

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

**CURSO 2023-2024**

**CURSOS SCI (2º cuatrimestre)**

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

**DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS**

**FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2024**

**REFERENCIA: INTERNO**

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	2
Índice de Tablas .....	3
Índice de Ilustraciones .....	3
Introducción .....	5
Cuestionario .....	5
Validez .....	6
Metodología .....	6
Población y muestra.....	7
Análisis de datos .....	7
Valoración general del Servicio Central de Idiomas .....	10
Indique su nivel de satisfacción general con el curso .....	11
Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI .....	11
Resultados en forma de gráfico por dimensiones.....	12
A. ASPECTOS ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentajes agrupados)...	12
B. IMAGEN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS (resultados de valoración en porcentaje).....	13
C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje).....	14
Pregunta de respuesta abierta .....	14
Por favor, explique cómo los horarios podrían adaptarse mejor a sus necesidades .....	14
D. ASPECTOS NO ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentaje).....	15
E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL .....	16
Matriz de datos .....	17
Preguntas de respuesta abiertas .....	18
Indique a continuación alguna sugerencia de mejora en la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	18
Indique a continuación algún tipo de queja o disconformidad con la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	20
Se ha enterado de la existencia de los cursos por: .....	21

## Índice de Tablas

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

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Forma en que se imparte el curso. ....	12
Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a. ....	12
Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas. ....	12
Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar .....	12
Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso. ....	12
Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña .....	12
Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.....	13
Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial. ....	13

Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI.....	13
Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.....	13
Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.....	13
Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones. ....	13
Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula. ....	13
Ilustración 14. Aportación a las destrezas del estudiante.....	13
Ilustración 15. El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado. ....	14
Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).	14
.....	14
Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.....	14
Ilustración 18. La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas.....	15
Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones. ....	15
Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados.....	15
Ilustración 21. El horario de atención al público.....	15
Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio. ....	15
Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.....	15
Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.....	16
Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.....	16
Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono. ....	16
Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarias/os para introducir mejoras.....	16
Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.....	16
Ilustración 29. Satisfacción general con el curso. ....	16
Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI. ....	16

## Introducción

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

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

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

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

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

## Cuestionario

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

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

El instrumento utilizado es un cuestionario con estas cinco dimensiones y un total 28 preguntas (ítems). Se busca determinar la valoración de la persona encuestada para

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

Dos preguntas iniciales facilitan la caracterización de las personas encuestadas:

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

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

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

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

En esta ocasión y para próximas encuestas se han eliminado las preguntas relacionadas con la docencia virtual y los medios para impartirla, ya que solo se imparten clases presenciales.

## **Validez**

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

La comparación entre variables en este cuatrimestre es la siguiente: la primera variable (media del conjunto de preguntas de la 3 a la 31) es 4,56 levemente inferior a la media del cuatrimestre anterior 4,61 y la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general (pregunta 32) es de 4,56 en este caso levemente superior a la anterior de 4,54

Para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del 68,5% significativamente superior al del anterior cuatrimestre de 56,8%, esta se calcula sobre del total de personas encuestadas. Por tanto, los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de máxima fiabilidad. El índice de desviación estándar para el conjunto se sitúa en 0,72 puntos.

## **Metodología**

Se presentan los datos con los valores medios (valor máximo 5) por ítems y dimensiones. Se comparan estos valores tanto con la media de la satisfacción general, cómo con la media de valoración para el conjunto de preguntas de cada dimensión.

La variación en positivo o negativo indicará el grado de adecuación de la percepción de la persona usuaria a las expectativas. La referencia de valoraciones por debajo y por

encima de la media indicará los aspectos de mejora a los que tendrá que hacer frente el SCI.

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

## Población y muestra

La encuesta se ha realizado al alumnado del SCI matriculado en los cursos ofertados en el segundo cuatrimestre del curso 2023-2024 para los distintos idiomas y niveles.

Tabla 1. Porcentaje de participación por Idioma

Idioma	Número de estudiantes	Respuestas	Porcentaje
Alemán	37	23	62,2
Francés	42	25	59,5
Inglés	168	120	71,4
Italiano	23	14	60,9
Portugués-Brasileño	16	14	87,5
Total	286	196	68,5

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

Tabla 2. Porcentaje de participación por Tipo de Estudiante

Tipo	Frecuencia (n)	Porcentaje
Miembro del Personal de Administración y Servicios (PAS)	12	6,1
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	38	19,4
Estudiante de Postgrado	39	19,9
Miembro de Alumni USAL (Alumni)	22	11,2
Estudiante de Grado	76	38,8
No contesta	9	4,6
Total	196	100,0

## Análisis de datos

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

Tabla 3. Resultado de los ítems por dimensiones

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	Moda
<b>ASPECTOS ACADÉMICOS</b>				
Valore la forma en la que el/la profesor/a imparte el curso	191	4,68	0,59	5
Trato por parte del/la profesor/a	194	4,85	0,50	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	195	4,85	0,47	5

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	Moda
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	194	4,84	0,47	5
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	196	4,66	0,63	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	194	4,93	0,35	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula.	195	4,83	0,47	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	196	4,59	0,77	5
<b>IMAGEN Y PERCEPCIÓN</b>				
Imagen y reputación global del SCI	182	4,24	0,74	5
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	180	4,25	0,78	5
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	193	4,52	0,71	5
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	194	4,71	0,61	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	192	4,69	0,64	5
Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante	188	4,36	0,83	5
<b>CONTENIDO PROGRAMÁTICO</b>				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	190	4,65	0,66	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	189	4,54	0,69	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	191	4,19	0,90	5
<b>ASPECTOS NO ACADÉMICOS</b>				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	148	4,48	0,72	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	144	4,41	0,79	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	146	4,54	0,68	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	136	4,29	0,81	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	125	4,39	0,78	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	159	4,40	0,75	5
<b>ACCESIBILIDAD</b>				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	149	4,67	0,61	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	152	4,66	0,68	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	132	4,46	0,87	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	113	4,30	0,84	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	185	4,42	0,92	5
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>5.327</b>	<b>4,56</b>	<b>0,72</b>	<b>5</b>



