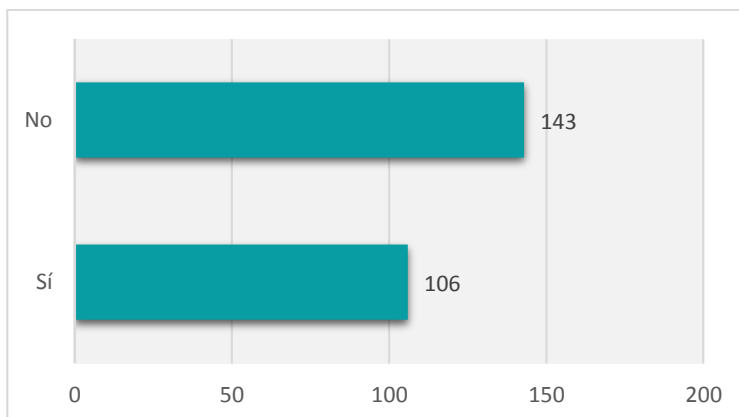
Ilustración 4 Cantidad de estudiantes matriculados en el curso de Inglés presencial que actualmente trabajan, según rango de edad



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

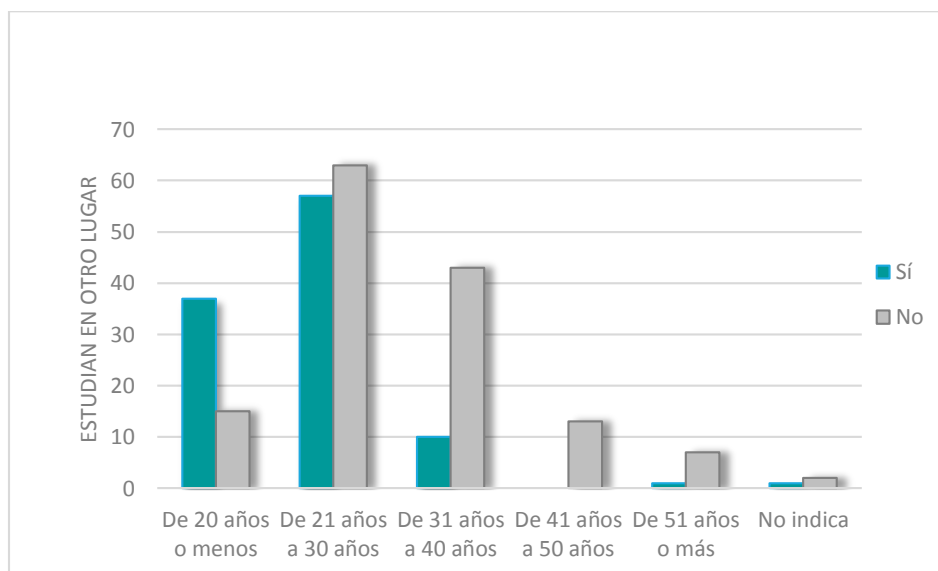
En cuanto a estudio, a pesar de que la mayoría se encuentran en un rango de edad de 20 a 29 años, solamente un 41% posee un proyecto de estudio diferente al del Centro de Idiomas.

Ilustración 5 Cantidad de estudiantes de Inglés Presencial que estudian en otro lugar además del Centro de Idiomas



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

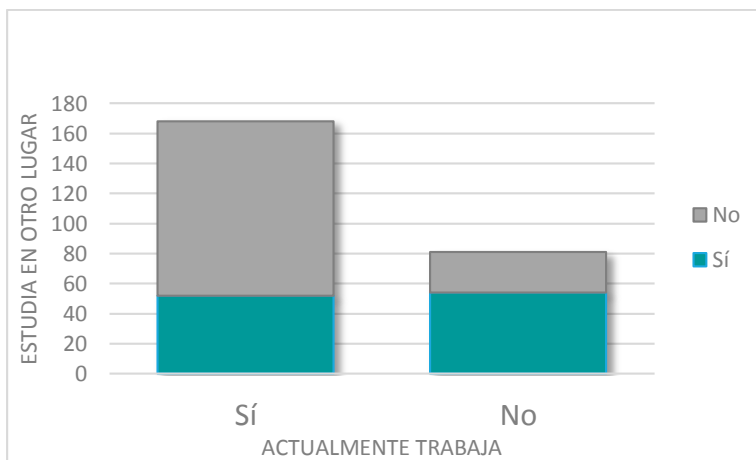
Ilustración 6 Cantidad de estudiantes matriculados en el curso de Inglés presencial que estudian en otro lugar, según rango de edad



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Además si a estas variables sumamos la de trabajo, podemos observar –tal y como aparece en la siguiente imagen- que los estudiantes que si trabajan pero no estudian representa la mayoría, mientras que los que no estudian en otro lugar y no trabajan representan la minoría.

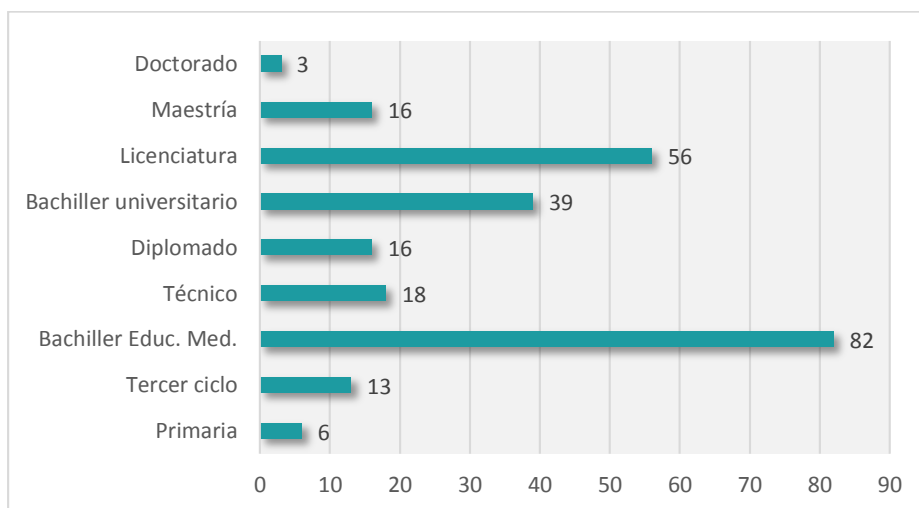
Ilustración 7 Cantidad de estudiantes de Inglés presencial que trabajan actualmente y que estudian en otro lugar



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Respecto al grado académico de esta población, la mayoría de las y los estudiantes se ubican principalmente en bachillerato de educación media, seguido de licenciatura y posteriormente bachillerato universitario.

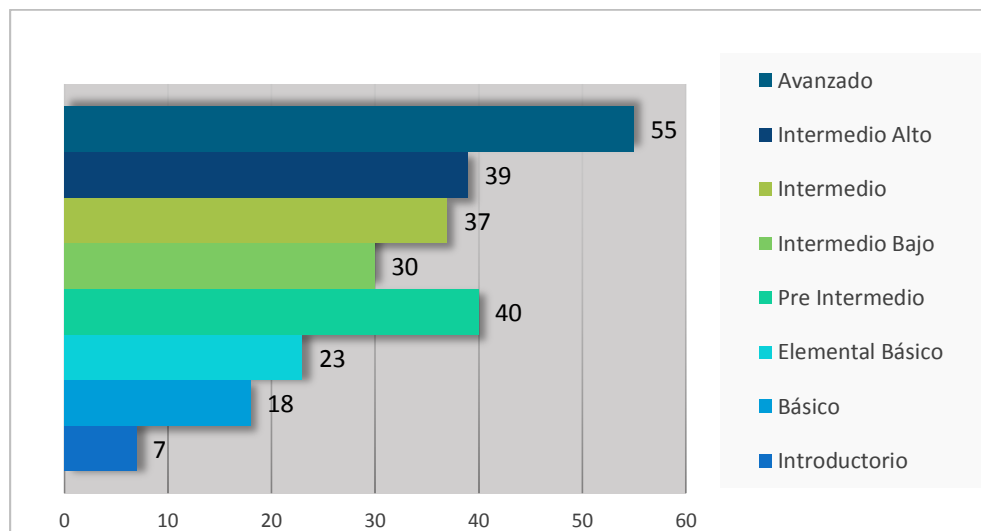
Ilustración 8 Último grado académico aprobado en estudiantes de Inglés presencial



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Es importante resaltar que las respuestas sobre satisfacción de los servicios, que revisaremos más adelante proceden, -en el caso de estudiantes de inglés presencial- proceden de estudiantes que en su mayoría van de niveles de pre-intermedio hasta avanzado, por lo que son estudiantes con una experiencia importante.

Ilustración 9 Cantidad de estudiantes según el nivel de Inglés que cursan



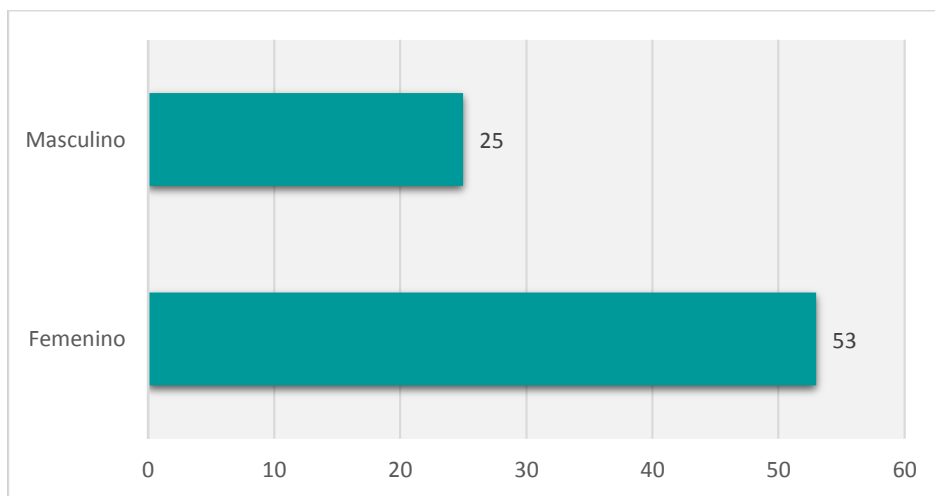
Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

5.1.2 Inglés en línea

Antes de dar cualquier dato respecto a este grupo de personas encuestadas, debe de tomarse en cuenta que los estudiantes que logramos encuestar son menos de 100, por lo que los datos alcanzados no son extrapolables al resto de la población, por lo que deben leerse únicamente como resultados para este grupo de estudiantes.

En este grupo de modalidad de inglés en línea, la diferencia entre géneros se acentúa, ya que el número de mujeres es el doble que el de hombres.

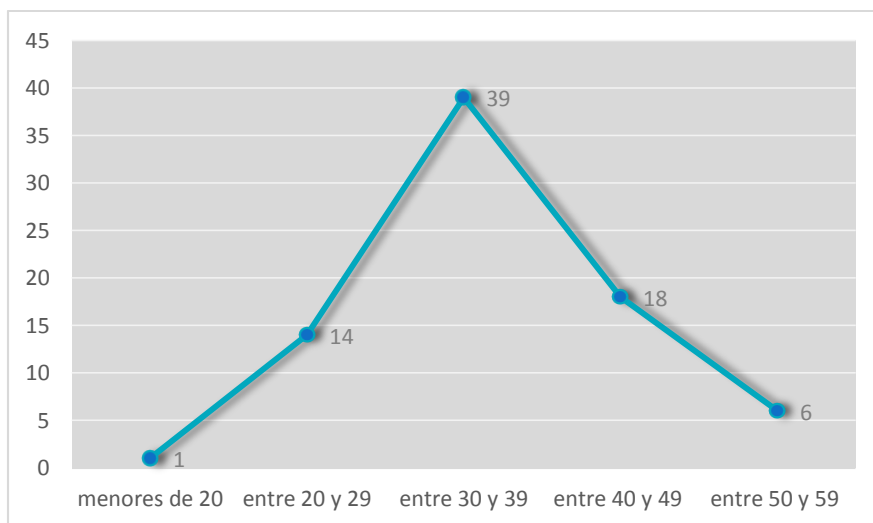
Ilustración 10 Distribución de estudiantes de Inglés en línea por género



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

En cuanto a la edad, debido a que la distribución de los datos se presentó muy diluida en las diferentes edades, se decidió analizar la información por rangos, tal y como se presenta a continuación. Nótese que, entre estos estudiantes, el grupo más importante a nivel numérico, se única en el rango entre los 30 y los 39.

Ilustración 11 Distribución de estudiantes de Inglés en línea por edad

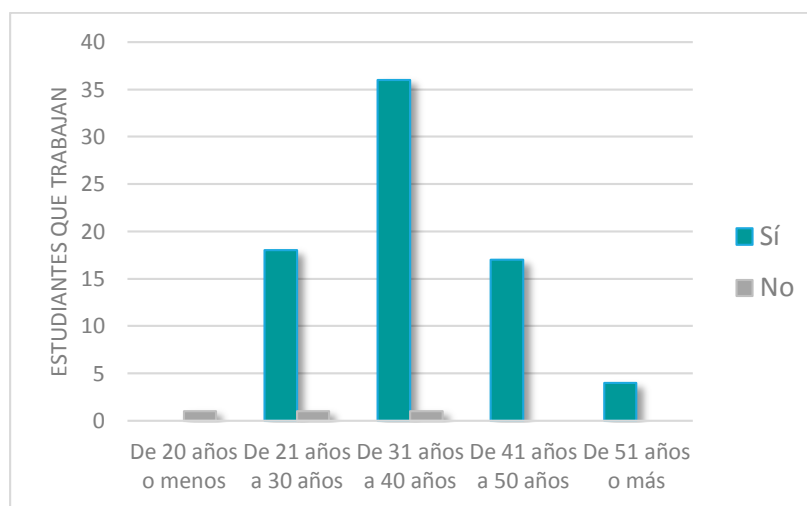


Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Otra condición diferente de este grupo respecto del anterior (inglés presencial), es que éstos estudiantes son principalmente trabajadores (95%).

En la siguiente imagen se observa la relación entre rango de edad, y la cantidad de estudiantes que trabajan. Obsérvese que el número de estudiantes que no trabajan es mínimo y que la distribución de estudiantes que trabajan al ser tan alta, se comporta igual que la distribución por rango de edad.

