

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

CURSO 2022-2023

CURSOS SCI (1º cuatrimestre)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: ENERO DE 2023

REFERENCIA: INTERNO

ÍNDICE

ÍNDICE	2
Índice de Tablas	3
Índice de Ilustraciones	3
Introducción	5
Cuestionario	5
Validez	6
Metodología	6
Población y muestra.....	7
Análisis de datos	7
Valoración general del Servicio Central de Idiomas	11
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.....	12
Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.	12

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.

En relación a la primera variable, la comparativa nos permite afirmar que el nivel de discrepancia es mínimo, en este cuatrimestre la media de todas las dimensiones es de **4,55**, la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, es de **4,54**.

Respecto a la segunda variable, para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del **69%**, respecto del total de personas encuestadas (alumnado matriculado). En consecuencia, los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de máxima fiabilidad. El índice de desviación estándar para el conjunto se sitúa en **0,74** 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 primer cuatrimestre del curso 2022-2023 para los distintos idiomas y niveles.

Tabla 1. Porcentaje de participación por Idioma

Idioma	Número de estudiantes	Respuestas	Porcentaje
Alemán	28	16	57,1
Francés	44	30	68,2
Inglés	220	156	70,9
Italiano	14	9	64,3
Lengua de Signos Española	22	11	50,0
Portugués-Brasileño	22	18	81,8
Total	350	240	68,6

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)	9	3,8
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	34	14,2
Estudiante de Postgrado	27	11,3
Miembro de Alumni USAL (Alumni)	48	20,0
Estudiante de Grado	119	49,6
No contesta	3	1,3
Total	240	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
ASPECTOS ACADÉMICOS				
Valore la forma en la que el/la profesor/a imparte el curso	239	4,63	0,67	5
Trato por parte del/la profesor/a	239	4,89	0,43	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	239	4,87	0,45	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	239	4,84	0,51	5

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	Moda
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	239	4,56	0,72	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	236	4,92	0,37	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula.	239	4,80	0,51	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	240	4,54	0,75	5
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				
Imagen y reputación global del SCI	220	4,27	0,72	4
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	219	4,26	0,76	4
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	237	4,13	0,97	5
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	235	4,75	0,49	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	235	4,78	0,50	5
Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante	231	4,36	0,80	5
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	234	4,62	0,66	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	232	4,50	0,73	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	237	4,22	0,85	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	172	4,47	0,85	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	179	4,44	0,81	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	175	4,54	0,72	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	157	4,20	0,89	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	145	4,31	0,94	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	195	4,47	0,72	5
ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	179	4,68	0,60	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	179	4,74	0,50	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	160	4,41	0,82	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	149	4,30	0,92	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	226	4,55	0,68	5
VALORACIÓN GLOBAL	12.277	4,54	0,74	5

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

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

ESTUDIANTES	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
PAS	9	4,72	4,54	4,41	4,85	4,73
PDI	34	4,69	4,36	4,41	4,51	4,68
Estudiante de Posgrado	27	4,84	4,49	4,59	4,39	4,49
Alumni	48	4,84	4,53	4,54	4,56	4,60
Estudiante de Grado	119	4,73	4,39	4,40	4,26	4,48
GLOBAL	237	4,76	4,43	4,45	4,40	4,55

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	9	0,18	-0,00	-0,13	0,31	0,19
PDI	34	0,15	-0,18	-0,13	-0,03	0,14
Estudiante de Posgrado	27	0,30	-0,05	0,05	-0,15	-0,05
Alumni	48	0,30	-0,01	-0,00	0,02	0,06
Estudiante de Grado	119	0,19	-0,15	-0,14	-0,28	-0,06
GLOBAL	237	0,22	-0,11	-0,09	-0,14	0,01

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

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

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

ESTUDIANTES	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
PAS	9	-0,03	0,11	-0,04	0,45	0,18
PDI	34	-0,06	-0,07	-0,04	0,11	0,13
Estudiante de Posgrado	27	0,09	0,06	0,14	-0,01	-0,06
Alumni	48	0,08	0,10	0,09	0,16	0,05
Estudiante de GRADO	119	-0,03	-0,04	-0,05	-0,14	-0,07

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	16	4,82	4,25	4,38	4,16	4,41
Francés	30	4,81	4,44	4,37	4,38	4,53
Inglés	156	4,72	4,41	4,45	4,40	4,54
Italiano	9	4,64	4,35	3,96	4,13	4,34
Lengua de Signos Española	11	4,75	4,45	4,50	4,32	4,57
Portugués-Brasileño	18	4,95	4,77	4,78	4,83	4,85
GLOBAL	240	4,76	4,43	4,45	4,40	4,55

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	16	0,28	-0,29	-0,17	-0,38	-0,13
Francés	30	0,27	-0,10	-0,17	-0,16	-0,01
Inglés	156	0,18	-0,13	-0,09	-0,14	-0,00
Italiano	9	0,10	-0,19	-0,58	-0,41	-0,20
Lengua de Signos Española	11	0,21	-0,09	-0,04	-0,22	0,03
Portugués-Brasileño	18	0,41	0,23	0,24	0,29	0,31
GLOBAL	240	0,22	-0,11	-0,09	-0,14	0,01

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

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

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

IDIOMAS	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Alemán	16	0,06	-0,18	-0,07	-0,24	-0,13
Francés	30	0,06	0,01	-0,07	-0,02	-0,02
Inglés	156	-0,03	-0,02	0,01	-0,00	-0,01
Italiano	9	-0,12	-0,08	-0,48	-0,27	-0,20
Lengua de Signos Española	11	-0,01	0,02	0,05	-0,08	0,02
Portugués-Brasileño	18	0,19	0,34	0,33	0,43	0,31