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

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

ESTUDIANTES	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
PAS	12	4,84	4,44	4,67	4,74	4,72
PDI	38	4,69	4,36	4,37	4,47	4,58
Estudiante de Posgrado	39	4,74	4,62	4,51	4,53	4,49
Alumni	22	4,76	4,38	4,34	4,17	4,30
Estudiante de Grado	76	4,83	4,46	4,47	4,38	4,56
GLOBAL	187	4,78	4,47	4,46	4,42	4,51

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

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

ESTUDIANTES	n	Académicos*	Imagen*	Programa*	No académicos*	Accesibilidad*
PAS	12	0,28	-0,12	0,11	0,18	0,16
PDI	38	0,13	-0,20	-0,19	-0,09	0,02
Estudiante de Posgrado	39	0,18	0,06	-0,05	-0,03	-0,07
Alumni	22	0,20	-0,18	-0,22	-0,39	-0,26
Estudiante de Grado	76	0,27	-0,10	-0,09	-0,18	0,00
GLOBAL	187	0,22	-0,09	-0,10	-0,14	-0,05

\* Respecto a la media de satisfacción general (4,56)

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

Tabla 6. Variaciones respecto de la media del grupo de preguntas de cada dimensión por tipo de estudiante

ESTUDIANTES	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
PAS	12	0,07	-0,02	0,20	0,32	0,21
PDI	38	-0,09	-0,10	-0,09	0,05	0,07
Estudiante de Posgrado	39	-0,04	0,15	0,05	0,11	-0,02
Alumni	22	-0,01	-0,08	-0,12	-0,25	-0,21
Estudiante de GRADO	76	0,05	-0,01	0,01	-0,05	0,05

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

Tabla 7. Medias para cada dimensión por idioma cursado

IDIOMAS	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Alemán	23	4,67	4,40	4,18	4,38	4,37
Francés	25	4,93	4,45	4,43	4,34	4,47
Inglés	120	4,76	4,46	4,50	4,42	4,51
Italiano	14	4,74	4,36	4,31	4,27	4,53
Portugués-Brasileño	14	4,91	4,80	4,83	4,74	4,73
GLOBAL	196	4,78	4,47	4,46	4,42	4,51

La Tabla 8 muestra las variaciones por tipo de idioma respecto a la media obtenida de la respuesta a la pregunta sobre “la satisfacción general con el curso”, es decir, la variabilidad por encima y por debajo del valor del nivel de satisfacción general con el curso para cada tipo de idioma (pregunta por la satisfacción general).

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

IDIOMAS	n	Académicos*	Imagen*	Programa*	No académicos*	Accesibilidad*
Alemán	23	0,11	-0,16	-0,38	-0,18	-0,19
Francés	25	0,37	-0,11	-0,13	-0,22	-0,09
Inglés	120	0,20	-0,10	-0,06	-0,14	-0,05
Italiano	14	0,18	-0,20	-0,25	-0,29	-0,03
Portugués-Brasileño	14	0,35	0,24	0,27	0,18	0,17
GLOBAL	196	0,22	-0,09	-0,10	-0,14	-0,05

\* Respecto a la media de satisfacción general (4,56)

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

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

IDIOMAS	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Alemán	23	-0,11	-0,06	-0,28	-0,04	-0,14
Francés	25	0,15	-0,02	-0,04	-0,08	-0,04
Inglés	120	-0,02	-0,01	0,04	-0,01	-0,00
Italiano	14	-0,04	-0,11	-0,15	-0,15	0,02
Portugués-Brasileño	14	0,13	0,33	0,37	0,31	0,22

## Valoración general del Servicio Central de Idiomas

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

### Indique su nivel de satisfacción general con el curso

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

Tabla 10. Satisfacción general por tipo de estudiante e idioma

	Válidos	Media	DT	Variación*
TODAS las respuestas	188	4,56	0,64	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	12	4,67	0,47	0,10
PDI	37	4,51	0,72	-0,05
Estudiante de Posgrado	36	4,56	0,68	-0,01
Alumni	22	4,41	0,58	-0,15
Estudiante de GRADO	73	4,62	0,59	0,05
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	22	4,41	0,78	-0,15
Francés	25	4,76	0,43	0,20
Inglés	114	4,54	0,65	-0,03
Italiano	13	4,46	0,50	-0,10
Portugués-Brasileño	14	4,79	0,56	0,22

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

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

### Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI

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

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

	Válidos	Media	DT	Variación*
TODAS las respuestas	190	4,38	0,83	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	11	4,45	0,66	0,07
PDI	37	4,27	0,95	-0,11
Estudiante de Posgrado	37	4,35	0,81	-0,03
Alumni	22	4,36	0,71	-0,02
Estudiante de GRADO	74	4,43	0,84	0,05
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	22	4,27	0,91	-0,11
Francés	25	4,52	0,70	0,14
Inglés	115	4,32	0,87	-0,06
Italiano	14	4,50	0,63	0,12
Portugués-Brasileño	14	4,71	0,59	0,33

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

Tabla 12. Valoración relación calidad precio

Relación calidad/precio	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy mala	1	0,5
Mala	5	2,6
Regular	22	11,6
Buena	54	28,4
Muy buena	108	56,8
Total	190	100,0

## Resultados en forma de gráfico por dimensiones

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

Ilustración 1. Forma en que se imparte el curso.

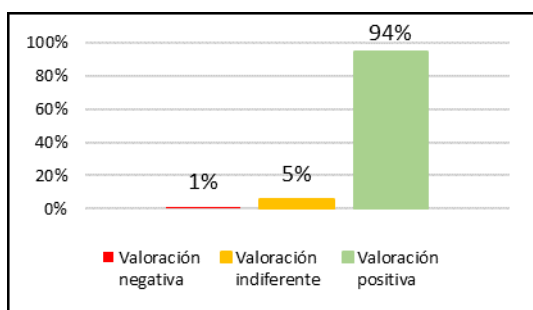


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.

