



**INFORME DE RESULTADOS**

**SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS**

---

**SEGUNDO CUATRIMESTRE**

**CURSO 2013-2014**

---

- ❑ Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- ❑ Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- ❑ Fecha de elaboración: Mayo 2014
- ❑ Referencia: SUYG.UEC2014\_0002

# Índice

INTRODUCCIÓN .....	5
FICHA TÉCNICA .....	8
<i>Profesorado:</i> .....	8
<i>Actividades formativas y cursos evaluados:</i> .....	9
ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	10
Perfil del estudiante que recibe clases en el Servicio Central de Idiomas: .....	10
1. VALORACIÓN DE LOS CURSOS: ASPECTOS DIDÁCTICOS .....	12
1.1 Asistencia a la actividad o curso de los estudiantes matriculados .....	12
1.2 Valoración de la adecuación de los contenidos a las expectativas del alumnado .....	12
1.3 Valoración de la claridad de comprensión de los contenidos expuestos por el profesorado .....	13
1.4 Libros de texto o material escrito, si lo hubiera .....	14
1.5 Materiales complementarios .....	15
1.6 Materiales utilizados en medios virtuales .....	16
1.7 Actividades en clase destinadas a la mejora de la comprensión escrita .....	17
1.8 Actividades en clase destinadas a la mejora de la expresión escrita .....	18
1.9 Actividades en clase destinadas a la mejora de la comprensión oral .....	19
1.10 Actividades en clase destinadas a la mejora de la expresión oral .....	20
1.11 Actividades en clase destinadas a la mejora de los conocimientos gramaticales .....	21
1.12 Actividades en clase destinadas a la mejora del vocabulario .....	22
1.13 Actividades en clase destinadas a la mejora de la pronunciación .....	23
1.14 Actividades desarrolladas en medios virtuales .....	24
1.15 Valoración del interés que consigue suscitar el profesor o profesora en el estudiante .....	25
1.16 Valoración del nivel de participación generado por el profesor o profesora .....	26
1.17 Valoración del seguimiento y evaluación del aprendizaje realizados .....	27
1.18 Valoración de la puntualidad y cumplimiento del horario por el profesorado .....	28
1.19 Valoración de la atención al estudiante en general por parte del profesorado .....	29
1.20 Satisfacción en general con el curso o actividad .....	30
2. VALORACIÓN DE LOS CURSOS: ASPECTOS FORMALES .....	31
2.1 Satisfacción con el grupo de clase .....	31
2.2 Motivos de la no satisfacción con el grupo de clase .....	32
2.3 Cursos preferidos por los estudiantes. Expresión oral .....	33
2.4 Cursos preferidos por los estudiantes. Expresión escrita .....	34
2.5 Cursos preferidos por los estudiantes. Otros .....	35
3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS .....	36
3.1 Información recibida por parte del personal en atención directa .....	36

3.2 Trato recibido por parte del personal en atención directa .....	37
3.3 Información recibida a través del teléfono .....	38
3.4 Material informativo distribuido en el sobre de matrícula.....	39
3.5 Información distribuida a través del correo electrónico.....	40
3.6 Facilidad de acceso a la página Web del Servicio Central de Idiomas .....	41
3.7 El acceso a la información dentro de la página Web del Servicio Central de Idiomas.....	42
3.8 La utilidad de la información que aparece en la página Web del Servicio Central de Idiomas .....	43
3.9 La claridad de la información que aparece en la página Web del Servicio Central de Idiomas .....	44
3.10 Utilidad del uso de redes sociales para difundir información del Servicio Central de Idiomas .....	45
3.11 Información distribuida a través de la prensa escrita.....	46
3.12 El material audiovisual de préstamo es suficiente.....	47
3.13 Relación calidad-precio de los cursos del Servicio Central de Idiomas.....	48
3.14 Canales de información.....	49
4. RELACIÓN DE FRECUENCIAS POR PROFESOR/A .....	50
4.1 Distribución de las encuestas en función del profesor o profesora que imparte el curso o la actividad .....	50
5. VALORACIONES DE LOS CURSOS.....	51
5.1 Promedio de valoraciones por cursos agrupados por tipo .....	51
5.2 Promedio de valoraciones por cursos agrupados por idiomas.....	52
6. VALORACIONES DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS.....	53
6.1 Aulas y equipamiento adecuados para la actividad .....	53
6.2 Condiciones ambientales de las aulas.....	54
6.3 Instalaciones adecuadas de las aulas .....	55
6.4 Instalaciones generales del Servicio Central de Idiomas .....	56
6.5 Medias de valoración .....	56
PREGUNTAS ABIERTAS .....	57