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	233	4,54	0,72	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	9	4,44	0,96	-0,09
PDI	34	4,39	0,78	-0,14
Estudiante de Posgrado	27	4,74	0,44	0,20
Alumni	48	4,67	0,59	0,14
Estudiante de GRADO	119	4,49	0,76	-0,05
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	16	4,60	0,49	0,06
Francés	30	4,66	0,60	0,12
Inglés	156	4,46	0,76	-0,08
Italiano	9	4,11	0,99	-0,43
Lengua de Signos Española	11	4,91	0,29	0,37
Portugués-Brasileño	18	4,94	0,24	0,40

* 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	232	4,36	0,77	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	9	4,00	0,94	-0,36
PDI	34	4,18	0,80	-0,18
Estudiante de Posgrado	27	4,52	0,69	0,16
Alumni	48	4,59	0,65	0,23
Estudiante de GRADO	119	4,32	0,78	-0,04
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	16	4,27	0,68	-0,09
Francés	30	4,38	0,76	0,02
Inglés	156	4,39	0,75	0,03
Italiano	9	3,44	0,96	-0,91
Lengua de Signos Española	11	4,09	0,67	-0,27
Portugués-Brasileño	18	4,76	0,42	0,41

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

Tabla 12. Valoración relación calidad precio

Relación calidad/precio	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy mala	0	0,0
Mala	4	1,7
Regular	30	12,9
Buena	77	33,2
Muy buena	121	52,2
Total	232	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.

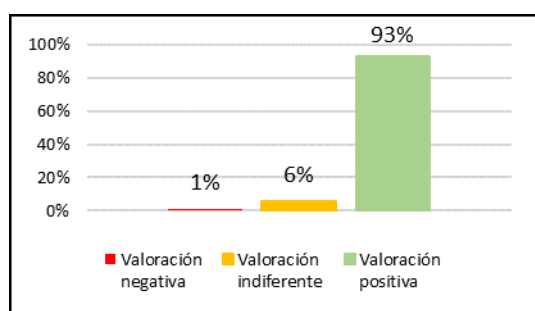


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.

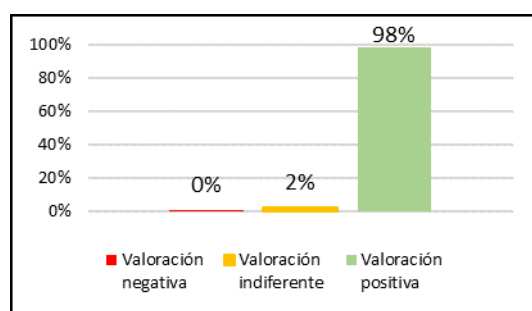


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

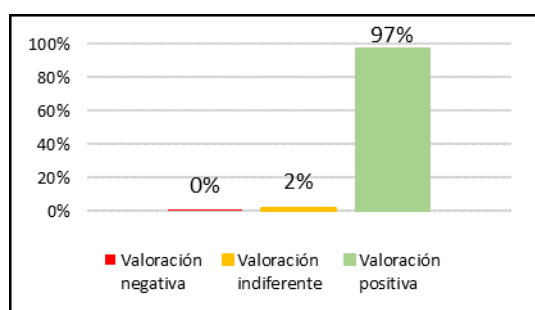


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar.

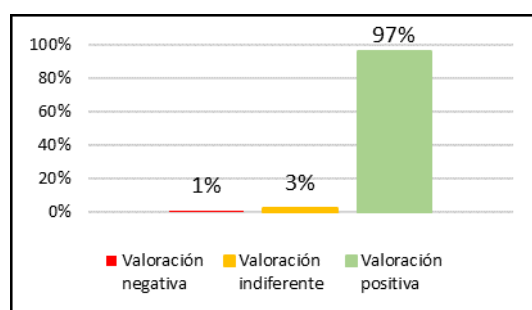


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

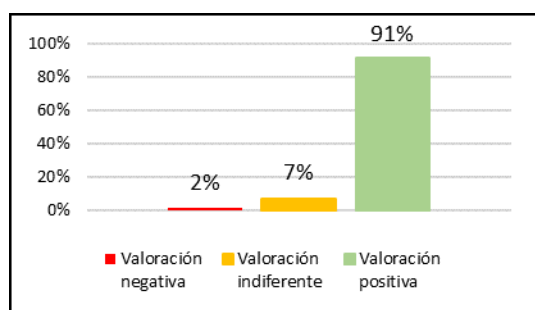


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña.

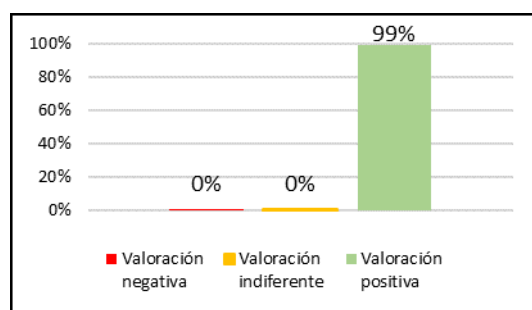
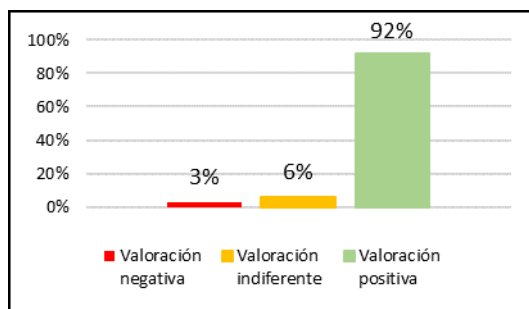
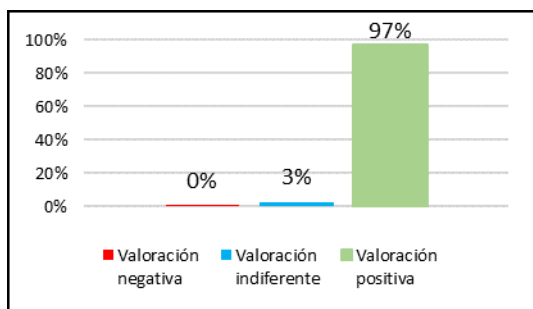


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

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.