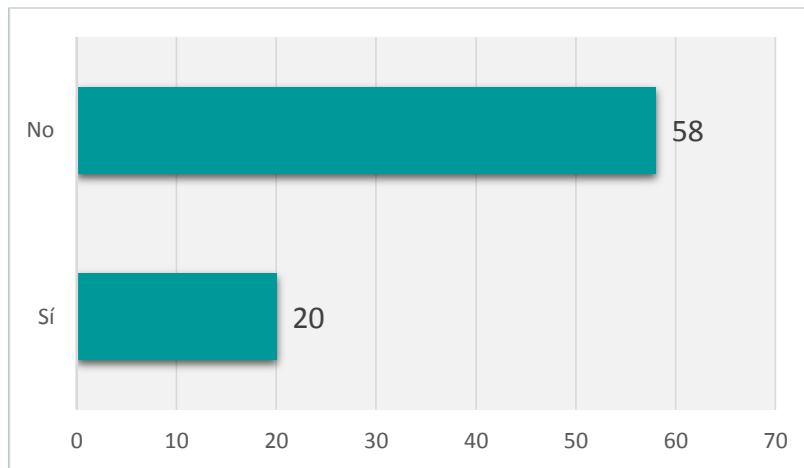
Ilustración 12 Cantidad de estudiantes matriculados en el curso de Inglés en línea que actualmente trabajan, según rango de edad



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

En cuanto a proyectos de estudio en otro lugar, estos estudiantes de inglés en línea, en su mayoría no poseen otro proyecto educativo.

Ilustración 13 Cantidad de estudiantes de Inglés en línea que estudian en otro lugar además del Centro de Idiomas

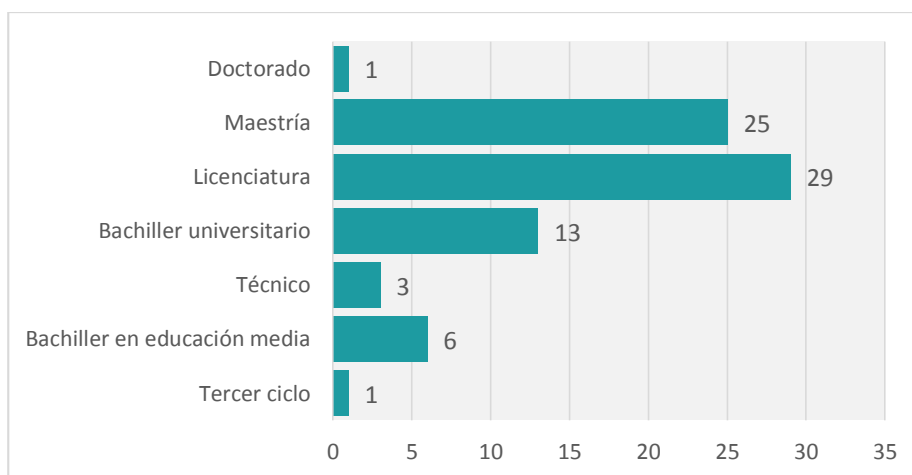


Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Otro aspecto en el que se diferencian de los estudiantes de inglés presencial es en la distribución por último grado académico.

Recordemos que mientras en inglés presencial la mayoría de estudiantes se ubicaban en bachillerato de educación media básica, en este grupo, la mayoría reporta poseer licenciatura, seguido de maestría.

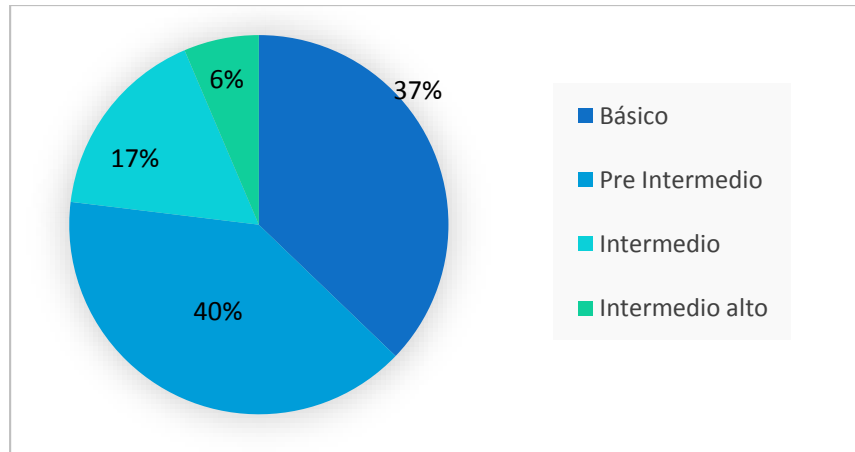
Ilustración 14 Último grado académico aprobado en Estudiantes de Inglés en línea



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

También a diferencia de los estudiantes de inglés presencial, y tal y como se muestra en la siguiente imagen, estos estudiantes son en su mayoría de niveles de inglés más básicos.

Ilustración 15 Porcentaje de estudiantes según el nivel de Inglés que cursan



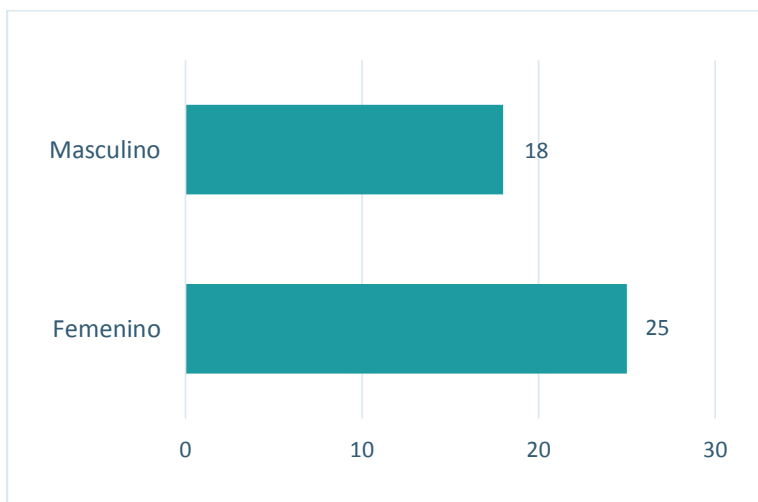
Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

5.1.3 Inglés híbrido

Como hemos repetido a lo largo del informe, la población que se tomó en cuenta para este estudio fue la matriculada en el primer cuatrimestre del presente año. En la modalidad híbrida la cantidad de personas matriculadas era de 100 personas. Sin embargo al intentar ubicar a dichos estudiantes dos cuatrimestres después para la aplicación de la encuesta, solamente fue posible ubicar 43 estudiantes.

La siguiente imagen muestra la distribución de estos estudiantes por género.

Ilustración 16 Distribución de estudiantes de Inglés híbrido por género

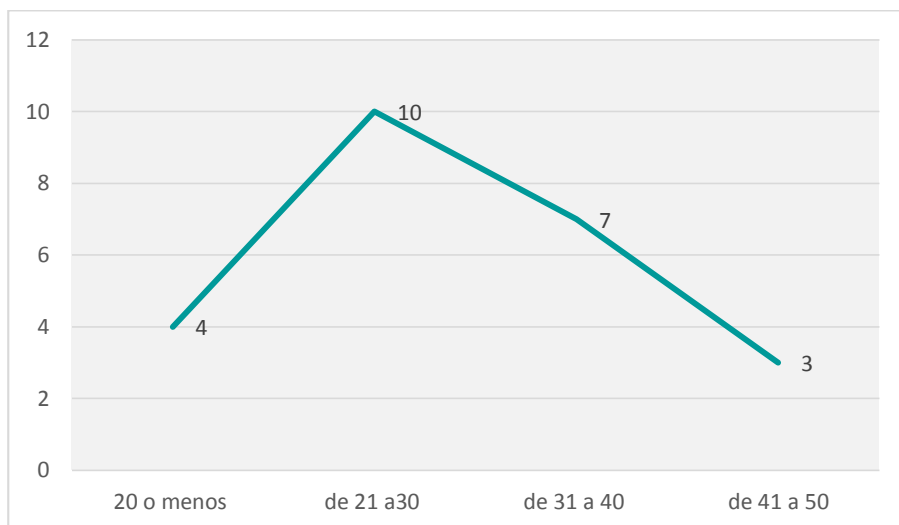


Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Se mantiene la misma tendencia en todos los grupos de atención del Centro y en términos generales, la tendencia institucional, ya que la mayoría de la población que respondió a la encuesta es femenina.

En cuanto a la edad, debido a que la distribución de los datos se presentó muy diluida en las diferentes edades, se decidió analizar la información por rangos, tal y como se presenta a continuación.

Ilustración 17 Distribución de estudiantes de Inglés híbrido por edad

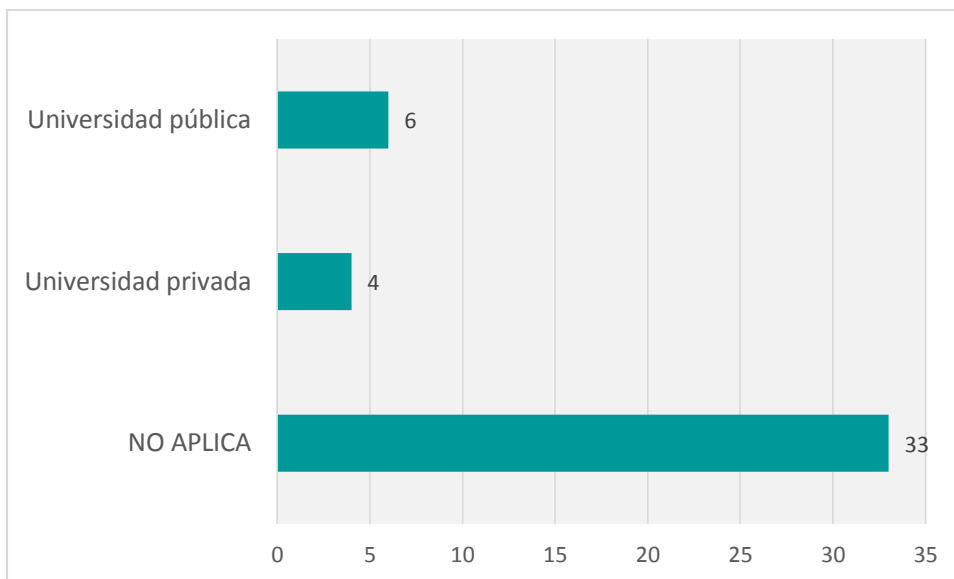


Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Nótese que, entre estos estudiantes, el grupo más importante a nivel numérico, se ubica en el rango entre los 21 y los 30 años.

Cuando se les preguntó si estudiaban en otro lugar aparte del centro de Idiomas, la mayoría de respuesta se ubicaron en la opción “no aplica”, es decir que no lo hacen, en esta característica se acercan más a los estudiantes de modalidad en línea.

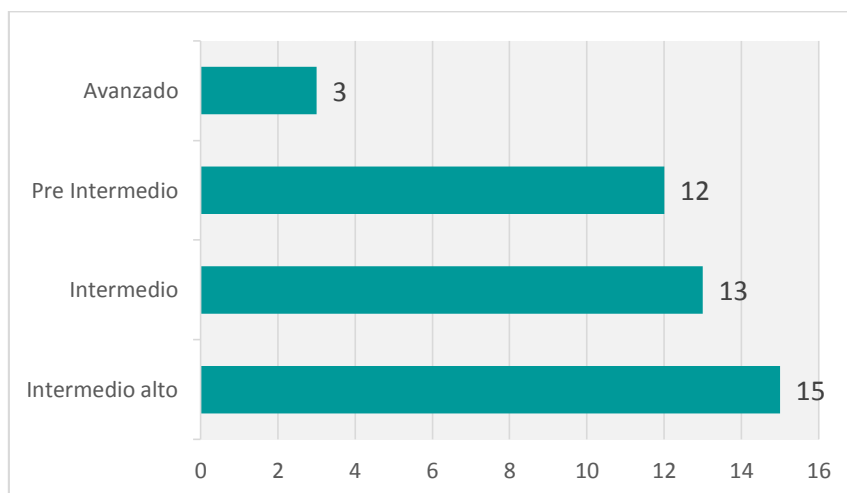
Ilustración 18 Cantidad de estudiantes de Inglés híbrido según el lugar en que estudian aparte del Centro de Idiomas



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Por otra parte, los niveles de inglés donde ubican mayoritariamente son intermedio alto, intermedio y pre intermedio; siendo el intermedio alto el que concentra la mayor frecuencia de los datos. Son pocos estudiantes los que se encuentran en un nivel avanzado.

Ilustración 19 Cantidad de estudiantes según el nivel de Inglés que cursan

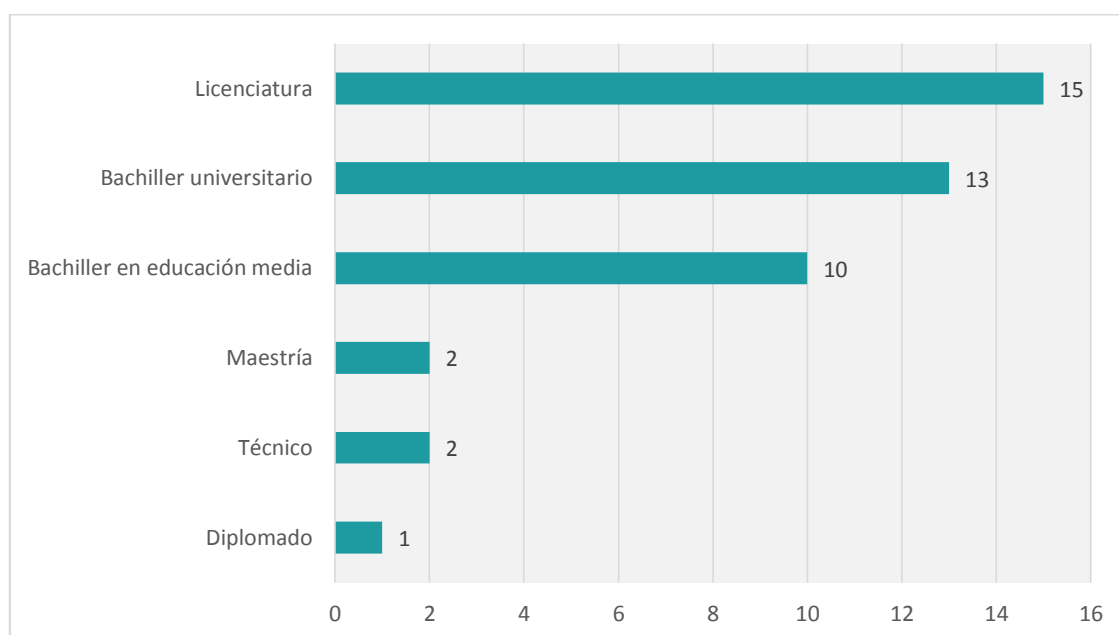


Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Otra característica importante es que estos estudiantes trabajan en su mayoría, de 43 lo hacen 39 en esto coincide nuevamente con la población de la modalidad en línea.