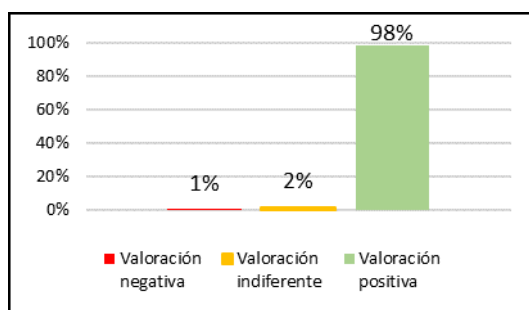


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

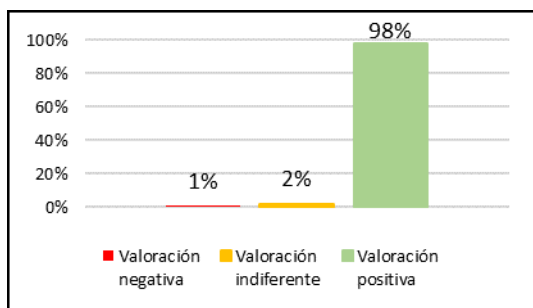


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar.

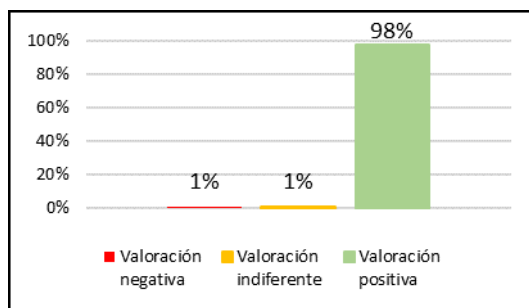


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

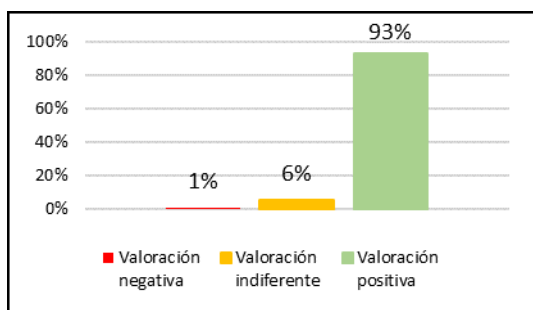


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña.

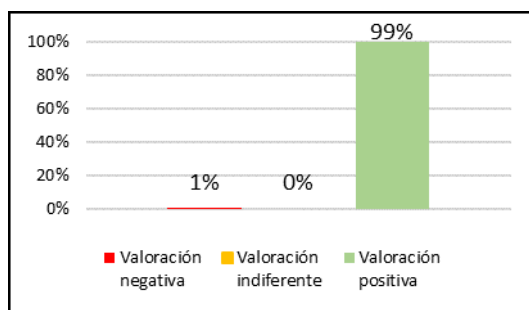


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

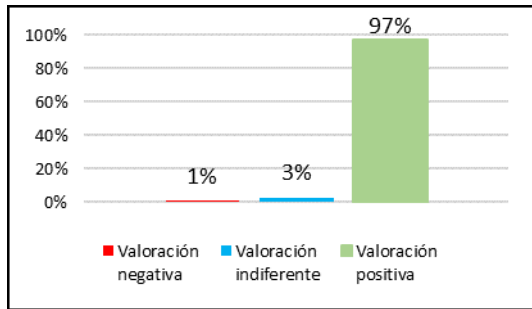
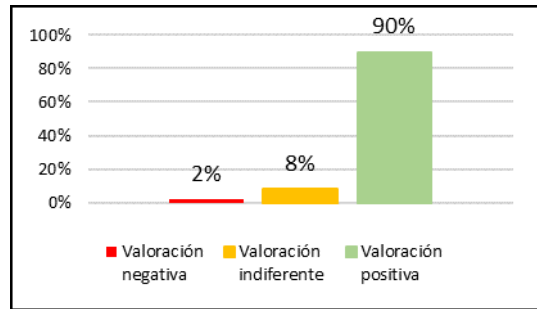


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.



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

Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI

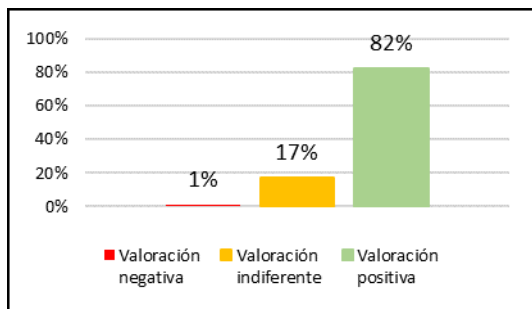


Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.

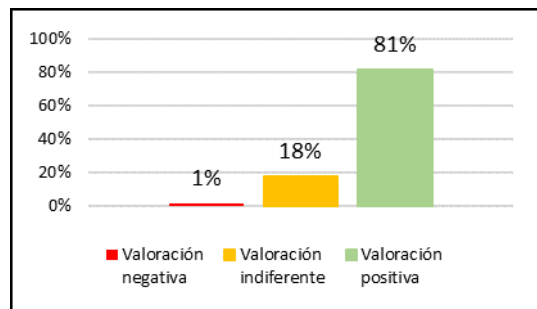


Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.

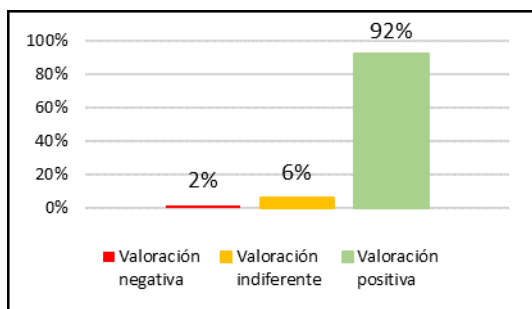


Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.