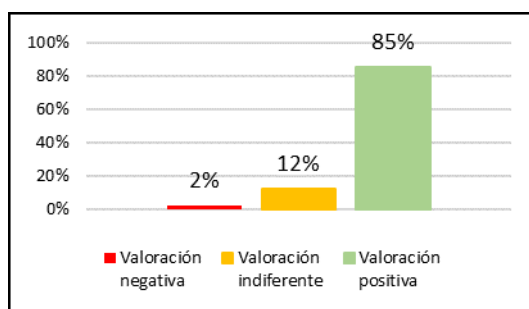
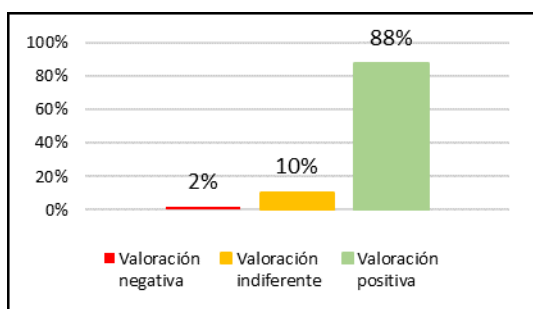


Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.

Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.

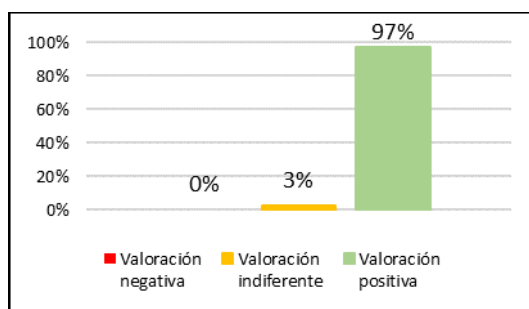
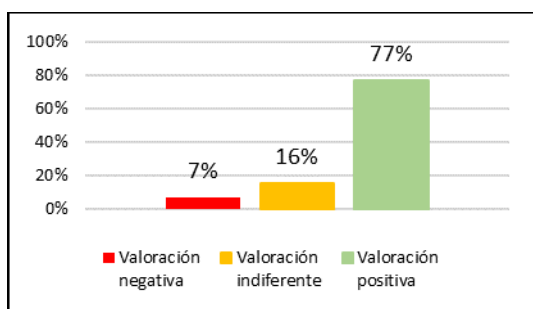
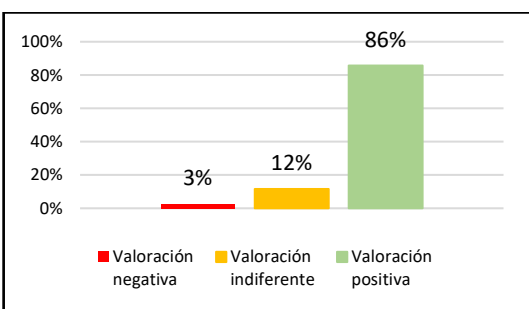
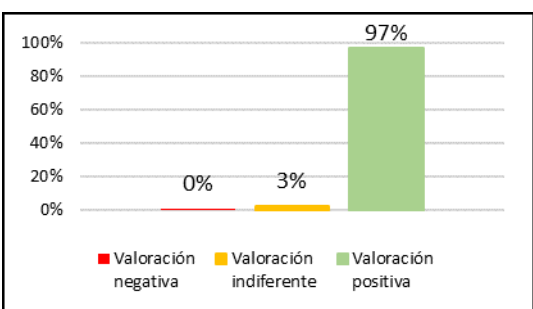


Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.

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.

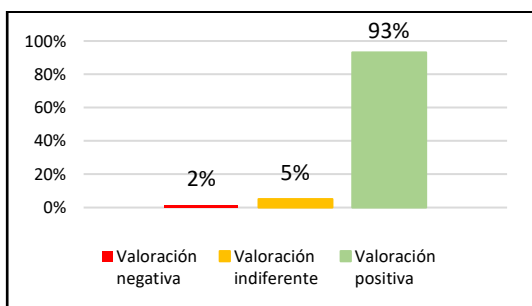


Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

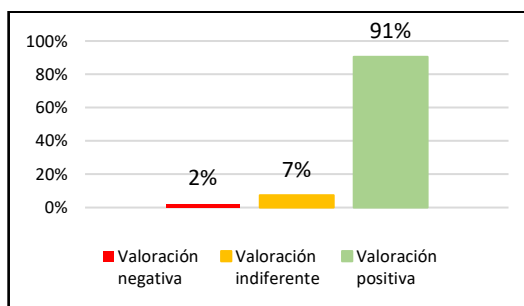
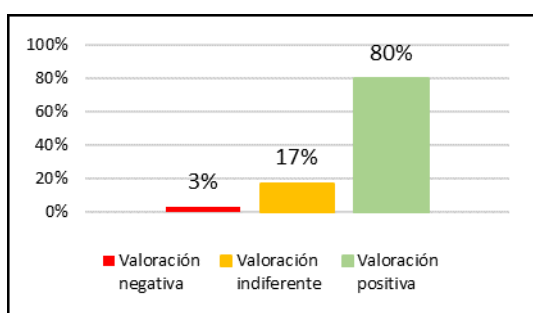


Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



Pregunta de respuesta abierta

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

- Tengo entendido que no hay horarios de mañana y eso sería un buen punto si hubiese para los estudiantes de grado y postgrado que tienen clases por las tardes
- En mi caso específico tendrían que empezar más tarde, ya que salgo de la facultad a las 15:00 y hay poco tiempo para comer.
- Ofertar más horarios de tarde
- Estaría bien un horario ni tan pronto ni tan tarde, es decir. Media tarde, como de 17:30-19:30 o de 18:00-20:00 por ejemplo. Porque si no, o se empieza muy pronto o se acaba muy tarde.
- Más flexibilidad en el horario

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.