En revisar al último grado académico alcanzado, debe tenerse en cuenta que los datos son muy escasos y que se ofrecen de manera aplanada entre la licenciatura, el bachiller universitario y el bachiller en educación media.

Ilustración 20 Último grado académico aprobado en estudiantes de Inglés híbrido



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Dada esta distribución, y los escasos que resultaron los datos, es difícil hablar de una tendencia.

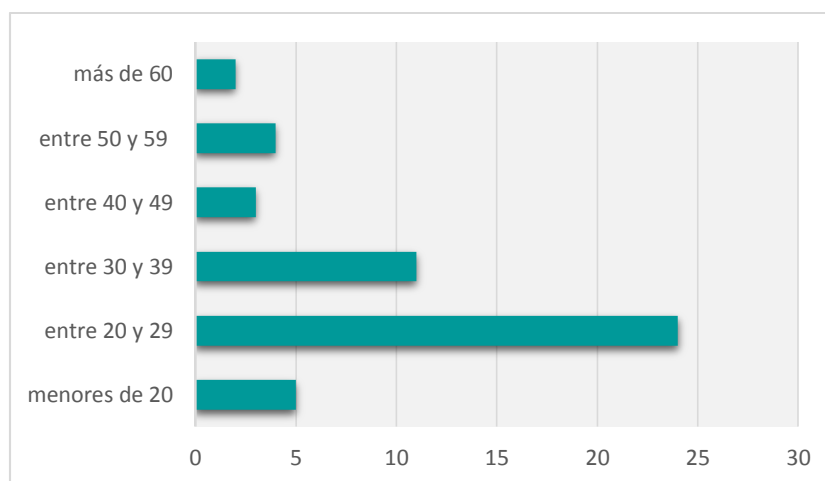
5.1.4 Francés

En el caso de francés los datos recolectados reflejan la condición de la totalidad de los estudiantes.

En la siguiente figura podemos observar que los estudiantes se ubican principalmente en el rango de edad entre los 20 y los 29 años de edad.

Nótese que, en este primer aspecto estos estudiantes se asemejan a los de inglés presencial.

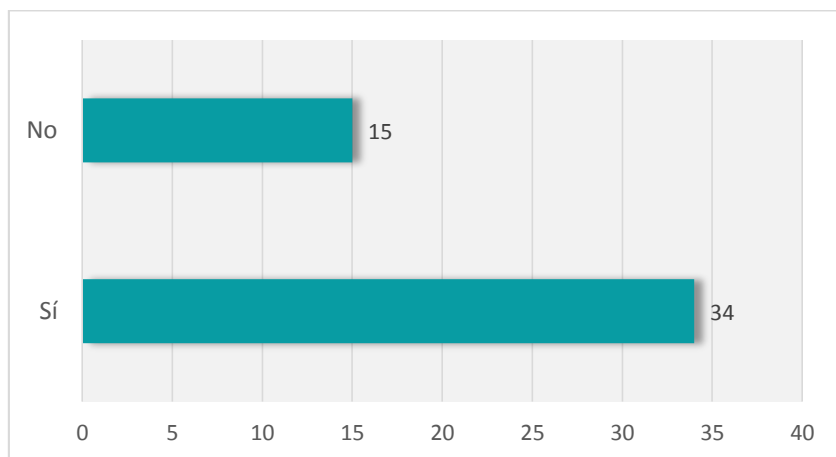
Ilustración 21 Distribución de estudiantes de Francés por edad



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Por otra parte, y tal y como se observa en la siguiente imagen, los estudiantes bajo esta modalidad que trabajan duplican a los que no lo hacen.

Ilustración 22 Cantidad de estudiantes de Francés que trabajan

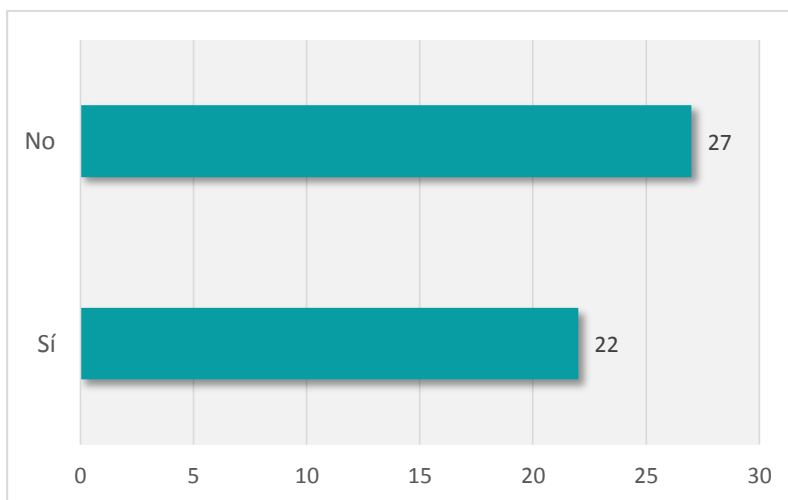


Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

En cuanto al desarrollo de un proyecto educativo diferente del Centro de Idiomas, el grupo de las y los estudiantes que lo hace posee una diferencia mínima en número, respecto a los estudiantes que no lo hacen.

Una buena parte de estos estudiantes desarrollan este proyecto en la Universidad de Costa Rica, la UNED y una universidad privada.

Ilustración 23 Cantidad de estudiantes de Francés que estudian en otro lugar además del Centro de Idiomas



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

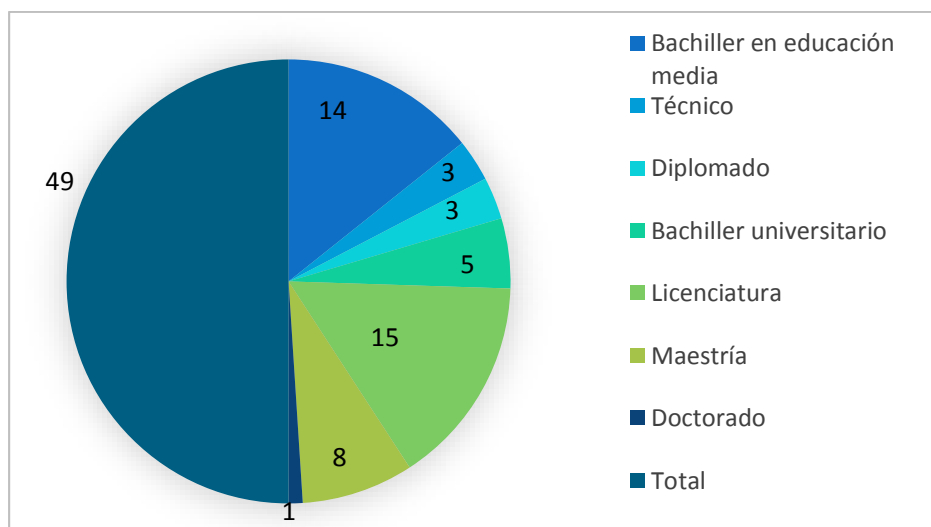
Tabla 1 Lugar de estudio de estudiantes de Francés

LUGAR EN EL QUE ESTUDIAN	FRECUENCIA
UCR	6
UNIVERSIDAD PRIVADA	6
UNED	5
ACADEMIA	2
UNA	2
NO RESPONDE	1
TOTAL	49

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Respecto al último grado académico de los estudiantes de esta modalidad, la mitad se ubica en bachillerato en educación media, seguido de licenciatura y nivel técnico. Esta distribución guarda similitud con la presentada por los estudiantes de inglés presencial.

Ilustración 24 Último grado académico aprobado en estudiantes de Francés.

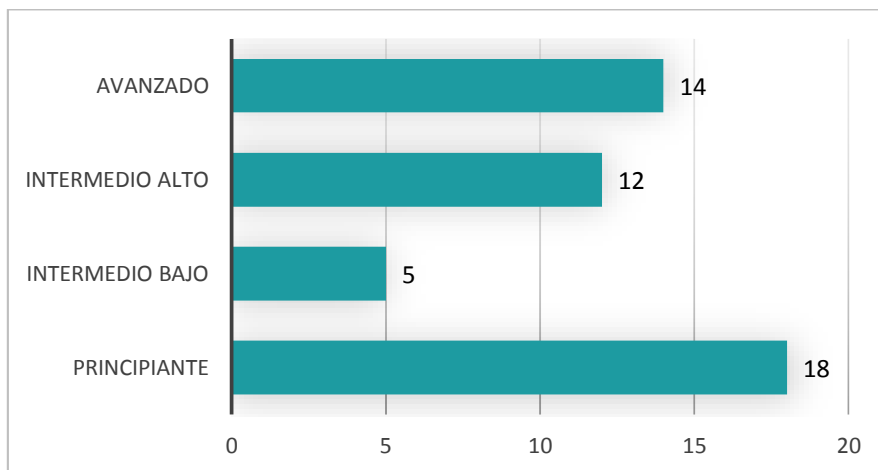


Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

La distribución por nivel de francés que cursan estos estudiantes es muy pareja entre principiante, avanzado, y principiante alto, lo cual quiere decir que las respuestas obtenidas

procederán de experiencias distintas, pero en su mayoría con más de dos cuatrimestres en el programa.

Ilustración 25 Cantidad de estudiantes según nivel de Francés que cursan



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Por último, la principal razón por la que estos estudiantes deciden matricularse es por la accesibilidad del precio y porque el horario se ajusta a sus necesidades.

5.2 SATISFACCIÓN CON SERVICIOS

A partir de este punto analizaremos la satisfacción que los cuatro grupos de estudiantes manifestaron tener -en la encuesta aplicada- en torno a los servicios que les presta el Centro de Idiomas.

Es importante considerar que a pesar de que se evaluaron muchos servicios, y atributos que para los estudiantes eran importantes que se incluyera en la evaluación, algunos de ellos no dependen del Centro de Idiomas, tal es el caso de la matrícula y la distribución de libros.

Otro aspecto a detallar, es que los datos que se tomarán en cuenta para el análisis de satisfacción, son los correspondientes a las modalidades de inglés presencial, en línea y francés; por su parte los datos de inglés en modalidad híbrida, dado que son solamente ocho estudiantes, serán mencionados únicamente cuando resulte oportuno.

5.2.1 Matrícula

El primer servicio a analizar es el de matrícula. A continuación, se mostrarán tablas resumen de las valoraciones de los estudiantes respecto a este servicio.

Cada tabla contiene un conjunto de iconos para distinguir tres niveles en los que hemos agrupado las respuestas, representando el verde una acumulación alta, el amarillo una acumulación media y rojo el bajo.

Dado que la matrícula es distinta para la modalidad en línea, las preguntas en la encuesta variaron en este apartado para la versión de inglés 100% en línea.

En general la matrícula obtuvo un buen nivel de satisfacción, no obstante, en comparación con el resto de servicios, resultó uno de los servicios con el nivel de satisfacción más bajo.

En las siguientes tablas se muestra la distribución de satisfacción para el servicio de matrícula en los grupos de inglés presencial y francés, e inglés en línea.

Tabla 2 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto a la matrícula

Matrícula de Inglés Presencial					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
Matrícula a través de Matri-WEB	57,4	12,4	23,7	6,4	100
Matrícula presencial	63,5	7,6	22,1	6,8	100
Tiempo de entrega de los libros del curso	80,3	8,0	4,8	6,8	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Tabla 3 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a la matrícula

Matrícula de Francés					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
Matrícula a través de matri-web	55,1	4,1	34,7	6,1	100
Matrícula presencial	65,3	10,2	24,5	0,0	100
Tiempo de entrega de los libros del curso	30,6	8,2	53,1	8,2	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Es claro que, en inglés presencial y francés, al aumentar el número de estudiantes que considera que el servicio de matrícula no aplica para su situación, baja el porcentaje de satisfacción con el servicio

Para el caso de inglés en línea, el servicio fue mucho mejor calificado, obsérvese que, al tener que preguntarse únicamente por un tipo de matrícula, el porcentaje de satisfacción se eleva, pues el porcentaje de “no aplica” no desvía los datos.

Tabla 4 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a la matrícula

Matrícula de Inglés en Línea					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
Matrícula en línea	94,9	3,8	1,3	0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Y por último para el caso de los estudiantes híbridos, la satisfacción vuelve a ser alta.

Tabla 5 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a la matrícula

Matrícula de Inglés Híbrido					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
Matrícula en línea	▲ 88,3	▼ 9,4	▼ 2,3	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Precio de los Cursos

Como parte del tema de matrícula, también se preguntó por el precio de los cursos.

En las siguientes tablas puede observarse que para los tres grupos el precio de los cursos resulta satisfactorio para la mayoría.

Tabla 6 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto al precio de los cursos

Precio de los cursos de Inglés Presencial					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
El precio de los cursos	▲ 87,6	▼ 11,6	▼ 0,8	▼ 0,0	100
El precio de los libros	▲ 82,3	▼ 8,4	▼ 5,6	▼ 3,6	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Tabla 7 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto al precio de los cursos

Precio de los cursos de Francés					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
El precio de los cursos	▲ 81,6	▼ 18,4	▼ 0,0	▼ 0,0	100
El precio de los libros	■ 51,0	■ 36,7	▼ 10,2	▼ 2,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Tabla 8 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a precio de los cursos

Precio de los cursos de Inglés en Línea					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
El precio de los cursos	▲ 80,8	▼ 14,1	▼ 5,1	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Tabla 9 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a precio de los cursos

Inglés Híbrido					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
El precio de los cursos	▲ 95,4	▼ 4,6	▼ 0,0	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Como puede observarse, entre los cuatro grupos de estudiantes, existe un alto porcentaje de satisfacción respecto al precio de los cursos.

5.2.2 Información brindada a estudiantes

Este servicio se subdividió en tres características, la entrega actualizada de información a los estudiantes por parte del Centro de Idiomas, la claridad de dicha información, y el tiempo de respuesta del Centro a través de diferentes vías (presencial, por teléfono y por correo).

Tal y como se observará en las siguientes tablas, tanto en la actualización como en la claridad de la información, se reflejó una alta satisfacción por parte de los estudiantes de las cuatro modalidades en cuestión.