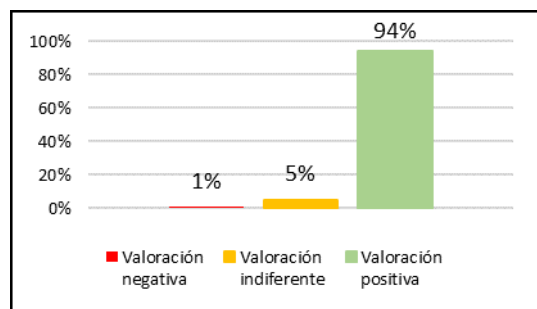


Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.

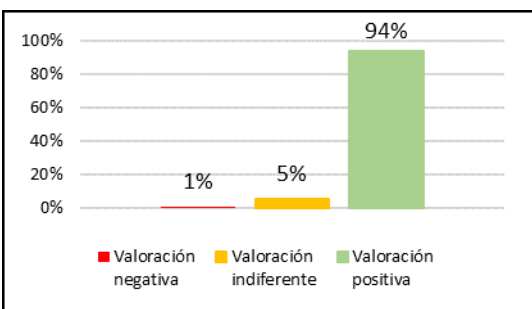
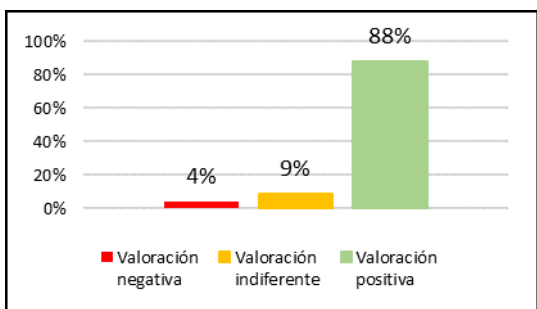


Ilustración 14. Aportación a las destrezas del estudiante.



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

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

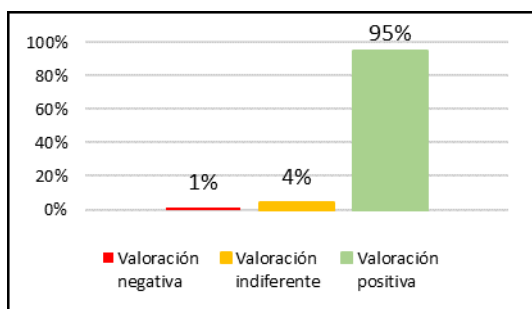


Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

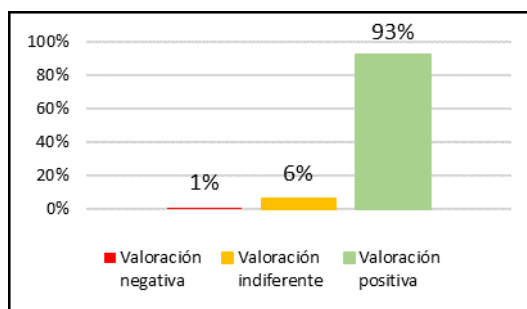
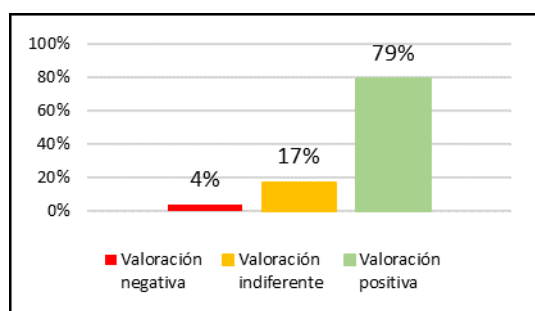


Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



#### Pregunta de respuesta abierta

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

- Deben abrir grupos en las primeras horas del día y en las últimas horas de labores para poderlas hacer compatibles con el resto de actividades de quienes estudiamos o trabajamos. Además, deben de abrir por lo menos un espacio en todos los niveles. No es aceptable que en un curso académico abran unos y en el siguiente no. Hay que recordarles que esos cursos los pagamos nosotros y no nos lo regalan. Los cursos se autofinancian con la matrícula que pagamos.
- Permitir la apertura de otras secciones para el mismo curso, en horarios o días diferentes, para posibilitar así que más estudiantes se matriculen y asistan a clase. Los cursos de 7 a 9 son los más adecuados para asistir, porque no se interfieren con otras actividades (como clases) de la USAL.
- Con clases por la tarde, pero un poquito después de las cinco.
- Habiendo más grupos en diferentes días.

- Sería de agradecer que, una vez que se haya consolidado un curso, pregunten a los alumnos si desean modificar el horario porque, en ocasiones, uno se ve obligado a matricularse en el grupo A, de las 4 de la tarde para no quedarse sin plaza y luego, en cambio, retrasar la hora de la clase vendría mejor a todo el mundo.
- Son demasiado pronto y no re evalúan de curso a curso.

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

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

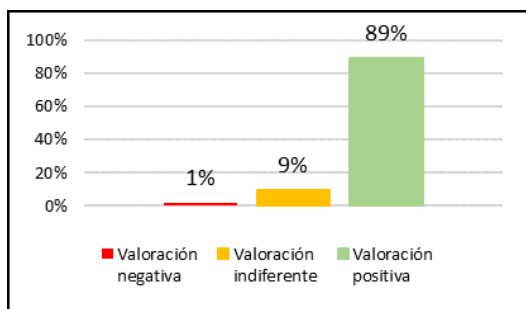


Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

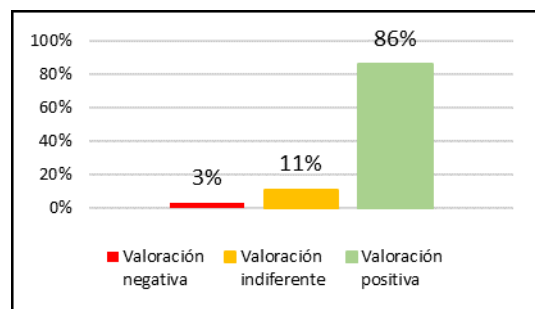


Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados.