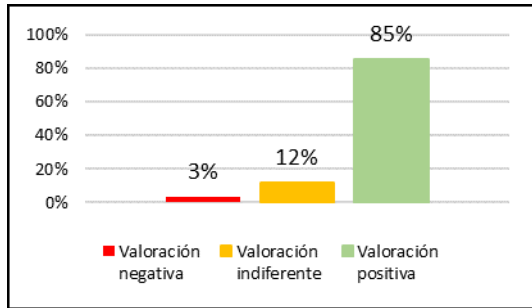


Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

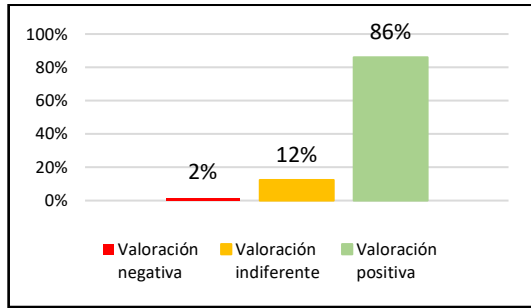


Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados.

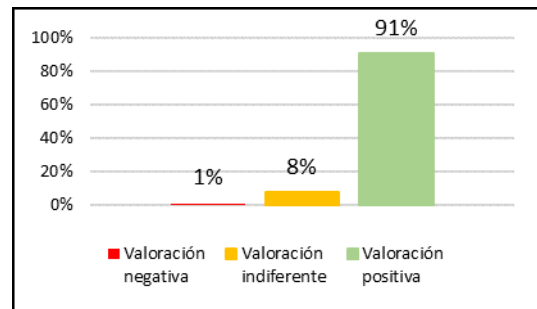


Ilustración 21. El horario de atención al público.

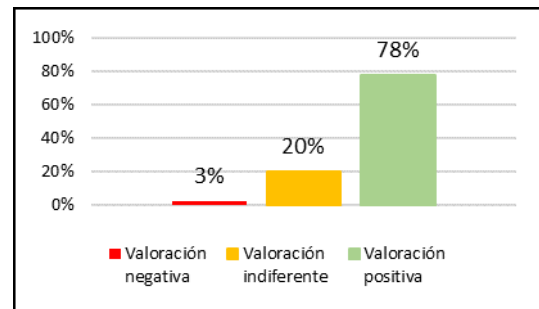


Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

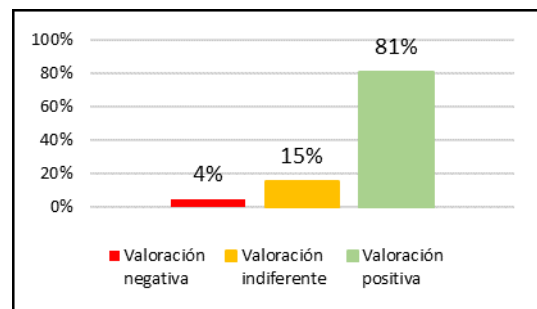
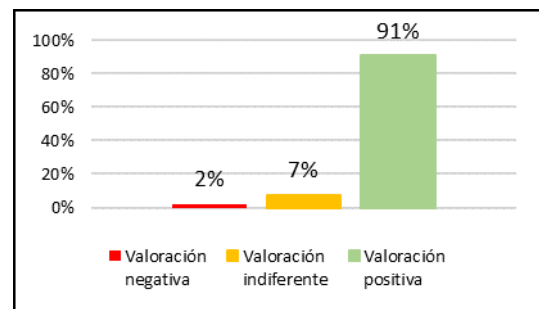


Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.

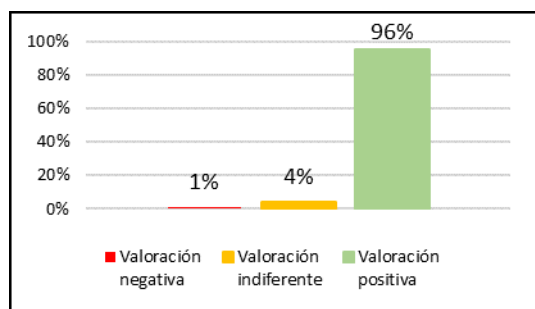


Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.

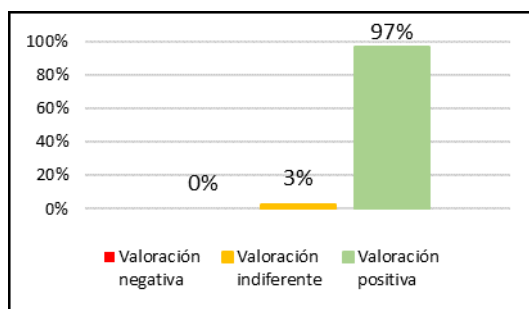


Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.