Tabla 10 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto a la información brindada a estudiantes

Información brindada a las y los estudiantes de inglés presencial					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
Entrega de información actualizada del programa de inglés a sus estudiantes	▲ 90,4	▼ 8,0	▼ 1,6	▼ 0,0	100
Claridad de la información que entrega el programa de inglés a sus estudiantes	▲ 92,0	▼ 7,6	▼ 0,4	▼ 0,0	100
Tiempo que transcurre desde que un estudiante solicita información vía telefónica al personal administrativo del Centro de Idiomas hasta que le brindan una respuesta	▬ 45,0	▼ 22,5	▼ 30,9	▼ 1,6	100
Tiempo que transcurre desde que un estudiante solicita información en ventanilla al personal administrativo del Centro de Idiomas hasta que le brindan una respuesta	▬ 59,4	▼ 9,6	▼ 29,7	▼ 1,2	100
Tiempo que transcurre desde que un estudiante solicita información a través de correo electrónico al personal administrativo del Centro de Idiomas hasta que le brindan una respuesta	▬ 51,8	▼ 13,3	▼ 32,5	▼ 2,4	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

En torno a los tiempos de respuesta, únicamente los estudiantes de modalidad en línea reportan un alto porcentaje de satisfacción. Los estudiantes de modalidad presencial (inglés y francés) señalaron en mayor medida que estos aspectos no aplican a su situación; del porcentaje restante, una buena parte de los estudiantes manifiestan sentirse satisfechos con el servicio, no obstante, es importante prestar atención a ese 22% de insatisfacción de estudiantes de inglés presencial por el tiempo de respuesta prestada en solicitudes telefónicas.

Tabla 11 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a la información brindada a estudiantes

Información brindada a las y los estudiantes de Francés					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
Entrega de información actualizada del programa de francés a sus estudiantes	▲ 100,0	▼ 0,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Claridad de la información que entrega el programa de francés a sus estudiantes	▲ 100,0	▼ 0,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Tiempo que transcurre desde que un estudiante solicita información vía telefónica al personal administrativo del Centro de Idiomas hasta que le brindan una respuesta	▼ 24,5	▼ 12,2	▬ 61,2	▼ 2,0	100
Tiempo que transcurre desde que un estudiante solicita información en ventanilla al personal administrativo del Centro de Idiomas hasta que le brindan una respuesta	▼ 32,7	▼ 4,1	▬ 61,2	▼ 2,0	100
Tiempo que transcurre desde que un estudiante solicita información a través de correo electrónico al personal administrativo del Centro de Idiomas hasta que le brindan una respuesta	▼ 30,6	▼ 6,1	▬ 61,2	▼ 2,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

En el grupo de estudiantes de modalidad en línea, a pesar de que existe un porcentaje que se ubica en la categoría “no aplica”, no influye o afecta el alto porcentaje de satisfacción.

Tabla 12 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a la información brindada a estudiantes

Información brindada a las y los estudiantes de Inglés en Línea					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
El programa de inglés entrega información actualizada a sus estudiantes	▲ 97,0	▼ 2,0	▼ 0,0	▼ 1,0	100
Claridad de la información que entrega el programa de inglés a sus estudiantes	▲ 93,0	▼ 6,0	▼ 0,0	▼ 1,0	100
Tiempo que transcurre desde que se hace una solicitud de información vía telefónica al personal administrativo del Centro de Idiomas, hasta que brindan una respuesta	▲ 79,0	▼ 2,1	▼ 17,9	▼ 1,0	100
Tiempo que transcurre desde que se hace una solicitud de información vía correo electrónico al personal administrativo del Centro de Idiomas, hasta que brindan una respuesta	▲ 75,3	▼ 7,6	▼ 16,1	▼ 1,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Tabla 13 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a la información brindada a estudiantes

Información brindada a las y los estudiantes de Inglés Híbrido					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NR	Total
Entrega de información actualizada	▲ 100,0	▼ 0,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Claridad de la información que entrega el programa de inglés a sus estudiantes	▲ 97,7	▼ 0,0	▼ 2,3	▼ 0,0	100
Tiempo que transcurre desde que se hace una solicitud de información vía telefónica al personal administrativo del Centro de Idiomas, hasta que brindan una respuesta	▲ 86,0	▼ 9,3	▼ 4,7	▼ 0,0	100
El funcionamiento de los recursos	▲ 76,7	▼ 4,7	▼ 18,6	▼ 0,0	100
Tiempo que transcurre desde que se hace una solicitud de información vía correo electrónico al personal administrativo del Centro de Idiomas, hasta que brindan una respuesta	▲ 74,4	▼ 9,3	▼ 16,3	▼ 0,0	100
Tiempo que transcurre desde que se hace una solicitud de información vía telefónica al personal administrativo del Centro de Idiomas, hasta que brindan una respuesta	■ 65,1	▼ 4,7	▼ 30,2	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

5.2.3 Materiales didácticos

En torno a los materiales didácticos se analizaron 6 atributos o condiciones: 1) claridad y lógica de los contenidos del libro, 2) imágenes del libro, 3) colores del libro, 4) correspondencia entre el libro y los objetivos del curso, 5) la utilidad del CD del libro de práctica, y 6) el funcionamiento de los recursos tecnológicos.

En la encuesta aplicada a las y los estudiantes de modalidad en línea, no se incluyeron preguntas sobre los materiales didácticos, ya que no los utilizan.

A continuación, tenemos entonces los resultados de las y los estudiantes de modalidad presencial, tanto para inglés como para francés.

Como puede observarse, en esta categoría, las y los estudiantes expresan amplia satisfacción. Los únicos aspectos en los que existe un porcentaje de insatisfacción cercano al 25 % en estudiantes de inglés presencial, es en la utilidad del CD del libro de práctica y el funcionamiento de los recursos tecnológicos utilizados en clase. Este último punto aumenta a 33% de insatisfacción en estudiantes de francés, más aún sigue siendo valorado de manera satisfactoria por los estudiantes.

Tabla 14 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto a los materiales didácticos

Materiales didácticos de Inglés presencial					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	(No aplica) %	(NS/NR) %	Total
La claridad y lógica con que se presentan los contenidos del libro	▲ 95,6	▼ 3,6	▼ 0,0	▼ 0,8	100
Las imágenes del libro de trabajo	▲ 95,0	▼ 4,6	▼ 0,0	▼ 0,4	100
Los colores de los libros de trabajo	▲ 94,8	▼ 2,8	▼ 1,2	▼ 1,2	100
Los libros de texto que se utilizan en los cursos responden a los objetivos del programa del curso	▲ 94,8	▼ 4,4	▼ 0,4	▼ 0,4	100
La utilidad del contenido del CD del libro de práctica	▬ 60,2	▼ 24,9	▼ 14,5	▼ 0,4	100
El funcionamiento de los recursos tecnológicos utilizados en las clases (grabadoras, video beam)	▲ 69,5	▼ 24,1	▼ 6,4	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Tabla 15 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a los materiales didácticos

Materiales didácticos de Francés					
Item	% Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NS/NR	Total
La claridad y lógica con que se presentan los contenidos del libro	▲ 91,8	▼ 8,2	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Las imágenes del libro de trabajo	▲ 89,8	▼ 10,2	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Los colores de los libros de trabajo	▲ 87,8	▼ 10,2	▼ 0,0	▼ 2,0	100
Los libros de texto que se utilizan en los cursos responden a los objetivos del programa del curso	▲ 89,8	▼ 10,2	▼ 0,0	▼ 0,0	100
La utilidad del contenido del CD del libro de práctica	▲ 77,6	▼ 14,3	▼ 6,1	▼ 2,0	100
El funcionamiento de los recursos tecnológicos utilizados en las clases (grabadoras, video beam)	▲ 67,3	▼ 32,7	▼ 0,0	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Debido a que el tema de uso de tecnología fue referido, por los dos grupos de estudiantes consultados para la elaboración del instrumento evaluativo, como un importante punto a evaluar, se incluyó en la encuesta una pregunta abierta sobre el tema, cuyos resultados se analizarán en la variable “recursos tecnológicos”.

5.2.4 Instalaciones

En torno a las instalaciones se valoró: 1) ubicación, 2) la iluminación, 3) la ventilación 4) seguridad, 5) cantidad de ruido externo al aula, 6) espacio en el aula por estudiante,

Aquí de nuevo no se incluye información de los estudiantes en línea, debido a que esta variable no aplica para este tipo de estudiantes.

Nótese en las siguientes tablas, que tanto en los grupos de estudiantes de francés como de inglés se obtienen altos porcentajes de satisfacción en ubicación, iluminación; así también en seguridad, y en ventilación entre los estudiantes de inglés.

Tabla 16 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto a las instalaciones

Inglés Presencial					
Item	% Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NS/NR	Total
La ubicación del Centro de Idiomas	▲ 96,4	▼ 3,6	▼ 0,0	▼ 0,0	100
La iluminación de las instalaciones en las que se reciben lecciones	▲ 95,6	▼ 3,6	▼ 0,8	▼ 0,0	100
La ventilación de las instalaciones en las que se reciben lecciones	▲ 78,7	▼ 20,9	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Cantidad de ruido externo a la clase	■ 36,9	■ 61,0	▼ 2,0	▼ 0,0	100
La cantidad de espacio en las aulas en correspondencia con el número de estudiantes	■ 63,5	■ 35,7	▼ 0,8	▼ 0,0	100
La seguridad de las instalaciones que se utilizan para impartir lecciones	▲ 94,8	▼ 4,4	▼ 0,8	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

No obstante ambos grupos coinciden también en un alto nivel de insatisfacción en el ruido externo al aula, y en francés también hay un alto nivel de insatisfacción en la cantidad de espacio del aula en relación al número de estudiantes.

Estos datos deben revisarse a la luz de la cantidad de personas encuestadas y de si existe alguna diferencia en las condiciones que reciben los estudiantes de francés en comparación con los de inglés.

Tabla 17 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a las instalaciones

Instalaciones de Francés					
Item	% Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NS/NR	Total
La ubicación del Centro de Idiomas	▲ 89,8	▼ 10,2	▼ 0,0	▼ 0,0	100
La iluminación de las instalaciones en las que se reciben lecciones	▲ 85,7	▼ 14,3	▼ 0,0	▼ 0,0	100
La ventilación de las instalaciones en las que se reciben lecciones	▬ 53,1	▬ 46,9	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Cantidad de ruido externo a la clase	▼ 12,2	▲ 85,7	▼ 0,0	▼ 2,0	100
La cantidad de espacio en las aulas en correspondencia con el número de estudiantes	▼ 30,6	▲ 69,4	▼ 0,0	▼ 0,0	100
La seguridad de las instalaciones que se utilizan para impartir lecciones	▲ 83,7	▼ 12,2	▼ 4,1	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

En cuanto a los estudiantes híbridos, debe atenderse el aspecto del ruido, pues es uno de los tres aspectos con un mayor nivel de insatisfacción de toda la evaluación de servicios del Centro de Idiomas.

Tabla 18 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a las instalaciones

Instalaciones de Inglés Híbrido					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	(No aplica) %	(NS/NR) %	Total
La iluminación de las instalaciones en las que se reciben lecciones	▲ 97,7	▼ 2,3	▼ 0,0	▼ 0,0	100
que se utilizan para impartir lecciones	▲ 97,7	▼ 0,0	▼ 2,3	▼ 0,0	100
La ubicación del Centro de Idiomas	▲ 88,4	▼ 11,6	▼ 0,0	▼ 0,0	100
La ventilación de las instalaciones en las que se reciben lecciones	▲ 79,1	▼ 20,9	▼ 0,0	▼ 0,0	100
La cantidad de espacio en las aulas en correspondencia con el número de estudiantes	▲ 74,4	▼ 20,9	▼ 4,7	▼ 0,0	100
Cantidad de ruido externo a la clase	▼ 32,6	▬ 60,5	▼ 7,0	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

5.2.5 Profesores

En relación a esta variable, se valoró: la retroalimentación que reciben los estudiantes del profesor tanto en las actividades en clase como en las evaluadas; las habilidades pedagógicas y la actitud del profesor o profesora, el cumplimiento del horario por parte del profesor o profesora y la puntualidad.

Como se verá en las siguientes tablas, en términos generales, en todos los puntos valorados, y en los tres grupos se da una alta respuesta satisfactoria.

Tabla 19 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto los profesores

Profesores de Inglés presencial					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	(No aplica) %	(NS/NR) %	Total
Retroalimentación que recibe el (la) estudiante por parte del profesor (a) en torno a sus actividades en clase	▲ 88,4	▼ 11,2	▼ 0,4	▼ 0,0	100
Retroalimentación que recibe el (la) estudiante por parte del profesor (a) en torno a actividades evaluadas	▲ 88,4	▼ 11,2	▼ 0,4	▼ 0,0	100
Habilidades pedagógicas del profesor (a)	▲ 90,4	▼ 8,0	▼ 0,8	▼ 0,8	100
[Actitud del profesor (a)] Profesores (as)	▲ 90,0	▼ 8,0	▼ 1,2	▼ 0,8	100
El horario en que recibe clases el estudiante es el convenido desde el principio (es decir, no se mueven las horas de entrada o salida)	▲ 98,4	▼ 1,6	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Puntualidad del profesor (a) para iniciar la clase	▲ 98,4	▼ 1,6	▼ 0,0	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Tabla 20 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a los profesores

Profesores de Francés					
Item	% Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NS/NR	Total
Retroalimentación que recibe el (la) estudiante por parte del profesor (a) en torno a sus actividades en clase	▲ 98,0	▼ 2,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Retroalimentación que recibe el (la) estudiante por parte del profesor (a)	▲ 98,0	▼ 2,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Habilidades pedagógicas del profesor (a)	▲ 100,0	▼ 0,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Actitud del profesor (a)	▲ 95,9	▼ 2,0	▼ 0,0	▼ 2,0	100
El horario en que recibe clases el estudiante es el convenido desde el principio (es decir, no se mueven las horas de entrada o salida)	▲ 100,0	▼ 0,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Puntualidad del profesor (a) para iniciar la clase	▲ 98,0	▼ 0,0	▼ 0,0	▼ 2,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Tabla 21 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a los profesores

Profesores de Inglés en Línea					
Item	% Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NS/NR	Total
Retroalimentación que recibe el estudiante por parte del profesor (a) en torno a los tutoriales de Oxford	▲ 91,0	▼ 9,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Respuesta pronta del profesor (a) en el correo interno de Moodle	▲ 88,5	▼ 7,7	▼ 3,8	▼ 0,0	100
Retroalimentación por parte del profesor (a) en el proceso de escritura en el Moodle	▲ 88,5	▼ 10,3	▼ 1,3	▼ 0,0	100
Retroalimentación del profesor (a) en Collaborate	▲ 85,9	▼ 12,8	▼ 1,3	▼ 0,0	100
Habilidades pedagógicas del profesor (a) en la sesión en vivo	▲ 88,5	▼ 11,5	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Actitud del profesor (a) en la sesión en vivo	▲ 93,6	▼ 6,4	▼ 0,0	▼ 0,0	100
El horario de las sesiones en vivo (a través de Collaborate) es el convenido desde el principio	▲ 91,0	▼ 9,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Puntualidad del profesor (a) para iniciar la sesión en vivo	▲ 97,4	▼ 2,6	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Motivación que da el profesor (a) a sus estudiantes para que utilicen los recursos adicionales del campus	▲ 85,9	▼ 12,8	▼ 1,3	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Tabla 22 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a los profesores

Profesores de Inglés Híbrido					
Item	% Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NS/NR	Total
Retroalimentación que recibe el estudiante por parte del profesor (a) en torno a los tutoriales de Oxford	▲ 91,0	▼ 9,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Respuesta pronta del profesor (a) en el correo interno de Moodle	▲ 88,5	▼ 7,7	▼ 3,8	▼ 0,0	100
Retroalimentación por parte del profesor (a) en el proceso de escritura en el Moodle	▲ 88,5	▼ 10,3	▼ 1,3	▼ 0,0	100
Retroalimentación del profesor (a) en Collaborate	▲ 85,9	▼ 12,8	▼ 1,3	▼ 0,0	100
Habilidades pedagógicas del profesor (a) en la sesión en vivo	▲ 88,5	▼ 11,5	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Actitud del profesor (a) en la sesión en vivo	▲ 93,6	▼ 6,4	▼ 0,0	▼ 0,0	100
El horario de las sesiones en vivo (a través de Collaborate) es el convenido desde el principio	▲ 91,0	▼ 9,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Puntualidad del profesor (a) para iniciar la sesión en vivo	▲ 97,4	▼ 2,6	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Motivación que da el profesor (a) a sus estudiantes para que utilicen los recursos adicionales del campus	▲ 85,9	▼ 12,8	▼ 1,3	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

5.2.6 Metodología de los cursos

En torno a la metodología se valoraron: la planificación de las actividades, el manejo del tiempo, el tipo de actividades, el cumplimiento de objetivos, cantidad de lecturas adicionales, de prácticas de gramática, de ejercicios de pronunciación y de vocabulario adicionales a la clase, y cantidad de audios en el curso.