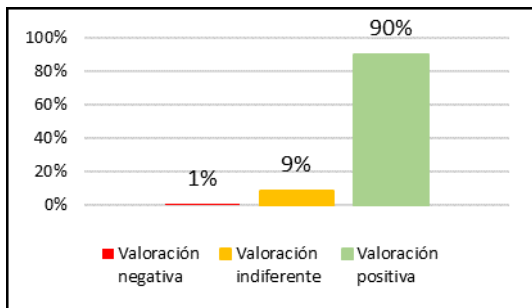


Ilustración 21. El horario de atención al público.

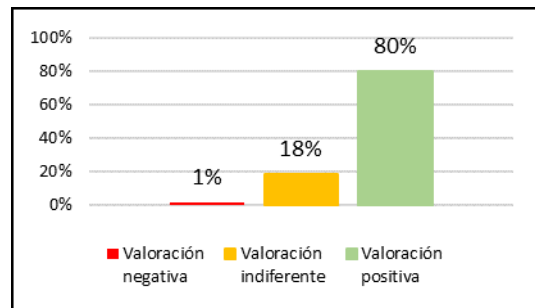


Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

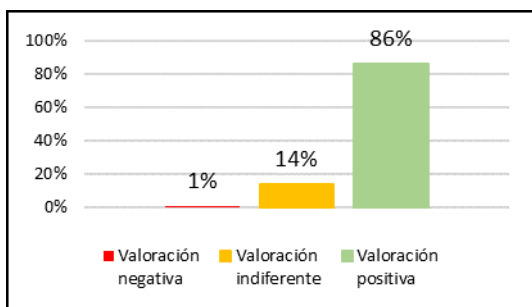
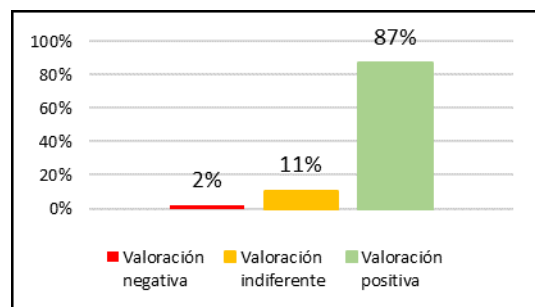


Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



## E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.

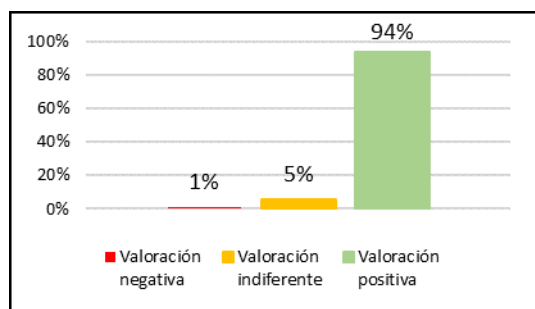


Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.

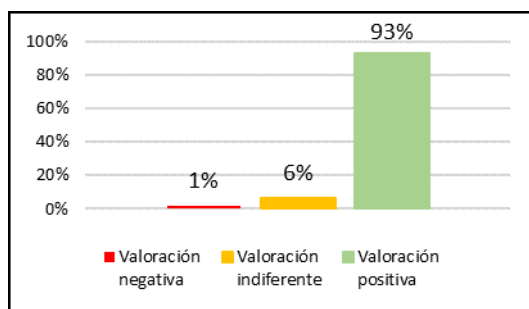


Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.

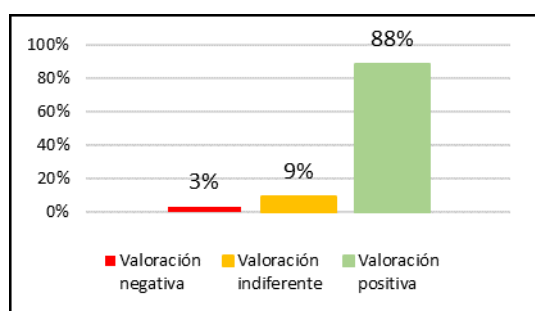


Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

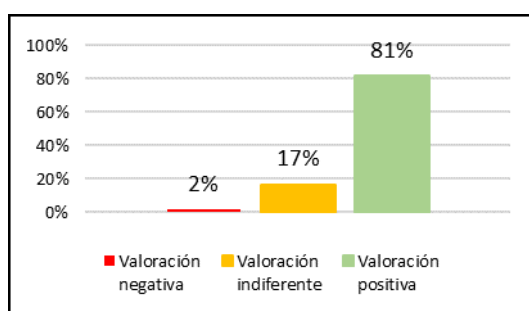


Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.

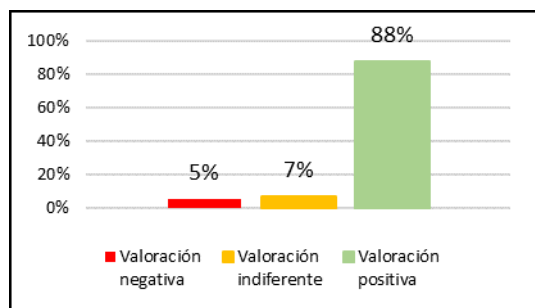


Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.