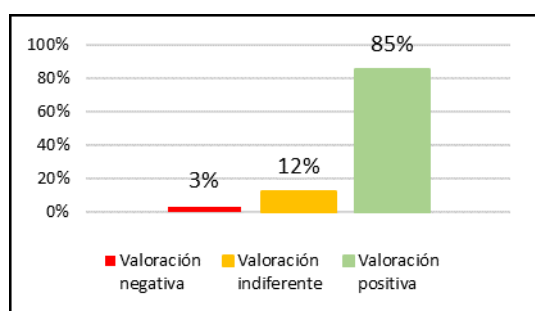


Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

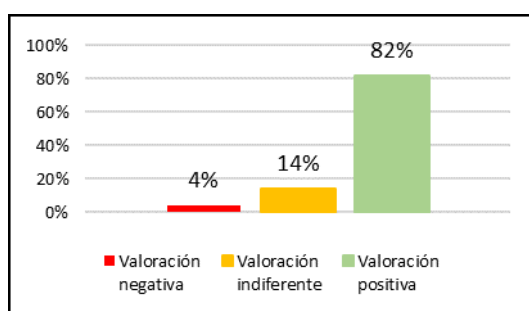


Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.

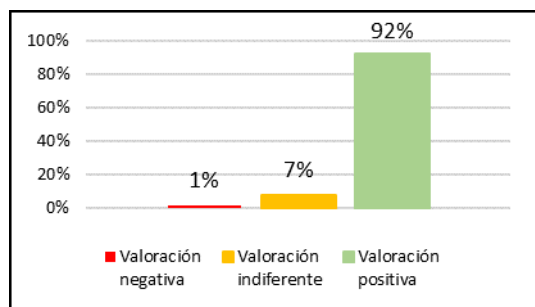


Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.

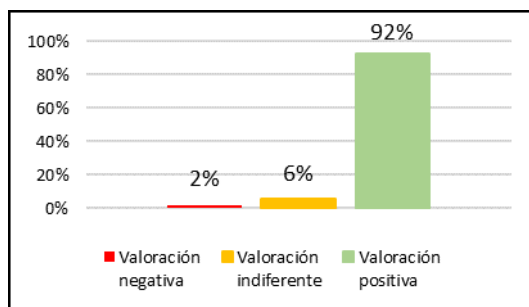
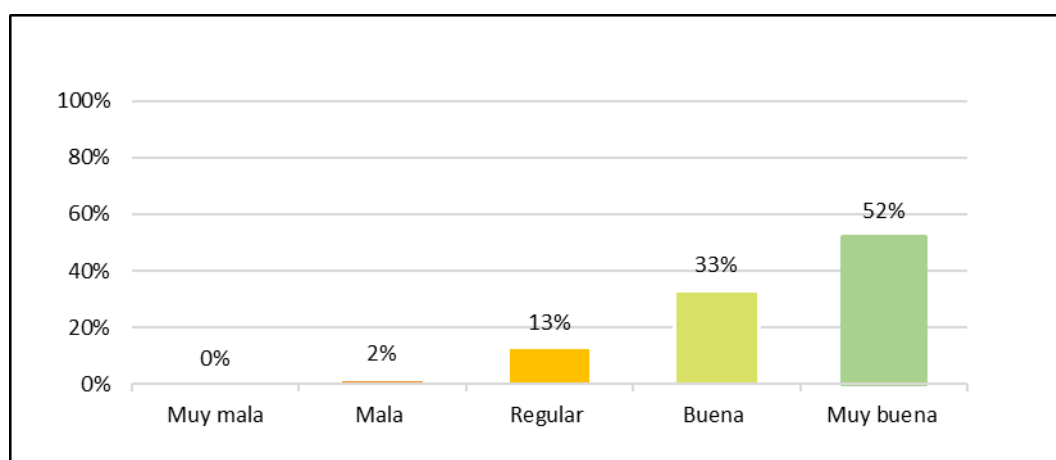


Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
1	1	2	14	50	172	239	1,3	5,9	92,9
2	1	0	4	14	220	239	0,4	1,7	97,9
3	1	0	5	17	216	239	0,4	2,1	97,5
4	1	1	6	19	212	239	0,8	2,5	96,7
5	1	3	17	59	159	239	1,7	7,1	91,2
6	1	0	1	13	221	236	0,4	0,4	99,2
7	1	0	6	31	201	239	0,4	2,5	97,1
8	2	4	14	63	157	240	2,5	5,8	91,7
9	0	4	23	102	91	220	1,8	10,5	87,7
10	0	5	27	94	93	219	2,3	12,3	85,4
11	3	14	37	78	105	237	7,2	15,6	77,2
12	0	0	6	46	183	235	0,0	2,6	97,4
13	0	1	6	36	192	235	0,4	2,6	97,0
14	1	5	27	74	124	231	2,6	11,7	85,7
15	0	4	12	53	165	234	1,7	5,1	93,2
16	0	5	17	68	142	232	2,2	7,3	90,5
17	1	6	41	80	109	237	3,0	17,3	79,7
18	2	3	20	35	112	172	2,9	11,6	85,5
19	2	1	22	45	109	179	1,7	12,3	86,0
20	1	1	14	46	113	175	1,1	8,0	90,9
21	2	2	31	49	73	157	2,5	19,7	77,7
22	3	3	22	35	82	145	4,1	15,2	80,7
23	1	2	14	66	112	195	1,5	7,2	91,3
24	1	0	7	39	132	179	0,6	3,9	95,5
25	0	0	5	37	137	179	0,0	2,8	97,2
26	0	5	19	41	95	160	3,1	11,9	85,0
27	3	3	21	42	80	149	4,0	14,1	81,9
28	0	3	16	61	146	226	1,3	7,1	91,6
29	1	4	13	66	149	233	2,1	5,6	92,3
30	0	4	30	77	121	232	1,7	12,9	85,3
Total	30	85	497	1.536	4.223	6.371	1,8	7,8	90,4