Como se verá en la siguiente tabla, a excepción de los ítems de ejercicios de pronunciación y de vocabulario adicionales a la clase, -en el grupo de inglés presencial-, el resto de ítems alcanza un alto nivel de satisfacción, y los niveles de respuestas de “no se/ no respondo” y “no aplica” son bajos.

Tabla 23 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés presencial respecto la metodología empleada en los cursos

Metodología de Inglés Presencial					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	(No aplica) %	(NS/NR) %	Total
Planificación de las actividades que desarrolla el profesor (a)	▲ 92,8	▼ 6,0	▼ 0,8	▼ 0,4	100
Manejo del tiempo que hace el profesor (a) durante el desarrollo de la clase	▲ 93,2	▼ 6,8	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Tipo de actividades que desarrolla el profesor (a) durante sus clases	▲ 86,3	▼ 13,3	▼ 0,0	▼ 0,4	100
Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso	▲ 91,6	▼ 7,6	▼ 0,8		100
Cantidad de lecturas adicionales que el profesor (a) deja fuera de clase	▲ 70,3	▼ 24,1	▼ 5,2	▼ 0,4	100
Cantidad de prácticas de gramática que deja el profesor fuera de clase	▲ 79,9	▼ 18,5	▼ 1,6	▼ 0,0	100
Cantidad de audios que se utilizan en el curso	▲ 70,7	▼ 26,9	▼ 2,0	▼ 0,4	100
Cantidad de ejercicios de pronunciación que deja el profesor fuera de clase	▬ 55,0	▬ 42,2	▼ 2,8	▼ 0,0	100
Cantidad de ejercicios de vocabulario que deja el profesor fuera de clase	▬ 63,5	▬ 33,7	▼ 2,8	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Por su parte en la valoración hecha por los estudiantes de francés, todos los ítems puntúan con un alto porcentaje de satisfacción; de hecho, en el ítem “cumplimiento de objetivos”, se alcanza un porcentaje perfecto de satisfacción, es decir, todos los estudiantes señalaron en la encuesta que se sentían satisfechos con este aspecto metodológico.

Es importante reconocer que los aspectos en las que se alcanzan porcentajes más altos de satisfacción son los que desarrolla el profesor en clase y por el contrario aquellos en los que el nivel de satisfacción baja, son los que se desarrollan fuera de la clase. Una lectura rápida de este dato podría hacernos creer que las y los estudiantes desean que disminuya el número de ejercicios fuera del aula; no obstante este dato se complementa con las preguntas abiertas de la encuesta, en las que las y los estudiantes propusieron que sería valioso incrementar el número de ejercicios a realizar fuera de clase.

Tabla 24 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Francés respecto a la metodología empleada en los cursos

Metodología de Francés					
Item	% Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NS/NR	Total
Planificación de las actividades que desarrolla el profesor (a)	▲ 98,0	▼ 2,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Manejo del tiempo que hace el profesor (a) durante el desarrollo de la clase	▲ 93,9	▼ 6,1	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Tipo de actividades que desarrolla el profesor (a) durante sus clases	▲ 95,9	▼ 4,1	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso	▲ 100,0	▼ 0,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Cantidad de lecturas adicionales que el profesor (a) deja fuera de clase	▲ 81,6	▼ 12,2	▼ 6,1	▼ 0,0	100
Cantidad de prácticas de gramática que deja el profesor fuera de clase	▲ 91,8	▼ 6,1	▼ 2,0	▼ 0,0	100
Cantidad de audios que se utilizan en el curso	▲ 87,8	▼ 8,2	▼ 2,0	▼ 2,0	100
Cantidad de ejercicios de pronunciación que deja el profesor fuera de clase	▲ 71,4	▼ 20,4	▼ 8,2	▼ 0,0	100
Cantidad de ejercicios de vocabulario que deja el profesor fuera de clase	▲ 79,6	▼ 18,4	▼ 2,0	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Por otra parte, en el instrumento que se aplicó a estudiantes de inglés en línea, se obviaron los ítems que no aplicaban a la modalidad en línea. Sin embargo, nótese que la satisfacción -al igual que en los otros dos grupos- es alta.

Tabla 25 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a la metodología empleada en los cursos

Metodología de Inglés en Línea					
Item	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	(No aplica) %	% NS/NR	Total
Planificación de las actividades que desarrolla el profesor (a) en la sesión en vivo	▲ 91,0	▼ 7,7	▼ 1,3	▼ 0,0	100
Manejo del tiempo que hace el profesor (a) durante el desarrollo de la sesión en vivo	▲ 88,5	▼ 10,3	▼ 1,3	▼ 0,0	100
Tipo de actividades que desarrolla el profesor (a) durante la sesión en vivo	▲ 88,5	▼ 10,3	▼ 1,3	▼ 0,0	100
Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso	▲ 88,5	▼ 9,0	▼ 2,6	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Al igual que con los estudiantes de inglés en línea, las variables a analizar en este apartado, cambian para los estudiantes híbridos.

Como puede observarse en la siguiente tabla, al igual que los estudiantes en línea, estos están muy satisfechos con la metodología.

Tabla 26 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a la metodología empleada en los cursos

Metodología de Inglés Híbrido					
	% de Satisfacción	% de Insatisfacción	(No aplica) %	% NS/NR	Total
Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso	▲ 95,3	▼ 4,7	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Planificación de las actividades que desarrolla el profesor (a) en clase	▲ 90,7	▼ 9,3	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Manejo del tiempo que hace el profesor (a) durante el desarrollo de la clase	▲ 90,7	▼ 9,3	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Tipo de actividades que desarrolla el profesor (a) durante la clase	▲ 90,7	▼ 9,3	▼ 0,0	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

5.2.7 Recursos tecnológicos

Como se mencionó previamente, en la encuesta dirigida a los estudiantes de modalidad presencial se incluyó una pregunta abierta sobre la suficiencia del uso de tecnología que se hace en los cursos.

La mitad de las y los estudiantes de inglés presencial consideran que el uso es suficiente, mientras que la otra mitad considera lo contrario.

Entre las y los estudiantes de francés sucede algo similar, 29 afirman que es suficiente el uso de tecnología en los cursos, mientras que 20 opinaron que no es suficiente.

En el caso de los estudiantes de Inglés en modalidad híbrida 31 afirmaron que sí, y 12 que no.

Como complemento a esta pregunta se incluyó otra en la que las y los estudiantes optativamente podían hacer sugerencias para mejorar el uso tecnológico.

En este sentido las respuestas de las y los estudiantes de **inglés presencial**, se pueden dividir en tres aspectos:

- Reemplazo de equipo tecnológico.
- Aplicaciones tecnológicas (software, apps y audiovisuales).
- Actividades basadas en un mayor uso de tecnología.

En relación al equipo tecnológico las y los estudiantes hacen dos sugerencias: reemplazar el equipo de audio actual (grabadoras) lo cual fue sugerido por 11 estudiantes y complementar el equipo tecnológico con la adquisición de otros aparatos:

- Computadoras portátiles
- Laboratorio de idiomas, donde se tengan audífonos y micrófonos para practicar mejor fonética.
- Video Beam.
- Proyector.
- Televisores.

- Pantalla Led.
- Tablet.
- Pantallas digitales.

En cuanto a las aplicaciones tecnológicas sugieren se implementen de tres tipos:

- Apps, para practicar el idioma, para realizar ejercicios de pronunciación o realizar traducciones, autocorrección, información y estudio de los contenidos del libro y las pruebas.
- Uso de programas como YouTube, plataformas virtuales para realizar trabajos extra, prácticas en línea y un espacio para responder preguntas a ciertas horas.
- Más material audiovisual, entre lo cual 21 estudiantes recomendaron el uso de videos y 10 más el uso de películas y 6 el uso de canciones o música.

Por último, en relación a las actividades basadas en un uso mayor de tecnología:

- Tareas y prácticas en línea.
- Más actividades de escucha en clase y descargables para hacer en casa como tarea.
- Exámenes en línea.
- Repasos interactivos con feedback.
- Interacción en línea con nativos de inglés.

Dentro de la encuesta de las y los estudiantes de **modalidad en línea** esta pregunta carecía de sentido, precisamente porque la modalidad requiere del uso de tecnología para funcionar, por lo que fue sustituida por preguntas concretas sobre el uso de plataformas en línea.

Las respuestas de las y los estudiantes de **francés** aparecen de nuevo tres aspectos antes citados:

- Reemplazo de equipo tecnológico.
- Aplicaciones tecnológicas (software, apps y audiovisuales).
- Actividades basadas en un mayor uso de tecnología.

No obstante parece un nuevo elemento:

- Adecuación de la Infraestructura vinculada al uso de tecnología.

En relación al nuevo equipo tecnológico, también sugieren la sustitución de las grabadoras -ya que no funcionan bien-, por parlantes pequeños como para celular o computadora y por otra parte la adquisición de pantallas para exposiciones y un laboratorio con computadoras para prácticas del idioma o una biblioteca con computadoras.

En cuanto a las aplicaciones tecnológicas sugieren el uso de apps para teléfonos móviles, como por ejemplo WhatsApp para envío de materiales o enlaces hacia vídeos, páginas o noticias importantes relacionadas con Francia, uso de Ebooks y más recursos audiovisuales para escuchar diferentes pronunciaciones, y programas para mejorar la fonética y fonología.

En torno a las actividades basadas en un mayor uso de tecnología sugieren conversaciones en línea, prácticas fuera de clase, utilización de audiovisuales para el desarrollo de las clases.

Un aspecto que aparece vinculado al tema de tecnología es el de infraestructura, estos estudiantes mencionan que algunas condiciones de la infraestructura afectan el funcionamiento del uso de tecnología, por ejemplo, el exceso de luz que entra por las ventanas hace que las proyecciones del video beam, no se vean.

5.2.8 Plataformas

En la encuesta de la modalidad en línea, se incluyó un apartado sobre la plataforma virtual Oxford y otra sobre Moodle. Para la valoración de las plataformas se incluyó una escala en torno a la satisfacción de las y los estudiantes en torno a aspectos generales de la plataforma y dos preguntas abiertas sobre los problemas que han tenido con cada una de las plataformas.

En la plataforma Oxford se valoró la claridad y lógica con la que se presentan los contenidos, el soporte que reciben los estudiantes cuando tienen problemas, y si la plataforma responde a los objetivos del programa.

Como puede observarse en la siguiente tabla, las y los estudiantes reportan una amplia satisfacción con cada uno de los aspectos valorados.

Tabla 27 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a la plataforma de Oxford

Plataforma Oxford / Inglés en Línea					
Item	% Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NS/NR	Total
La claridad y lógica con que se presentan los contenidos en la plataforma de Oxford	▲ 93,6	▼ 6,4	▼ 0,0	▼ 0,0	100
El soporte que recibe cuando tiene problemas con la plataforma de Oxford	▲ 74,4	▼ 6,4	▼ 19,2	▼ 0,0	100
La plataforma de Oxford responde a los objetivos del programa	▲ 91,0	▼ 7,7	▼ 1,3	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Por otra parte, dentro de la encuesta de los estudiantes de inglés en línea se incluyó una pregunta referida a los problemas con la plataforma Oxford, a la cual, 44 estudiantes de inglés en línea respondieron no tener problema alguno, y 34 que sí.

Los problemas señalados por estos 34 estudiantes, pueden dividirse en cuatro grupos:

1. La navegación se pega o encicla
2. La plataforma no guarda la actividad del estudiante
3. La plataforma se encuentra fuera de servicio
4. La plataforma se cae

Entre los problemas de navegación se mencionan:

- Cuando van a realizar el self check, no me sale el ejercicio a desarrollar y el programa se queda pegado.
- Algunas veces tarda mucho en bajar la unidad en la que quiero trabajar.
- En las sesiones de collaborate al haber aproximadamente 8 personas de manera simultánea, se vuelve imposible utilizar el micrófono, ya que este se bloquea.
- Se pega mucho al realizar la unidad, y durante la clase hay problemas de retardo en el audio y a veces se pega y se lo desconecta a la persona.

Cuando la plataforma no les guarda la actividad que realizan, a veces les indica que faltan partes que ya han completado, o la plataforma no guarda el registro de una actividad que han realizado por completo.

Cuando la plataforma está fuera de servicio, las y los estudiantes reportan que en ocasiones han tenido que esperar hasta un día para volver a entrar a la plataforma, debido a que no les carga la página o no los deja ingresar. También les ha pasado que no pueden acceder a la plataforma desde otros países.

Algunos otros problemas reportados tienen que ver con la compatibilidad, por ejemplo sólo lo pueden acceder a la plataforma desde el navegador Chrome, o bien si actualizan los programas de la computadora no funcionan el audio y el video de la plataforma.