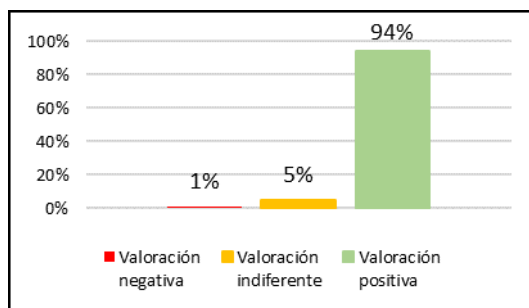
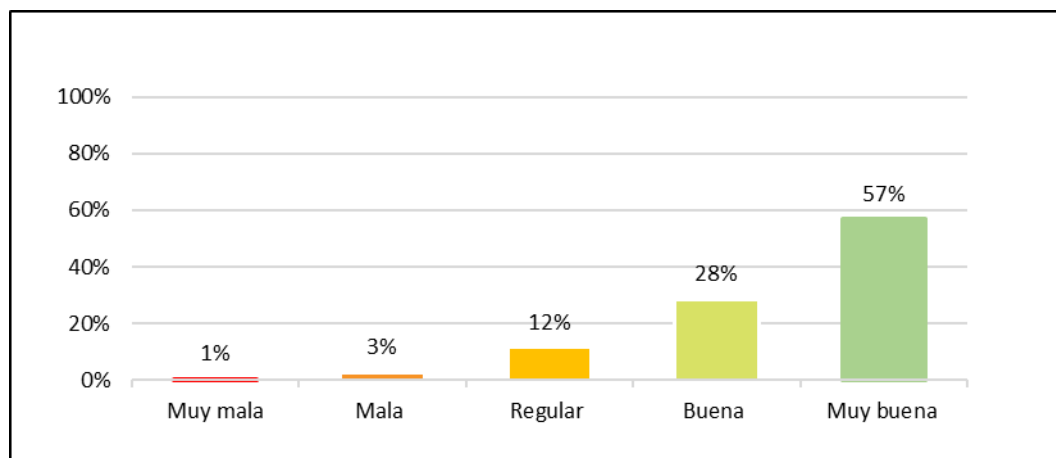


Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.





## Matriz de datos

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
3	0	1	10	38	142	191	0,5	5,2	94,2
4	1	1	3	16	173	194	1,0	1,5	97,4
5	1	0	3	20	171	195	0,5	1,5	97,9
6	0	2	2	22	168	194	1,0	1,0	97,9
7	0	2	11	39	144	196	1,0	5,6	93,4
8	1	0	0	9	184	194	0,5	0,0	99,5
9	0	1	5	20	169	195	0,5	2,6	96,9
10	2	2	16	34	142	196	2,0	8,2	89,8
11	0	1	31	74	76	182	0,5	17,0	82,4
12	0	2	32	65	81	180	1,1	17,8	81,1
13	1	2	12	59	119	193	1,6	6,2	92,2
14	1	0	10	32	151	194	0,5	5,2	94,3
15	1	1	10	32	148	192	1,0	5,2	93,8
16	2	5	16	65	100	188	3,7	8,5	87,8
17	2	0	8	42	138	190	1,1	4,2	94,7
18	1	1	12	55	120	189	1,1	6,3	92,6
19	3	4	33	64	87	191	3,7	17,3	79,1
21	0	2	14	43	89	148	1,4	9,5	89,2
22	0	4	16	41	83	144	2,8	11,1	86,1
23	0	2	25	40	69	136	1,5	18,4	80,1
24	1	0	17	38	69	125	0,8	13,6	85,6
25	0	3	17	52	87	159	1,9	10,7	87,4
26	0	1	8	30	110	149	0,7	5,4	94,0
27	1	1	9	26	115	152	1,3	5,9	92,8
28	3	1	12	32	84	132	3,0	9,1	87,9
29	1	1	19	34	58	113	1,8	16,8	81,4
30	4	6	13	48	114	185	5,4	7,0	87,6
31	0	2	9	58	119	188	1,1	4,8	94,1
32	1	5	22	54	108	190	3,2	11,6	85,3
Totales	27	53	395	1.182	3.418	5.075	1,6	7,8	90,6

## Preguntas de respuesta abiertas

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

- No tengo ninguna sugerencia de mejora. Estoy muy satisfecho con el curso.
- Poner la pantalla del cañón de forma que no tape la pizarra y se pueda escribir
- Reducción del precio para matriculados en las USAL
- No tengo ninguna sugerencia
- Menor número de estudiantes por clase
- La profesora es una buena docente y conocedora de materia; toda la crítica va encaminada al servicio administrativo que en general tiene la USAL en la que lamentablemente el SCI no es la excepción.
- Me gustaría, si fuera posible, que se creara un curso específico de aprendizaje de cualquier idioma que no estuviera enfocado a la consecución de un nivel, sino que estuviera centrado sólo en el aprendizaje del idioma para ser usado en el día a día, o para comunicarse con la familia cuando ésta incorpora a un miembro extranjero, o que residen en el extranjero y hay que pasar temporadas en el país en cuestión.
- "Mayor oferta de horarios.
- Existe la opción de Tándem, pero estaría bien organizar algo con los erasmus alemanes de Salamanca "
- Claudia es estupenda!
- Mejorar el proceso de matrícula, información al alumnado y trato a los usuarios
- Podrían ofrecer más idiomas, niveles y horarios. Muchas gracias.
- nada.
- Ninguna, todo funciona de manera correcta
- Nada, está muy bien
- Se podría mejorar la escucha a través de la escucha de canciones o películas
- Los precios y las aulas
- ninguna
- Como sugerencia me gustaría que consideren que el horario de 19 a 21 horas siempre se nos recorta y nos solicitan salir a las 20:45 horas. Eso nos presiona mucho para desalojar el aula.
- Me gustaría la opción de curso de conversación menos formal y con otra forma.
- Que haya una mayor disponibilidad de horarios, si se puede por la mañana mejor.
- Es necesario un mayor control a la hora de realizar el test de colocación porque si no hay personas en la clase que no están al nivel que corresponde y retrasan a los demás
- Demasiada exigencia en calificaciones
- Podría mejorar el atender las circunstancias excepcionales del alumnado en relación a cambios en la matriculación .
- Todo muy bien y accesible
- No hay ninguna sugerencia puesto que el curso cumple todos requisitos en base a mis conocimientos
- Continuar y ampliar oferta.
- En el curso que he realizado B1.1. la gestión, atención y desarrollo has sido excelentes
- Clases más dinámicas, no seguir tanto el libro quizás
- Actualizar la página de pago automático cuando se trata de tarjetas extranjeras.
- Verificar que el nivel impartido corresponde con el ofertado.
- Mejorar los altavoces
- los altavoces pitan