Preguntas de respuesta abiertas

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

- Mas disponibilidad horaria
- Me gustaría, por ejemplo, que existiera la posibilidad de invitar a un estudiante nativo.
- Contratación de más personal para determinadas áreas y/o estabilización de aquellas personas ya contratadas. Tan importante es la satisfacción del estudiantado como del profesorado que imparte los cursos.
- No tengo sugerencias al respecto.
- Ninguna
- Opción a viajar
- No tengo nada que sugerir
- Mayor disponibilidad de distintos horarios
- Tener una mayor gestión en los ordenadores porque muchas veces hay desconexiones de Internet
- Vuelta a las clases presenciales y online.
- Facilitaría el aprendizaje si nos proporcionaran el libro de texto o, facilitarlo a un buen precio.
- La inclusión de cursos con otros idiomas
- En este curso en especial se ha notado una mayor implementación de trabajo "de campo" con el idioma. Algo menos académico y mucho más orientado a la vida en el país de referencia con trabajos acerca de, por ejemplo, trato con la burocracia, obtención de tarjetas sanitarias, etc. etc. y es algo que se debería implementar mucho más en los cursos. Adecuarlos a la movilidad europea del siglo XXI y menos al conocimiento teórico del mismo
- El curso presenta muchos contenidos y desde mi punto de vista el tiempo en el que se desarrollan se queda escaso. Deberían desarrollarse en más horas.
- Mi sugerencia es al nivel del test de colocación de inglés. Me gustaría que el test de colocación se hiciera por diferentes destrezas. O sea,
 - - Vocabulario
 - - Gramática
 - - Lectura y comprensión
- Así el estudiante se podría valorar por cada parte.
- Me parece todo procedente
- Proporcionar más recursos (fichas de ejercicios, vocabulario...), incentivar e incluso forzar la comunicación oral y el desarrollo de la clase cuando esta no fluye, y mejorar el proceso de matrícula (actualizarlo y estandarizarlo al de la USAL) y el test de colocación (es muy largo y se acaba haciendo pesado).
- Posibilitar algún horario con hora de comienzo más tardía.
- Desarrollo de la clase completamente en inglés. Evitar al máximo las explicaciones en español
- En mi opinión, sería una buena idea incluir juegos interactivos en el aula en los que se practique más el speaking. Considero que estudiar solo gramática y vocabulario y poco de speaking hace que no se termine de aprender bien el idioma. Entiendo que es difícil a veces que los alumnos interactúen, pero buscando juegos creo que nos veríamos más motivados a participar y hablar. En conclusión, buscar actividades más dinámicas y completas.
- Más aplicaciones multimedia

- Hacer un breve examen oral y tenerlo en cuenta a la hora de meter a los alumnos en los cursos
- Implantar de nuevo el sistema dual de clases presenciales y clases online. En su defecto, permitir seguir las clases de forma online cuando sea imposible desplazarse al aula.
- Mejoras en la acústica del aula, y mantenimiento respecto a goteras en época de lluvia. La posibilidad de 50/50 online/presencial por experiencia me gusta más en cuanto a flexibilidad con mis horarios.
- No tengo ninguna sugerencia
- Me parece que está bien salvo que los exámenes se juntan con los exámenes de grado
- El aula donde se imparten las clases se avisó con demasiada poca antelación. Yo creo que lo mejor sería que se supiera al principio las aulas en las que se imparten las clases y no que te avisaran a escasos días de empezar el curso.
- Podrían abrir horarios de mañana para llegar a más estudiantes
- Que el examen de colocación de curso evalúe más cosas aparte de la gramática para determinar el nivel de idioma
- Mejora en los horarios
- La disposición al libro de texto requerido para el curso sin tener que pagarlo
- Creo que debería cambiarse el tema de los días académicos, es decir, teóricamente el curso va a la par que el curso de la Universidad de Salamanca. Pero sin embargo tenemos clases en enero cuando la mayoría de los estudiantes no estamos en Salamanca porque ya no tenemos clases.
- Que los exámenes ni coincidan con los finales de cuatrimestre en la carrera.
- Que el profesorado corrija los errores en pronunciación día a día con el fin de mejorar en dicho aspecto.
- Me gusta mucho asistir a las clases, el ambiente es muy bueno.
- La web para el proceso de matriculación está un poco anticuada, vendría bien actualizarla
- Usar más variación en los recursos académicos incluyendo distintas nacionalidades a parte de la inglesa
- El año pasado, mi otro profesor hacía una cosa que me parecía muy buena, y fue crear un calendario con Google en el cual nos avisaba de los días en los que teníamos clase y qué tipo de actividades nos tocaban para ese día. Es algo que no me parece muy difícil de hacer y es muy útil para los alumnos.
- El curso pasado, mediante un día de clase por videoconferencia, la asistencia era mayor. A la gente que trabajamos nos facilita mucho en caso de no poder asistir por motivos laborales.
- Las aulas no son cómodas para un curso de idiomas, el sonido de las mismas por la disposición de mesas y sillas es mejorable. Más pausas cortas.
- Preferiría que los pupitres estuvieran dispuestos en forma de U o circular para una mejor interacción entre alumnos.
- Sería bueno que los certificados que acreditan la aprobación sean un poco más "formales" y con un más de "presentación, que tuvieran firma digital, por ejemplo, sería muy valioso y útil.
- Esta bien
- Debería haber mucho más speaking, no tantos ejercicios, que aunque ayudan, es algo que los estudiantes podemos practicar fuera del aula, a diferencia del speaking, y más en un nivel como C1.2.
- Menos exámenes (2 tandas por cuatrimestre resulta excesivo) y aprovechar esos días para clase