Por su parte los estudiantes de la modalidad híbrida, se mostraron bastante satisfechos respecto a la claridad, lógica y la correspondencia de la plataforma con los objetivos del programa. El porcentaje baja significativamente en relación al soporte que reciben respecto a la plataforma Oxford. Por tanto este debe ser un aspecto a tomar en cuenta.

Tabla 28 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a la plataforma de Oxford

Plataforma Oxford/ Inglés Híbrido					
Item	% Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NS/NR	Total
La claridad y lógica con que se presentan los contenidos en la	▲ 97,7	▼ 2,3	▼ 0,0	▼ 0,0	100
La plataforma de Oxford responde a los objetivos del programa	▲ 93,0	▼ 7,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
El soporte que recibe cuando tiene problemas con la plataforma de Oxford	▬ 62,8	▼ 20,9	▼ 16,3	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Por otra parte, la valoración de la plataforma Moodle, tal y como pueden ver a continuación, alcanzó un alto porcentaje de satisfacción entre las y los estudiantes encuestados.

Tabla 29 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés en línea respecto a la plataforma Moodle

Plataforma Moodle/ Inglés en Línea					
Item	% Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NS/NR	Total
La actualización de fechas que se establecen en Moodle	▲ 89,7	▼ 7,7	▼ 2,6	▼ 0,0	100
La estabilidad (que no se cae) de la plataforma	▲ 80,8	▼ 19,2	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Lo amigable que resulta la plataforma	▲ 80,8	▼ 19,2	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Las instrucciones están en la plataforma desde el principio	▲ 96,2	▼ 3,8	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Si se cambian las instrucciones llega un aviso indicando el cambio	▲ 85,9	▼ 7,7	▼ 6,4	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Por otra parte los estudiantes de la modalidad híbrida manifestaron estar bastante satisfechos con las instrucciones en la plataforma, con la actualización de fechas y con lo amigable que resulta la plataforma. No obstante con la estabilidad de la plataforma hay un aumento significativo del porcentaje de insatisfacción.

Respecto a este aspecto debe tomarse en cuenta que algunos elementos de la “estabilidad de la plataforma” puedan depender de la conectividad de las y los usuarios.

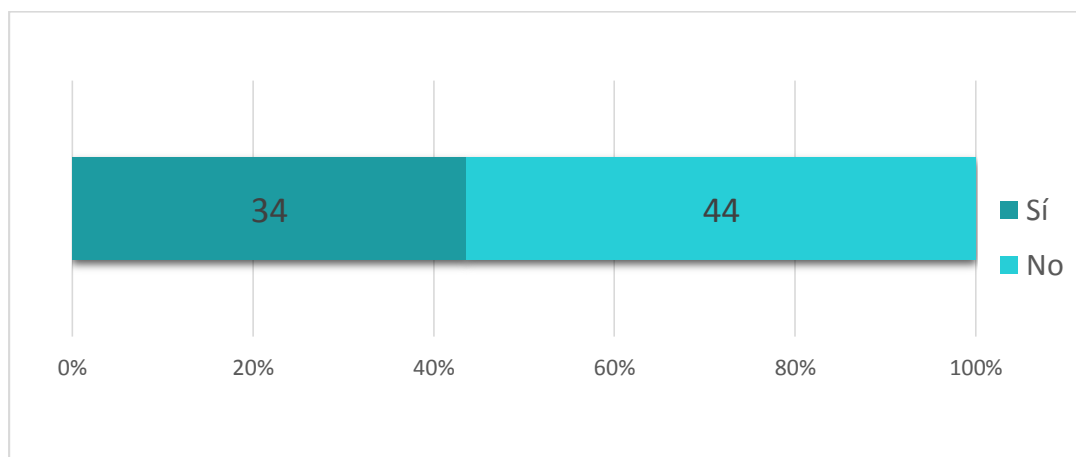
Tabla 30 Porcentaje de satisfacción de estudiantes de Inglés híbrido respecto a la plataforma Moodle

Plataforma Moodle/ Inglés Híbrido					
Item	% Satisfacción	% de Insatisfacción	% No Aplica	% NS/NR	Total
Las instrucciones están en la plataforma desde el principio	▲ 95,0	▼ 5,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
La actualización de fechas que se establecen en Moodle	▲ 88,0	▼ 7,0	▼ 5,0	▼ 0,0	100
Lo amigable que resulta la plataforma	▲ 81,0	▼ 14,0	▼ 5,0	▼ 0,0	100
La estabilidad (que no se cae) de la plataforma	▬ 60,0	▬ 40,0	▼ 0,0	▼ 0,0	100
Si se cambian las instrucciones llega un aviso indicando el cambio	▬ 60,0	▼ 21,0	▼ 19,0	▼ 0,0	100

Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

En relación a la plataforma Moodle, también se incluyó una pregunta abierta para conocer si los estudiantes de inglés en línea habían tenido problemas con la plataforma Moodle, a la misma, 34 estudiantes contestaron que sí y 44 que no.

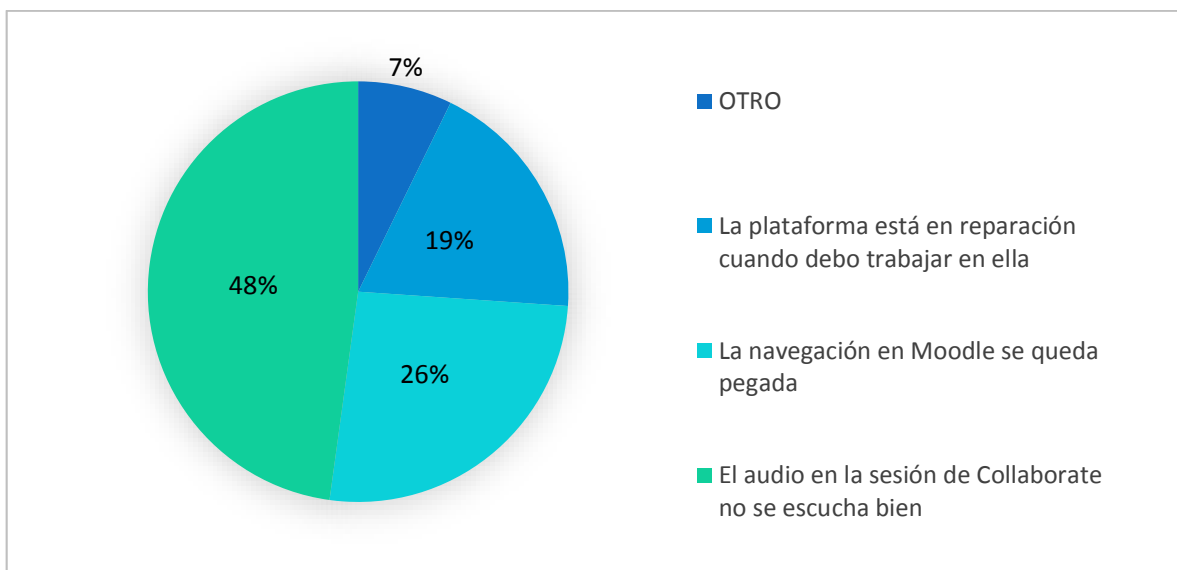
Ilustración 26: Cantidad de estudiantes de Inglés en línea que han tenido problemas con la plataforma Oxford



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

De los 34 estudiantes que respondieron haber tenido problemas con la plataforma, el problema más frecuente tiene que ver con el audio de Collaborate, en segundo lugar aparecen los problemas con la navegación, en tercer lugar los problemas generados por reparación de la plataforma.

Ilustración 27 Porcentaje de estudiantes que han tenido problemas con la plataforma Moodle según el problema



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Dentro de la opción “otro” las y los estudiantes que respondieron señalaron los siguientes problemas:

- El audio se escucha muy atrasado lo que obliga a desactivar la opción de Video para que no se “pegue”.
- El diseño de la plataforma no es amigable.
- La navegación se torna difícil para encontrar la información.
- Este cuatrimestre varias veces la página ha estado caída.
- La conexión es a veces lenta, por lo que el audio se escucha atrasado

Por su parte los estudiantes de la modalidad híbrida, señalaron que los dos principales problemas que tienen son:

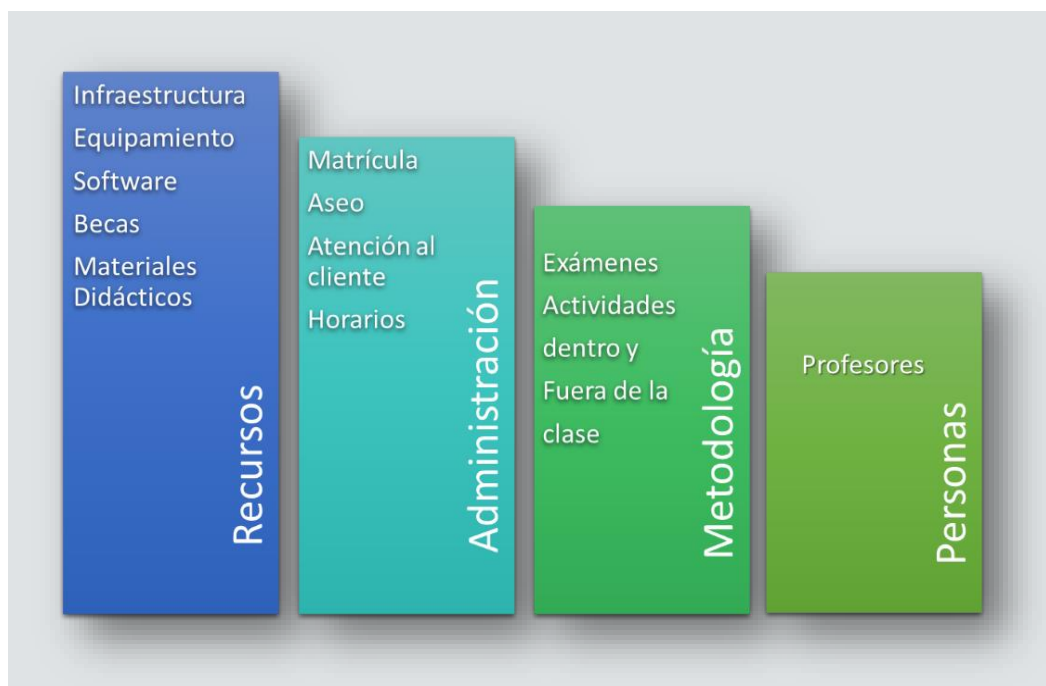
- La navegación de Moodle se queda pegada.
- La plataforma Moodle está en reparación cuando debo trabajar en ella.

5.3 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como parte de la encuesta que se aplicó a las y los estudiantes tanto de la modalidad en línea como presencial, se incluyó una pregunta para conocer las propuestas de mejora que pudieran tener las y los estudiantes, para el Centro de Idiomas.

Estas propuestas pueden clasificarse en cuatro grandes grupos, tal y como se observa en la siguiente imagen.

Ilustración 28 Agrupación de propuestas de estudiantes para el Centro de Idiomas



Fuente: Encuesta de Evaluación de Servicios del Centro de Idiomas de la UNED, 2016.

Estos cuatro grupos se subdividen en subtemas, de esta forma dentro de Recursos, se contemplan todas las propuestas en torno a infraestructura, equipamiento (pupitres, pizarras, etc.), software, becas y materiales didácticos.

Las propuestas de las y los estudiantes de **inglés presencial** en el ámbito **recursos** fueron las siguientes:

- **Infraestructura.** Contar con espacio en el aula proporcional a la cantidad de estudiantes; tener soda, fotocopidora con servicio de impresión dentro de las instalaciones; mejorar la iluminación fuera de las aulas; contar con un parqueo para bicicletas, ventiladores; sombrear los vidrios que dan a la calle por el sol; parqueo para estudiantes; y mejorar las ventanas para disminuir el ruido externo.
- **Equipamiento.** Cambiar las grabadoras y mejorar audios porque muchas veces no se entienden; cambiar los pupitres rotos, colocar basureros en las aulas, acceso a internet inalámbrico;
- **Hardware y Software.** Las computadoras nuevas no traen lector de CD por lo que se sugiere ofrecer la información del CD en otra presentación como un dispositivo USB; trabajar con apps para desarrollar actividades en casa, utilizar plataformas en línea,
- **Becas.** Ofrecer becas para los estudiantes con problemas socioeconómicos.
- **Materiales didácticos.** Incluir en los libros la lista de verbos en sus diferentes tiempos. Nunca se utiliza el CD. Encontrar una manera de no utilizar tantas fotocopias debido a que se desperdicia mucho papel.

Las propuestas en el ámbito **administración** fueron las siguientes:

- **Matrícula.** Bajar el costo de los precios, crear paquetes por dos o más cursos simultáneos, colocar otra vez matrícula presencial para todos los niveles, que la matrícula en línea acepte todos los tipos de tarjeta, mejorar la matri-web; ampliar las horas de matrícula y actualizar los datos de los estudiantes -estos deberían estar en línea y ser obligación del estudiante actualizarlos-.

- **Aseo.** En este aspecto fueron repetidas las sugerencias de mejorar el aseo de los baños (especialmente el de mujeres) y disponer de papel para secarse las manos. Mejorar la limpieza de las aulas y la apariencia de los espacios comunes (más color).
- **Atención al cliente (estudiante).** Mejorar la actitud de las personas que trabajan en el área administrativa, demostrando interés por las dificultades de los estudiantes; mejorar la atención al estudiante vía telefónica ya que tardan mucho en contestar o ponen la grabadora, y que la atención telefónica de facilidad para las extensiones.
- **Horarios.** Abrir cursos conversacionales para todos los niveles los sábados. Acomodar los clubes de conversación de acuerdo al horario y a la mayoría de estudiantes. Abrir horarios de clases libre de conversación para personas que trabajan y salen luego de las 6 pm. Ofrecer horarios para conversación fuera de clase. Extender horas de los cursos. Por cada nivel se deberían tener horarios de 5 a 7 pm y de 7 a 9 pm. Abrir más cursos en los centros, como en Heredia, Cartago, etc. Más disponibilidad de horarios los días sábados. Que se brinden los cursos en horarios nocturnos, las 4 horas seguidas entre semana. Que exista un horario de 10 a 12 md.
- **Gestión de los profesores.** Buscar profesores con un nivel adecuado de inglés de acuerdo al grupo que imparte. No cambiar a los profesores a mitad de cuatrimestre. Enviar la encuesta para evaluar al profesor. Informar a los estudiantes sobre cambios de profesor.
- **Gestión de número de estudiantes por aula.** Aulas con menos estudiantes y edades similares

Las propuestas en el ámbito de “*metodología*” fueron las siguientes:

- **Interactividad.** Alguna actividad colectiva con estudiantes de otros grupos. Ver una película y discutir o alguna actividad de conveniencia en inglés. Brindar más espacios por medio del internet para interactuar entre estudiantes en inglés. los clubes conversacionales podrían ser virtuales. Llevar a los estudiantes a cosas reales, por ejemplo llamada de personas nativas del idioma inglés.
- **Uso de equipo y software.** Usar más el video beam en clase. Hacer prácticas en línea. Ver videos relacionados con la materia. Que tareas y prácticas puedan ser enviadas por correo.