- Se puede mejorar en los altavoces.
- Se deben mejorar los altavoces del aula porque pitan
- Se podría ampliar el número de idiomas y niveles ofertados
- Mayor nivel, hablar más individualmente
- Añadir más opciones de horario
- La profesora impresiona por su capacidad de motivarnos a todos, es muy dedicada a nosotros .
- Ninguna. Me resolvieron las dudas rápidamente antes de iniciar la matrícula.
- More speaking and listening
- En general bien.
- El test de acceso me resultó muy largo, en las últimas preguntas estaba muy cansada ya y no sabía que responder.
- No tener que pagar el curso antes de saber si estas matriculado o no. El correo del profesor es demasiado cerca del día de comienzo
- Mayor cantidad de opciones en cuanto a los horarios ya que pueden ser difíciles de cuadrar con estudios del turno de tarde.
- Añadir más horarios, tanto en turno de tarde, como en el de mañana.
- Mandar más correos aclaratorios
- Que no cambie nada, o que cambie todo para que nada cambie.
- ME parece que todo está muy bien
- No
- Limitar el número de alumnos por clase (ocho, por ejemplo, podría estar bien). Adaptar las enseñanzas a las necesidades particulares del estudiante (p.ej., tener en cuenta si requiere insistir más en aspectos de gramática, conversación o comprensión oral). Dedicar más tiempo a la lectura en voz alta y la conversación, especialmente con el profesor (más que dejar hablar a los estudiantes entre sí), con corrección por parte del mismo de los defectos en la expresión oral (p.ej., pronunciación, gramaticales, de vocabulario).
- Por mi parte no se me ocurre ninguna sugerencia para mejorar, ya que creo que es idónea.
- Creo que debería dejarse más claro que no se entrega un diploma ni acreditación con la realización del curso
- "Me gustaría disponer de una oferta de cursos online ya que por motivos laborales a veces me resulta difícil estar al 100 en las clases por los desplazamientos.
- Sería adecuado tener actividades extracurriculares que nos permitan poner en práctica nuestros conocimientos del idioma: Excursiones a países angloparlantes. Obviamente, con gastos a cuenta del alumno."
- Sería bueno facilitar los libros a emplear en clase, aunque sean digitales
- Ninguna
- Solicito establecimiento de clases presenciales de INGLÉS en el CAMPUS de ZAMORA
- Introducir un nivel, curso o taller de inglés de negocio. Y preparación para certificaciones
- Agradecería se pudiera abrir el grupo de mantenimiento antes existente, aunque fuera con menos alumnos de los exigidos en los otros grupos
- La profesora es fantástica, pero sí que me gustaría que la clase fuese el 100% en italiano y solo dudas puntuales comentadas en español, para que fuese más intensivo.
- Habría que modernizar y facilitar la matriculación. La página es antigua y no funciona bien
- Más flexibilidad de horarios.

- Estaría bien retrasar el inicio de las clases a las 17:00, porque las personas que trabajamos vamos con el tiempo muy apretado a clase.
- En el proceso de matriculación para un curso de entrada, nos matriculamos a tiempo, pero perdimos plaza por qué no votamos el horario que terminó saliendo elegido, lo que no tiene sentido.
- Ninguno
- Me gustaría que el horario fuese de 7 a 9 pm para así programar la clase al final de mis actividades.
- Hacer un poco más de incisión en aspectos formales, hacer más hincapié en la adquisición de vocabulario nuevo. Leer textos no incluidos en el libro, con un aspecto menos académico.

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

- El proceso de matriculación podría ser algo más sencillo e intuitivo.
- La forma de matriculación es muy confusa. Una vez matriculado desconocía si realmente estaba o no matriculado
- No expresare ninguno porque de todas formas no la atenderán.
- Me parece que tanto la gestión, como la atención o el desarrollo de este curso están siendo impecables.
- Los correos, mensajes, llamadas no tienen respuesta en un tiempo correcto. El trato o atención al usuario no es tan amable
- ninguna.
- Nada, de 10
- debería ser más claro que no se otorgan certificaciones internacionales
- ninguna
- Todo en orden, ¡mil gracias! :)
- Tenemos poco tiempo para la cantidad de contenido.
- El desarrollo del curso se me hizo un poco monótona, creo que se puede mejorar las didácticas en clases y no solo hacer cosas del libro.
- En general bien.
- No tengo ningún tipo de queja
- Ninguna
- Ninguna
- He quedado decepcionada con el nivel que se imparte en inglés, ya antes me habían desaconsejado sobre la impartición de dicha lengua y ahora lo compruebo. No tengo duda que la profesora tiene dominio del idioma, pero el nivel que se imparte no corresponde con el ofertado.
- La eliminación en el horario de los viernes 4 horas seguidas.
- Todo bien
- Ninguna
- No me confirmaron que me inscripción fue exitosa y no me aparecía el estado en el sitio web. Tuve que preguntar porque no me quedó claro.
- Ninguna queja.
- Ninguna.
- En el primer cuatrimestre fueron canceladas en el último momento las clases del horario de los viernes por la mañana, sin haber sido puesto previamente en mi conocimiento este cambio. Esto supuso para mí un problema importante, pues ya

tenía el horario y todo estructurado respecto a ese horario. La explicación que se me dio fue su cancelación por falta de personal.