- Sería útil conocer con más tiempo la programación del curso siguiente
- Sigam así 😊
- El ordenador y altavoces del aula.
- Me hubiera gustado continuar con chino
- Me gustaría que este curso continuara impartándose.
- Más disponibilidad de horarios.
- Más horarios y precios más baratos
- Cambiar el horario
- Para la mejora igual podría plantearse otro método de impartir las clases, para que no sea muy monótono. Pero en general, contentísima.
- En cuanto al curso de lengua de signos, el aula en la que estamos cursando este cuatrimestre es la más adecuada, ya que la disposición de las mesas en círculo facilita la comunicación en esta lengua. Como recomendación deberían mantener esta aula para esta lengua.
- Realmente estoy super contenta. La profesora es un 10 y el curso merece la pena. Seguir así.
- no tengo ninguna sugerencia ya que me parece que las clases están muy bien y la profesora es un encanto que nos explica y nos enseña todo con muchísimo entusiasmo.
- Gracias
- ¡Mas clases! ¡Mas eventos!
- Entiendo que es A1, pero el curso podría incluir más temas, vocabulario, etc.
- Buenas tardes, estoy muy conforme y contenta con el curso. Muchas gracias.
- Para mí en mi curso está todo correcto
- Ahora que tenemos las clases presenciales no tengo más sugerencia que la de que espero que continúe así.
- Quiero dejar constancia de la buena disposición de la profesora cuando al final del curso pasado el alumnado de C1.3 le pedimos que averiguara si se podía ofrecer un curso de conversación avanzada, para 2022-23, y del SCI/CEB que lo concedieron. La profesora nos preguntó a mediados de este diciembre si queríamos continuar en el 2º cuatrimestre, y hemos dicho que sí. Esperamos poder disfrutar de ese nuevo curso.
- Continuar como hasta ahora es continuar mejorando, como ya ocurre.

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

- Ninguna
- El precio es caro pero la calidad está bien, por lo menos la que me ha dado mi profesor.
- No tengo ningún tipo de queja al respecto.
- No tengo quejas o disconformidades al respecto de estos asuntos.
- Ninguna
- Ninguna
- En las aulas hay goteras y falta material docente como borradores.
- El libro de texto podría estar incluido en el curso
- A veces cuesta mantener la atención durante 2 horas de clase seguidas
- Todo está bien.
- Me parece todo procedente
- En el proceso de matrícula la página se colgó varias veces y luego el paso de confirmación solo consistió en un correo que no dejaba muy claro si se había

formalizado o no la matrícula. Así mismo, los primeros días tras la matrícula (hasta que se puso en contacto con nosotros la profesora) faltó información de dónde se iban a desarrollar las clases y cómo (si en Studium o en un campus aparte, por ejemplo).

- Incrementar la oferta de horarios/clases por nivel para mejorar la elección de horarios compatibles con la jornada laboral
- El aula hace eco y cuando ponen los altavoces no se escucha bien
- Hay goteras en el aula y mala conexión a internet. A veces hace demasiado frío.
- No tengo ninguna queja
- Está bien
- Ninguna, solo que en dos aulas los proyectores fallan, todas las aulas deberían tener una pantalla como el aula 16.
- Que los exámenes coincidan con los del grado
- El uso de Studium me parece muy bueno, sin embargo, si que me gustaría que se hiciera también uso del correo electrónico para dar avisos importantes acerca de fechas importantes como los exámenes o cualquier otra cosa, en vez que los alumnos tengamos que entrar diariamente a comprobar si se ha subido algún elemento nuevo a Studium.
- Equipamiento: mal sonido y mala visualización (borroso) de la proyección.
- Me gustaría que hubiera más correcciones por parte de los profesores para saber cuáles son los errores cometidos, también me gustaría que el nivel del curso se adaptara a la media del nivel del grupo y no al nivel de los más avanzados.
- El aula de la facultad de traducción es algo fría
- Ninguna
- Horarios disponibles de clase, perdida de clases online -la combinación online y presencial creo que favorecía la asistencia) o un juraría de 18 h a 20 h (poner hasta las 21 h cuando se cierra el edificio antes no tiene sentido)
- Todo bien
- Ninguna
- El ordenador de la clase muy lento para encenderse.
- Agradecería q las tasas fueran más baratas
- No hay
- No tengo quejas sobre el curso que estoy realizando.
- No ha gustado la subida de precios de los cursos. También deberían poder facilitar, en clases con pocos alumnos, que sí profesor y alumnos quieren acordar hacer una clase online puntual, ya sea porque cae entre festivos. El SCI se lo permitiese.
- Ninguna queja
- Ninguna

Se ha enterado de la existencia de los cursos por:

- Redes sociales
- A través de los exámenes de idioma de Erasmus, al que fueron unos amigos, me enteré que había cursos de idiomas
- A través de las redes sociales de la Universidad de Salamanca.
- Internet
- A través de correos del SCI promocionando los distintos cursos.
- Fue conocedor de la existencia de los cursos a través de la navegación por la página web de la Universidad de Salamanca.
- Feria de bienvenida