- **Actividades en clase.** Enseñar vocabulario y frases de la vida diaria. El uso del libro es importante sin embargo el curso podría ser menos esquemático y más dinámico con actividades que se practiquen lo que se explica. Las clases tienen que ser más participativas y menos old school, solo leer o escribir. Apegarse menos al libro en las clases. Invertir menos tiempo en gramar y más en conversación. Cambiar las actividades que se hacen en clase, el libro se puede llenar en casa. Instar al estudiante a hablar con exposiciones.
- **Actividades extra-clase.** Se debe de mandar más prácticas extra clases a los alumnos. Realizar tareas más interactivas. Que nos recomienden una buena página web para hacer prácticas.
- **Nivel de exigencia.** Aumentar la exigencia cuando se finaliza el 5 B, el nivel debería de ser mejor. Capacitar a los estudiantes para tener más posibilidades para tener un rango apto para el trabajo. El nivel del programa es muy básico, podrían aumentarlo.
- **Exámenes.** El examen debería considerar más tiempo sobretodo en la parte de producción. Realizar exámenes de vocabulario. Se deben revisar los exámenes pues en cada uno aparece al menos un tema no visto en clase.
- **Conversación y pronunciación.** Dedicar 20 minutos de cada clase a la pronunciación, enseñar los diferentes sonidos que tiene la lengua inglesa que son ajenos de los hispano-hablantes. Ofrecer cursos de pronunciación, porque en el curso nos evalúan pronunciación y hay veces nos bajan por eso en los exámenes orales. Hacer más grupos de conversación. Desarrollar clases más conversacionales y hacer más prácticas de vocabulario. Reforzar la parte de listening. Escuchar audios en Inglés Americano. Que los profesores refuercen las capacidades orales, más prácticas orales.

Las propuestas en el ámbito de personas, concretamente los **profesores** son las siguientes:

- **Habilidades pedagógicas.** Que los profesores no copien la misma información del libro a la pizarra, que dejen ejemplos diferentes para poder entender. Que los profesores traten de ver cuál alumno tiene un poco más de dificultad de aprender el idioma extranjero ya sea de inglés o francés. Revisar la calidad y madurez del profesor.

Fortalecer las capacidades en educación de adultos. Usar diferentes y mejores métodos para captar la atención del alumno y aclarar mejor las dudas.

- **Planificación.** Si se va a utilizar material extra que el profesor realice un folder con todas las hojas que se van a utilizar en el curso y que realice un cobro significativo.
- **Evaluación del profesor.** Realizar siempre las evaluaciones del profesor. Tomar en cuenta las evaluaciones de los profesores, especialmente si hay quejas de los estudiantes y revisar si el profesor está haciendo un buen trabajo.

Por su parte las recomendaciones de las y los **estudiantes de francés** en el grupo de “**recursos**” son las siguientes.

- **Infraestructura.** Se señala de manera repetida la necesidad de evaluar del tamaño de las aulas y la cantidad de estudiantes por aula; en este sentido se señala incluso que se sienten en condición de hacinamiento. También se señala con insistencia que debe buscarse la forma de disminuir el ruido y la excesiva entrada de luz por las ventanas que interfiere con el desarrollo de la clase, así como de mejorar la ventilación. Otro aspecto repetitivo es la necesidad de un parqueo de vehículos para estudiantes. Contar con un laboratorio de idiomas.
- **Aseo.** La limpieza de los baños puede mejorarse.
- **Equipamiento.** Cambio de pupitres en mal estado. Tener acceso a un proyector para explicar con más claridad ciertos conceptos. Mejorar el equipo de apoyo como las grabadoras. Tener acceso a televisores para el desarrollo de la clase.
- **Becas.** Deberían de generar becas para francés de la misma manera que lo hacen con el inglés

Las recomendaciones de las y los estudiantes de francés en el ámbito “**administrativo**” fueron las siguientes:

- **Horarios.** Brindar mayor cantidad de opciones para los horarios, porque actualmente todos los cursos solamente poseen uno.
- **Información.** Un mejor manejo de información con respecto a los grupos conversacionales, para encontrarlos y poder asistir a los mismos.

Las recomendaciones de las y los estudiantes de francés en el ámbito “**metodología**” fueron las siguientes:

- **Nivel de exigencia.** El nivel de los cursos avanzados es bajo podría subir.
- **Uso de equipo y software.** Se puede retomar el portal en línea, sugerir recursos en línea oficiales.
- **Actividades extra-clase.** Podríamos hacer más trabajo en extra-clase (especialmente lecturas, videos cortos, pequeñas redacciones), para practicar en casa. Hacer recomendación de lecturas fuera de clase.
- **Interactividad.** Quizá se podría valorar un foro virtual para compartir o hacer pequeñas reuniones virtuales.
- **Actividades en clase.** Los talleres de conversación, los profesores deberían hacerles evaluaciones más rigurosas ya que no son muy buenos (actualmente estoy en uno). Ofrecer curso DELF, curso de escritura, lectura y comprensión oral y escrita. Mejorar curso de conversación, los estudiantes de ese curso hasta se duermen

Por su parte las recomendaciones de las y los estudiantes de **inglés en línea**, fueron las siguientes.

Dentro el ámbito de recursos hemos ubicado una serie de recomendaciones que hicieron estos estudiantes en torno a las plataformas, y específicamente a la herramienta “**Collaborate**”.

- **Número de sesiones.** Ampliar en número las posibles sesiones de Collaborate. Mayores opciones de las sesiones de Collaborate, ya que en sólo hay dos días (3 sesiones en un sólo día).
- **Número de participantes.** A la hora de las sesiones de collaborate a veces hay muchos estudiantes (más de 6) y esto dificulta el trabajo de la sesión.
- **Reposición de sesiones.** Si se pierde alguna sesión de collaborate, por motivo fuera de control, se debería tener la oportunidad de reponer el día.
- **Actividades.** En el Collaborate no deberían hacerse repasos o prácticas de la gramática aprendida en la plataforma de Oxford, sino únicamente evacuarse dudas,

y así desarrollar sesiones enfocadas en el fortalecimiento de habilidades en conversación, tomando como base la gramática aprendida en las unidades de Oxford. Mayor retroalimentación del profesor, dado que nunca se reciben correcciones en cuanto a pronunciación, que es lo que se espera de las sesiones virtuales. Mejorar las clases en collaborate, ya que en ocasiones no se motiva al estudiante y son un poco aburridas. Tener acceso a las calificaciones de cada sesión de collaborate y retroalimentación sobre el proceso personal al menos una vez al mes, mediante correo electrónico.

- Mejorar los problemas con el audio en collaborate.
- Tener la opción de tutoriales en collaborate los días sábados o domingos por la mañana.
- **Plataforma Oxford.** Que las sesiones y la información de Oxford se puedan descargar, de forma que quede como información de respaldo y consulta posterior una vez concluido el curso. Que Oxford guarde los avances. Más apoyo con los problemas técnicos que se presentan en la plataforma.
- **Plataforma Moodle.** Al inicio de cada semana el profesor(a) cuelga en Moodle las tareas a realizar durante la semana, sin embargo, se podría colgar el viernes anterior, y así adelantar trabajo o estudios durante el fin de semana.
- **Materiales didácticos.** Reforzar el suministro de materiales didácticos para mejorar el proceso de aprendizaje. Contar con material digital de la materia del nivel que se aprobó.

En el ámbito *Metodología*, se ubicaron las siguientes recomendaciones:

- Promover espacios conversacionales entre estudiantes.
- Establecer sesiones extra de retroalimentación con el profesor.
- La inclusión de algunos elementos, como por ejemplo pruebas cortas que obliguen a los estudiantes a estudiar.
- Desarrollar más prácticas interactivas, y conversacionales en el campus.
- Más apoyo por parte del profesor(a) al estudiante que le dificulta la materia.

- Exigir puntualidad en la entrega tanto de tutoriales y tareas por parte de todos los estudiantes.
- Que las actividades extra, los grupos de práctica, sean por línea.
- Buscar un programa que fortalezca más la escucha y el vocabulario, y que los profesores, -que han sido excelentes-, contribuyan con la parte gramática.

En el ámbito **Personas**, se ubicaron las siguientes recomendaciones:

- Que el docente sea humanitario, hay personas que les cuesta más que otros, que se muestre interesado en saber si los estudiantes logran entender los temas vistos en la MOE.
- Que los profesores refuercen el proceso de aprendizaje recomendando prácticas o ejercicios que se puedan encontrar en la WEB o asignando trabajos extra. También, que los profesores lleven a cabo el proceso de retroalimentación a los estudiantes conforme transcurre el desarrollo de las sesiones en línea.
- Que todos los profesores tengan que hacer devolución oral de los tutoriales, que siempre especifiquen qué punto se falló para corregirlo.
- Explicar un poco más de gramática.

En el ámbito **administrativo**, se ubicaron las siguientes recomendaciones:

- Seguimiento al estudiante regular que matricula en línea para valorar satisfacción del personal administrativo.
- Una actitud más colaborativa del departamento de TI.
- Se debería dar un título cada vez que se termina un curso.
- **Horarios.** Ampliar los horarios para las personas que trabajan en las tardes y si es posible horarios para los sábados. Disponer de más horarios después de las 8 de la noche. Las sesiones deberían de ser al menos dos por semana. Informar antes de matricular la disponibilidad de horarios. Los horarios deben ser los que se indican, tiempo establecido y las actividades dan mínimo y máximo, no pedir más del máximo que establece la plataforma. Asignar más opciones de días para las clases en línea, de

momento solo ofrecen 2 días y no es sencillo ajustarse a los días, que sean 3 días mínimo.

Por último las recomendaciones de los estudiantes de la *modalidad híbrida* son las siguientes.

En el ámbito de recursos, se identificaron tanto aspectos relativos a las plataformas, medios tecnológicos y otro tipo de materiales, como de *infraestructura*. En relación a ésta última hubo una única propuesta de mejora de un estudiante en relación al ruido de ambiente:

- El ruido en la clase es demasiado, lo que dificulta el aprendizaje

En cuanto a las plataformas, las propuestas son las siguientes:

- Moodle: La plataforma y navegación en Moodle podría ser un poco más rápida para facilitar el estudio.
- Que la plataforma no se pegue tanto.

Debe aclararse que las propuestas poco claras como “mejorar la plataforma Moodle” no se incluyeron.

En torno a los medios tecnológicos, solamente hubo una solicitud:

- Más horas presenciales, quizá 40% en línea y 60% presencial. Sería bueno el uso de offline, sé que es un gran cambio, quizá sería bueno, una app móvil y WEB en la que los estudiantes hagamos cosas.

En el ámbito *administrativo*, una propuesta repetitiva fue la de horarios, tanto en cuanto a los cambios de horarios como de la apertura de nuevos horarios.

- Cambiar el horario, que sea martes y jueves. Los viernes son más complicados para venir.
- Cambio de horario a sábados en la mañana.
- Creación de nuevos horarios tanto para la mañana como para la tarde.
- Más opción de horarios, otros días de 7 a 9 pm.
- Variar el horario de la sesión presencial.

- Aumentar las clases presenciales.
- Más horas presenciales, quizá 40% en línea y 60% presencial. Sería bueno el uso de offline, sé que es un gran cambio, quizá sería bueno, una app móvil y WEB en la que hagas cosas.

En cuanto a la *metodología*, las propuestas se enfocan en el dinamismo de las clases, las prácticas fuera de clase y un mayor énfasis en la parte oral.

- Exámenes orales, que la retroalimentación de los errores se realice en el momento.
- Manejo del tiempo, y aumentar las actividades que promueven la conversación grupal (todo el grupo) y no solo con unas cuantas (en parejas).
- Se necesitan más actividades de fonética, otras instituciones lo tienen, es importante.
- Considero que es un curso de gran calidad, sin embargo me gustaría que se utilizara el inglés americano y no el británico, ya que el americano es el más utilizado.
- Habilitar foros participativos en clase que permitan desarrollar un tema y discutirlo aplicando el tema a evaluar.
- Clases más dinámicas.
- Más práctica para los estudiantes.
- Talleres conversacionales en línea.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como características generales las y los estudiantes de todas las modalidades son en su mayoría personas trabajadoras. Las y los estudiantes de modalidad presencial, se ubican en rangos de edad entre los 20 y los 30 años y poseen principalmente título de secundaria como último grado académico aprobado, mientras que los de modalidad en línea se ubican entre los 30 y 40 años y en principalmente poseen título de licenciatura y maestría.

Estas diferencias pueden no incidir en las respuestas ofrecidas por las y los estudiantes, sin embargo es importante observar que en general los ítems valorados en la encuesta alcanzaron mayor grado de satisfacción entre las y los estudiantes de modalidad en línea e híbrida que entre los de modalidad presencial.

Esta tendencia de respuestas puede verse como una oportunidad para el Centro en términos de orientar su oferta y de las acciones que están bajo su control para fortalecer sus servicios.

En general, el nivel de satisfacción de las y los usuarios del Centro de Idiomas respecto a los servicios ofrecidos, es alto.

Las variables que alcanzaron el porcentaje de satisfacción más alto -y que además representan las fortalezas de la oferta del centro- son el profesorado, la metodología, las plataformas y los materiales didácticos.

Las variables que alcanzaron un porcentaje de satisfacción menor, tenemos la de información dentro de la cual la oportunidad de mejora se centra en el tiempo de respuesta del personal del Centro a las consultas de estudiantes; infraestructura dentro de la cual la oportunidad de mejora es el número de estudiantes por aula, la cantidad de ruido y luz excesiva en las aulas para el desarrollo de las clases; y por último, la matrícula la cuyos aspectos a mejorar sobrepasan en general la capacidad del Centro a excepción del horario de matrícula.

Por último dentro del informe mencionamos en su totalidad las propuestas de los estudiantes, que constituirían también oportunidades de mejora, no obstante debe tomarse

en consideración que algunas de ellas no se encuentran dentro de las posibilidades reales de acción del Centro.

En torno a la metodología y desde las y los estudiantes de modalidad presencial, se repiten propuestas de modificación de la dinámica de las clases, dejando atrás la lógica apegada al libro, para generar espacios más interactivos y dinámicos, incrementando para ello el uso de materiales audiovisuales (especialmente videos y películas), e integrando nuevos recursos de comunicación como apps y software en línea como por ejemplo Ebooks, plataformas virtuales y YouTube.