- Poca información sobre los títulos erasmus
- No se me ocurre ninguna.
- Ninguna
- No
- Ninguna
- Ninguna queja.
- Ninguna
- Al no impartir clases presenciales en el campus de ZAMORA, el no fomentar la formación ONLINE, de la asignatura de INGLÉS.
- Ofrecer intercambios de idiomas
- ninguna.
- Lo indicado en el comentario general.
- Ninguna
- Ninguna

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

- A través del correo electrónico de mi perfil de la USAL
- Correo de la USAL
- Por mail
- Mediante el correo electrónico
- A través del correo electrónico
- Ya había cursado Inglés en el SCI durante otro curso previo.
- Recibo un email del SCI
- por correo electrónico
- he recibido un email
- por correos electrónicos
- Redes sociales y correo electrónico
- A través de los anuncios aparecidos en la página de la Universidad y en otros medios de comunicación
- A través de familiares
- A través de los correos que manda USAL a los estudiantes.
- CORREO DE LA USAL
- Internet
- USAL
- Correo institucional
- Anuncio
- Por un email en el correo de la USAL.
- Correos de la universidad
- Internet
- USAL
- A través de correos del SCI
- A través de correos del SCI
- Por la USAL
- Por correos de la USAL
- Porque mi profesora venía a tomar un té en la cafetería en la que trabajaba.
- Gracias a un familiar
- Me lo comentaron personas cercanas
- Por anuncios

- Soy estudiante de cursos previos
- Por correos de la USAL
- Por los correos del servicio centra de idiomas.
- "Recomendación de un profesor"
- Correos informativos de la USAL.
- Por internet
- A través de los correos de la universidad
- Por los correos electrónicos del SCI
- Por la USAL
- Página web de la USAL
- Me enteré por el correo del Servicio Central de Idiomas
- Por email de la universidad y redes sociales
- Trabajo en Cursos Internacionales
- correo
- Correo electrónico
- Familiar que trabaja en PAS
- Por medio de compañeros y redes sociales
- A través del sitio web oficial de la Universidad de Salamanca
- Por las páginas de la USAL
- Web
- Por correo electrónico llega información sobre los cursos que ofrece el SCI
- Boletines de la USAL
- Correo
- Correo electrónico
- A través de amigos
- Por la USAL
- Emails de la universidad
- Correo electrónico
- A través de las redes sociales de la USAL
- Informándome por mi propia cuenta en la página oficial de la Universidad de Salamanca
- Antigua alumna
- A través del correo institucional
- RRSS
- Por los correos que mandan
- USAL
- Por el correo electrónico de la USAL
- SCI
- Por un conocido
- porta de USAL
- Un amigo
- Servicio de la USAL
- Universidad
- Web
- Por la página web de la USAL
- Amigos
- Ya he sido alumna de los cursos de idiomas
- En la feria de bienvenida y ya llevo 2 años
- Correo electrónico
- Recomendación de mi tutora del TFG
- Gracias a los avisos de la USAL

- Por los correos de la USAL.
- correo electrónico
- Ya los conocía
- ESTOY EN 3 DE CARRERA Y YA LO SABIA DESDE PRIMERO. ME ENTERE PORQUE BUSQUE
- La propia USAL
- Mediante los correos de la universidad, aunque le puse interestatal pues una amiga lo estaba realizando.
- A través de correos electrónicos del SCI
- Mail
- Gracias a informeusal, en Instagram
- Universidad
- por el correo de la USAL
- Por publicidad en el correo y por amigos
- Correo
- Internet
- Por correo
- Compañeros que habían realizado cursos.
- Universidad
- Mails de la USAL
- Por email
- Correo interno
- Por correo electrónico que envía la universidad
- por la universidad
- Boletín
- Compañeros de trabajo q han asistido a los cursos
- Por el boletín USAL
- sitio web USAL
- correos USAL
- Por una amiga mía.
- Por un conocido
- Me lo dijo mi pareja
- Correos internos de la USAL.
- Por amigos de la universidad que lo estaban cursando.
- Por la universidad
- Mirando el ordenador
- A través de los correos que me envía la USAL
- Por los correos de la USAL
- Por las redes sociales de la universidad
- Por la web
- Internet
- Web
- Por el correo
- Por los compañeros
- Por un correo de la USAL
- Por los correos del SCI
- Por correo electrónico
- correo institucional
- Ya estuve el año pasado en el B2.2 y B2.3. Me enteré gracias a los correos informativos de la USAL.
- Por emails de la universidad.

- email USAL
- Correo electrónico
- Facebook
- Web USAL
- Correos de USAL
- Cursos previos y página web
- e-mail USAL
- Por los avisos en el correo electrónico de la universidad
- Web del SCI
- A través de los correos electrónicos de promoción
- Por email.
- Correos de la USAL
- Por internet
- Recomendado por un compañero de clase
- Por su página web
- Por el sitio web del SCI.
- Por e-mail
- Otros años
- Por la web del servicio
- Instagram
- Amigos
- Me lo recomendó el SAS
- Por conocidos (mi hermana)
- A través de la USAL
- Soy alumno desde hace tiempo
- Hace varios años, como estudiante de esta institución. Me enteré gracias a los medios digitales.
- He hecho cursos anteriores
- Una compañera de trabajo
- Carteles en la universidad
- Correo informativo al correo de la USAL.
- He cursado otros cursos antes
- A través del servicio Alumni
- Por la universidad
- Por los anuncios de la universidad y por otras personas que lo habían hecho antes.
- A través de un email del Servicio Central de idiomas ofertándolos.
- Por la USAL
- Feria de cursos
- por internet
- Publicidad SCI
- Me lo recomendó una amiga.
- Por una compañera de clase
- Por el sitio web de la USAL
- Correos institucionales y página web
- publicidad SCI
- Ya he seguido otros cursos en el SCI Conozco la oferta académica
- Por medio del sitio del servicio central de idiomas
- Web de centro estudios brasileños.
- A través del Centro de Estudios Brasileños.
- Mediante compañeros asociados a la universidad
- Por la información que envía Alumni