- Carteles colgados en mi facultad y amigos que se habían matriculado antes
- Investigué en los servicios de la Usal porque quería realizar un curso
- En la página web de la USAL
- A través de publicidad de la Universidad.
- Publicidad del Boletín de Filología. Y ya he cursado previamente niveles inferiores.
- Noticias de web
- Por el correo de información enviado por la Usal a los estudiantes.
- Online
- Por mi universidad
- Por la página de la universidad
- Por la universidad, a través de pedir información
- A través de la Universidad
- Recibí un correo
- Por mi madre
- Desde clase
- Mails y publicidad en la facultad
- Por internet, buscando cursos de idiomas
- Por correo electrónico
- correos de la universidad
- Debido a profesores de la universidad
- A través de amigos
- En la presentación del campus Unamuno al inicio de curso (en un polideportivo) y en la charla de introducción de mi grado: psicología.
- Por la universidad
- A través de la publicidad de la USAL
- Por la Facultad de Traducción y Documentación
- Amigos
- Boletín Interno USAL
- Internet
- Emails al correo de la USAL principalmente
- Ya había participado en otras ediciones
- Por correo electrónico enviado por el Servicio Central de Idiomas
- A través de un familiar que lo hizo
- En la web
- Por publicidad en internet
- Lo oí por ahí, investigué sobre los servicios que ofrecía la Usal en relación con el inglés, y finalmente en la feria de bienvenida a principio de curso me informaron con más detalle.
- Por unas compañeras de carrera que se prepararon los idiomas para irse de ERASMUS
- Por una amiga
- web
- Correo
- Me he enterado por correo electrónico de la USAL.
- Por un correo del SCI
- en la página web de la universidad de salamanca
- Me enteré por la USAL, este es mi segundo año
- En la feria de bienvenida
- A través de un correo de la USAL.
- Me he enterado porque creo que lo comento una profesora de la universidad
- Por una amiga

- Por ser estudiante de la USAL, mediante el correo
- publicidad por mail
- Por correos de la USAL
- Buscándola en el SCI
- Por compañeros que realizaron cursos anteriormente y por correos en el e-mail de la Usal a principio de curso
- Gracias a correos electrónicos
- A través de la universidad
- Por la página web.
- Correos de la USAL
- Boletín informativo de la Universidad.
- A través de un email
- Por el instagram de la USAL
- Email SCI
- Email
- Vía email
- Página web y RRSS del SCI.
- Promoción por correo electrónico de la USAL.
- Por mis compañeros
- Instagram
- Por mail
- Email
- A través del correo de la USAL
- A partir de información aportada por la facultad.
- Por amigos
- Por un correo electrónico
- Por investigación
- Internet
- Correos electrónicos
- Por correos que me llegaban
- Internet
- Mediante un correo
- Por el correo de la Usal
- Por un correo del SCI a mi correo de la USAL
- Correo electrónico sobre los cursos del SCI
- Correo electrónico
- feria de bienvenida
- Por la Universidad
- Gracias a Internet
- Me he enterado a través de la web de la Universidad.
- Internet
- por una compañera
- Correo
- Por correo electrónico de la Usal
- Gracias a una amiga del Colegio Mayor
- Por la web de la universidad
- A través de la página web del SCI
- A través de unos amigos que ya cursaban estos cursos.
- SAS
- Por otras personas que los han cursado
- Por gmail e internet

- Información vía e-mail.
- Ya lo había cursado anteriormente
- Muy bien
- Correo institucional
- Por correo informativo de la USAL
- Por conocidos que han venido
- Recibí un email al correo de la USAL
- Por información en los tablones de la USAL.
- Por parte de un familiar que ya los había cursado.
- Notificación al correo
- A través de un amiga y compañera de la facultad
- Ya había hecho un curso en el 2019/2020
- A través de un correo informativo
- Mediante correos del Servicio de Idiomas
- Buscando en la página web de la universidad
- Otra persona
- Correo
- Correo USAL
- Por redes sociales
- Me suena haber visto una promoción durante la carrera en algún póster o alguna charla
- Me lo recomendó un amigo
- Por la página de la universidad
- Correos, anuncios, compañeros que los han cursado...
- Ya me apunté el año pasado a estos cursos.
- E-mail
- Por una amiga.
- Los cursé el año anterior
- Internet
- Compañeros de trabajo
- Por amigos
- Información por parte de la USAL
- Información de la Usal
- En conversación con amigos.
- web, correo, folletos y carteles
- Mediante un email
- Por la web de la universidad
- Por las becas Erasmus
- Web
- Buscando en Google
- Gracias a los anuncios de la universidad.
- Por amistades
- A Friend recommendation
- Por correo electrónico interno de la USAL.
- El año pasado ya lo cursaba, me enteré mediante el correo
- Sitio web de la USAL
- Por un amigo
- Carteles
- Por los correos
- Página de la USAL
- Por correos de la USAL

- Antiguo alumno
- Los correos en los que lo anuncian
- Lo cursé el año pasado.
- Compañera de trabajo
- Email del SCI
- Compañeros
- I know the from a long time ago
- Por otro Alumni
- No lo recuerdo, me matriculé por primera vez en 2016
- Año anterior
- Soy antigua alumna
- De otros años.
- Antigua alumna
- Instagram
- Por la web
- Compañeros, buscando en relación a poder hacer un Erasmus
- Información de la Universidad.
- Ya había participado en ellos anteriormente.
- por la presentación de mi grado
- Recibí un correo
- Por correo electrónico enviado de servicio de idiomas
- Mediante los compañeros de grado.
- Lo busque por internet
- En la facultad de Educación
- Por un compañero de piso que me lo recomendó, ya que lo ha realizado anteriormente
- Correos del Servicio de Idiomas
- Me lo dijo una amiga.
- Por conocidos que los cursaron en años anteriores
- Cursados con anterioridad
- Mensaje de correo al principio del curso
- Correo de la USAL
- Por los compañeros del servicio central de idiomas
- Por correos que manda Alumni
- Web
- Por un alumno brasileño que asociaba con el centro de estudios brasileños
- Sitio web Usal
- En la Página web.
- A través de la página online de la USAL
- Porque he sido PAS, ahora jubilado
- Internet
- Me enteré por la página web cuando empecé con el A1
- Hace tiempo. Por redes, quizás.
- Web
- Hace ya años; fui profesor de la USAL (ahora jubilado)
- Por mi profesora de años pasados
- Soy antigua alumna de los cursos del SCI y de la USAL.