Dicha interactividad se solicita no solo dentro del aula sino fuera de ella, se propone entonces una nueva forma de interactuar con el centro, que deja de estar determinado por las horas de clase. Obsérvese que estas propuestas se acercan probablemente un poco más a la relación que establecen los estudiantes de modalidad en línea con el centro.

Se repite entre los estudiantes de ambas modalidades la necesidad de crear más espacios que fortalezcan las destrezas de pronunciación, conversación y el listening y dar menos énfasis a la gramática.

Respecto a los materiales didácticos, se repite la necesidad de cambiar el CD por otro dispositivo para guardar información.

Entre los aspectos administrativos se identifica una oportunidad de mejorar la atención del personal administrativo, el aseo de los baños, ser sistemáticos en la aplicación de la evaluación de profesores y dar seguimiento a los resultados de las mismas.

Se recomienda que las propuestas de los estudiantes referidas a las plataformas y proceso de matrícula, se remitan a las entidades respectivas.

7 BIBLIOGRAFÍA

Alfaro, F., & Guevara, G. (2015). *Metodología de evaluación de la calidad de los servicios de la UNED*. San José, Costa Rica: CIEI-UNED.

Ferrer, S. (20016). *Manual de apoyo para la implantación de la gestión de la calidad según Norma UNE-EN-13816*. España: Fundación CETMO, Ministerio de Fomento de España.

Mejías, A., Reyes, O., & Maneiro, N. (2006). Calidad de los servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Investigación y Ciencia*, 36-41.

UNED. (14 de marzo de 2016). *Centro de Idiomas*. Obtenido de Sitio web Centro de Idiomas, UNED: <http://www.uned.ac.cr/extension/idioma/quienes-somos>

8 ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE INGLÉS PRESENCIAL O FRANCÉS

El Centro de Investigación y Evaluación de la UNED, se encuentra haciendo una evaluación del servicio de los cursos de inglés o francés que imparte el Centro de Idiomas de la UNED a sus estudiantes.

Sus respuestas serán anónimas y se manejarán con confidencialidad.

1. Datos generales

Sexo: femenino () masculino ()

Edad: _____

Trabaja: sí () no ()

Estudia en otro lugar: sí () no ()

¿En qué otro lugar estudia? _____

Último grado educativo aprobado: _____

Programa y nivel que cursa en el Centro de Idiomas: _____

2. A continuación se presentan una serie de ítems del servicio de francés o inglés, para cada uno valore si se siente satisfecho(a) o insatisfecho (a) o si no aplica a su caso y marque la opción correspondiente.

Tema	Afirmación	Satisfecho (a)	Insatisfecho (a)	No sabe
Matrícula	Matrícula a través de matri-web.			
	Matrícula presencial.			
	Tiempo de entrega de los libros del curso.			
Precio por curso	El precio de los cursos.			
	El precio de los libros.			
Información a estudiantes	Entrega de información actualizada del programa de inglés o francés a sus estudiantes.			
	Claridad de la información que entrega el programa de inglés o francés a sus estudiantes.			
	Tiempo que transcurre desde que un estudiante solicita información vía telefónica al personal administrativo del Centro, hasta que le brindan una respuesta.			
	Tiempo que transcurre desde que un estudiante solicita información en ventanilla al personal administrativo del Centro, hasta que le brindan una respuesta.			
	Tiempo que transcurre desde que solicito información a través de correo electrónico al personal administrativo del Centro, hasta que me brindan una respuesta.			

Materiales didácticos	La claridad y lógica con que se presentan los contenidos del libro.			
	Las imágenes del libro de trabajo.			
	Los colores de los libros de trabajo.			
	Los libros de texto que se utilizan en los cursos, responden a los objetivos del programa del curso.			
	La utilidad del contenido del CD del libro del libro de práctica.			
	El funcionamiento de los recursos tecnológicos utilizados en las clases, (grabadoras, video beam).			
Instalaciones	La ubicación del Centro de Idiomas.			
	La iluminación de las instalaciones en las que se reciben lecciones.			
	La ventilación de las instalaciones en las que se reciben lecciones.			
	Cantidad de ruido externo a la clase.			
	La cantidad de espacio en las aulas en correspondencia con el número de estudiantes.			
	La seguridad de las instalaciones que se utilizan para impartir lecciones.			
Profesores y profesoras	Retroalimentación que recibe el estudiante por parte del profesor o profesora en torno a sus actividades en clase.			
	Retroalimentación que recibe el estudiante por parte del profesor o profesora en torno a actividades evaluadas.			
	Habilidades pedagógicas de la profesora o el profesor.			
	Actitud del profesor o profesora.			
	El horario en que recibe clases el estudiante es el convenido desde el principio. (Es decir no se mueven las horas de entrada o salida).			
	Puntualidad del profesor o profesora para iniciar la clase.			
Metodología	Planificación de las actividades que desarrollan el o la profesora.			
	Manejo del tiempo que hace el profesor durante el desarrollo de la clase.			
	Tipo de actividades que desarrolla el profesor o profesora durante sus clases.			
	Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso.			

	Cantidad de lecturas adicionales que el profesor deja fuera de clase.			
	Cantidad de prácticas de gramática que deja el profesor fuera de clase.			
	Cantidad de audios que se utilizan en el curso.			
	Cantidad de ejercicios de pronunciación que deja el profesor fuera de clase.			
	Cantidad de ejercicios vocabulario que deja el profesor fuera de clase.			

3. ¿Por qué razón decidió matricularse en los cursos de inglés o francés de la UNED y no en otras opciones de capacitación en idiomas que existen en el país?

- () Porque el precio es accesible.
- () Por el prestigio que tiene la UNED.
- () Porque el horario se ajusta a mis necesidades.
- () Porque alguien me lo recomendó.
- () Otra, ¿Cuál? _____

4. ¿Considera que el uso de tecnología que se hace en los cursos es suficiente?

- () Si
- () No

5. En caso de que la respuesta sea no, ¿cuáles otras sugerencias tiene?

6. ¿Qué otra sugerencia tiene para mejorar el servicio que le brinda el programa de inglés de la UNED?

ANEXO 2 ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE INGLÉS EN LÍNEA

El Centro de Investigación y Evaluación de la UNED, se encuentra haciendo una evaluación del servicio de clases de inglés 100% en línea que presta el Centro de Idiomas de la UNED a sus estudiantes.

Sus respuestas serán anónimas y se manejarán con confidencialidad.

1. Datos generales

Sexo: femenino () masculino ()

Edad: _____

Trabaja: sí () no ()

Estudia en otro lugar: sí () no ()

Ultimo grado educativo aprobado: _____

Nivel que cursa en el Centro de Idiomas: _____

2. A continuación se presentan una serie de ítems del servicio de inglés, para cada uno valore si se siente satisfecho(a) o insatisfecho (a) o si no aplica a su caso y marque la opción correspondiente.

Tema	Afirmación	Satisfecho (a)	Insatisfecho (a)	No sabe
Matrícula	Matrícula en línea			
Precio por curso	El precio de los cursos.			
Información a estudiantes	El programa de inglés entrega información actualizada a sus estudiantes.			
	Claridad de la información que entrega el programa de inglés a sus estudiantes.			
	Tiempo que transcurre desde que se hace una solicitud de información vía telefónica al personal administrativo del Centro, hasta que brindan una respuesta.			
	Tiempo que transcurre desde que solicito información a través de correo electrónico al personal administrativo del Centro, hasta que me brindan una respuesta.			
Plataforma de Oxford	La claridad y lógica con que se presentan los contenidos en la plataforma de Oxford			
	El soporte que recibe cuando tiene problemas con la plataforma Oxford.			
	La plataforma de Oxford responde a los objetivos del programa.			
Plataforma de Moodle	La actualización de fechas que se establecen en el Moodle.			
	La estabilidad (que no se cae) de la plataforma.			

	Lo amigable que resulta la plataforma.			
	Las instrucciones están en la plataforma desde el principio			
	Si se cambian las instrucciones, llega un aviso indicando el cambio.			
Profesores y profesoras	Retroalimentación que recibe el estudiante por parte del profesor o profesora en torno a los tutoriales de Oxford.			
	Respuesta pronta del profesor o profesora en el correo interno del Moodle.			
	Retroalimentación por parte del profesor en el “proceso de escritura” en el Moodle.			
	Retroalimentación del profesor en “Collaborate”.			
	Habilidades pedagógicas de la profesora o el profesor en la sesión en vivo.			
	Actitud del profesor o profesora en la sesión en vivo.			
	El horario de las sesiones en vivo (a través de Collaborate) es el convenido desde el principio.			
	Puntualidad del profesor o profesora para iniciar la sesión en vivo.			
	Motivación que da el profesor a sus estudiantes para que utilicen los recursos adicionales del campus.			
Metodología	Planificación de las actividades que desarrollan el o la profesora en la sesión en vivo.			
	Manejo del tiempo que hace el profesor durante el desarrollo de la sesión en vivo.			
	Tipo de actividades que desarrolla el profesor o profesora durante la sesión en vivo.			
	Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso.			

3. ¿Por qué razón decidió matricularse en los cursos de inglés de la UNED y no en otras opciones de capacitación en idiomas que existen en el país?

- () Por el prestigio que tiene la UNED.
- () Porque el horario se ajusta a mis necesidades.
- () Porque alguien me lo recomendó.
- () Otra ¿cuál? _____

4. De los siguientes problemas que puede experimentar en la plataforma Moodle, ¿cuál es el más recurrente?

() La plataforma está en reparación cuando debo trabajar en ella.

() La navegación en Moodle se queda pegada.

() El audio en la sesión de Collaborate, no se escucha.

() Otra ¿Cuál? _____

5. ¿Alguna vez ha tenido un problema utilizando la plataforma de Oxford? ¿Cuál?

6. ¿Qué otra sugerencia tiene para mejorar el servicio que le brinda el programa de inglés 100 en línea de la UNED?

ANEXO 3: ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE INGLÉS MODALIDAD HÍBRIDA

El Centro de Investigación y Evaluación de la UNED, se encuentra haciendo una evaluación del servicio de los cursos de Inglés modalidad intensiva Híbrida, que imparte el Centro de Idiomas de la UNED a sus estudiantes.

Sus respuestas serán anónimas y se manejarán con confidencialidad.

1. Datos generales

Sexo: femenino () masculino ()

Edad: _____

Trabaja: sí () no ()

Estudia en otro lugar: sí () no ()

¿En qué otro lugar estudia? _____

Último grado educativo aprobado: _____

Nivel que cursa en el Centro de Idiomas: _____

2. A continuación se presentan una serie de ítems del servicio de inglés, para cada uno valore si se siente satisfecho(a) o insatisfecho (a) o si no aplica a su caso y marque la opción correspondiente.

Tema	Afirmación	Satisfecho (a)	Insatisfecho (a)	No sabe
Matrícula	Matrícula en línea.			
Precio por curso	El precio de los cursos.			
Información a estudiantes	Entrega de información actualizada del programa de inglés a sus estudiantes.			
	Claridad de la información que entrega el programa de inglés a sus estudiantes.			
	Tiempo que transcurre desde que un estudiante solicita información vía telefónica al personal administrativo del Centro, hasta que le brindan una respuesta.			
	Tiempo que transcurre desde que un estudiante solicita información en ventanilla al personal administrativo del Centro, hasta que le brindan una respuesta.			
	Tiempo que transcurre desde que solicito información a través de correo electrónico al personal administrativo del Centro, hasta que me brindan una respuesta.			
	El funcionamiento de los recursos tecnológicos utilizados en las clases, (video beam).			
Plataforma de Oxford	La claridad y lógica con que se presentan los contenidos en la plataforma de Oxford.			

	El soporte que recibe cuando tiene problemas con la plataforma Oxford.			
	La plataforma de Oxford responde a los objetivos del programa.			
Plataforma de Moodle	La actualización de fechas que se establecen en el Moodle.			
	La estabilidad (que no se cae) de la plataforma.			
	Lo amigable que resulta la plataforma.			
	Las instrucciones están en la plataforma desde el principio			
	Si se cambian las instrucciones, llega un aviso indicando el cambio.			
Instalaciones	La ubicación del Centro de Idiomas.			
	La iluminación de las instalaciones en las que se reciben lecciones.			
	La ventilación de las instalaciones en las que se reciben lecciones.			
	Cantidad de ruido externo a la clase.			
	La cantidad de espacio en las aulas en correspondencia con el número de estudiantes.			
	La seguridad de las instalaciones que se utilizan para impartir lecciones.			
Profesores y profesoras	Retroalimentación que recibe el estudiante por parte del profesor o profesora en torno a las actividades en clase.			
	Retroalimentación que recibe el estudiante por parte del profesor o profesora en torno a actividades evaluadas.			
	Habilidades pedagógicas de la profesora o el profesor durante la clase presencial.			
	Actitud del profesor o profesora			
	El horario en que recibe clases el estudiante es el convenido desde el principio. (Es decir no se mueven las horas de entrada o salida).			
	Puntualidad del profesor o profesora para iniciar la clase.			
	Retroalimentación que recibe el estudiante por parte del profesor o profesora en torno a los tutoriales de Oxford.			
	Respuesta pronta del profesor o profesora en el correo interno del Moodle.			
	Motivación que da el profesor a sus estudiantes para que utilicen los recursos adicionales del campus.			

Metodología	Planificación de las actividades que desarrollan el o la profesora en clase.			
	Manejo del tiempo que hace el profesor durante el desarrollo de la clase.			
	Tipo de actividades que desarrolla el profesor o profesora durante sus clases.			
	Cumplimiento de los objetivos propuestos para el curso.			

3. De los siguientes problemas que puede experimentar en la plataforma Moodle, cuál es el más recurrente:

- La plataforma Moodle está en reparación cuando debo trabajar en ella.
- La navegación en Moodle se queda pegada.
- Otra (¿Cuál?)

4. ¿Por qué razón decidió matricularse en los cursos de inglés de la UNED y no en otras opciones de capacitación en idiomas que existen en el país?

- () Porque el precio es accesible.
 () Por el prestigio que tiene la UNED.
 () Porque el horario se ajusta a mis necesidades.
 () Porque alguien me lo recomendó.
 () Otra, ¿Cuál? _____

5. ¿Considera que el uso de tecnología que se hace en los cursos es suficiente?

- () Si
 () No

6. En caso de que la respuesta sea no, ¿cuáles otras sugerencias tiene?

7. ¿Qué otra sugerencia tiene para mejorar el servicio que le brinda el programa de inglés intensivo híbrido de la UNED?