## INTRODUCCIÓN

---

Este informe detalla los resultados de la evaluación del Servicio Central de Idiomas de la Universidad de Salamanca durante el segundo cuatrimestre del curso 2013-2014. Se han medido distintos aspectos de su funcionamiento, tanto los referidos a la valoración de los cursos y de su profesorado como a la valoración general del servicio prestado, sus instalaciones e infraestructuras, los medios de difusión utilizados, etc. Además, continuando con la tónica del curso anterior, se han tenido en cuenta en el cuestionario algunas preguntas relativas a la página web del servicio. Como novedad, en esta edición también se han tenido en cuenta otros aspectos relacionados con las redes sociales como medio de difusión de información, así como con los medios virtuales y su uso por parte del profesor/a.

Los ítems de referencia que contiene la encuesta de satisfacción se agrupan en tres apartados:

- Valoración de los cursos
- Valoración de las instalaciones e infraestructuras
- Valoración del Servicio Central de Idiomas

El primero de los apartados se corresponde con cuestiones relacionadas con los aspectos didácticos de los cursos. La relación de preguntas del cuestionario para este apartado son las siguientes:

VALORACIONES	1	2	3	4	5
	Muy negativo	Negativo	Ni positivo ni negativo	Positivo	Muy positivo
CUESTIONES PLANTEADAS	0.1 El cumplimiento y adecuación de los contenidos con sus expectativas actuales				
	0.2 La claridad y comprensión de los contenidos expuestos				
	0.3 Los libros de texto, o material escrito, si lo hubiera				
	0.4 Los materiales complementarios utilizados por el profesor/a (artículos, vídeos, etc.)				
	0.5 Los materiales utilizados por el profesor/a en medios virtuales (Studium, web, blog,...)				
	0.6 Las actividades en clase destinadas a la mejora de la comprensión escrita				
	0.7 Las actividades en clase destinadas a la mejora de la expresión escrita				
	0.8 Las actividades en clase destinadas a la mejora de la comprensión oral				
	0.9 Las actividades en clase destinadas a la mejora de la expresión oral				
	0.10 Las actividades en clase destinadas a la mejora de los conocimientos gramaticales				
	0.11 Las actividades en clase destinadas a la mejora del vocabulario				
	0.12 Las actividades en clase destinadas a la mejora de la pronunciación				
	0.13 Las actividades desarrolladas por el profesor/a en los medios virtuales (studium, web, blog,...)				
	0.14 El nivel de interés generado por el profesor/a				
	0.15 El nivel de participación generado por el profesor/a				
	0.16 El modo en el que el profesor/a realiza el seguimiento o evaluación del aprendizaje				
	0.17 El cumplimiento del profesor/a con los horarios y su puntualidad				
	0.18 La atención al alumno o alumna, en general, por parte del profesorado				
	0.19 Su nivel de satisfacción general con el curso				

El segundo apartado recoge el grado de satisfacción de los estudiantes sobre las instalaciones e infraestructuras mediante las que se desarrolla la actividad formativa. A continuación se muestra la relación de preguntas del cuestionario referentes a este apartado:

VALORACIONES	1	2	3	4	5
	Muy negativo	Negativo	Ni positivo ni negativo	Positivo	Muy positivo
CUESTIONES PLANTEADAS	0.1 Las aulas y su equipamiento son adecuados para la actividad a desarrollar				
	0.2 Las condiciones ambientales de las aulas (climatización, iluminación, ruidos, ventilación, etc.) facilitan la actividad				
	0.3 Las instalaciones de las aulas en general son adecuadas				
	0.4 Las instalaciones del Servicio Central de Idiomas permiten atender correctamente al usuario				

Finalmente, en el tercer apartado del cuestionario, se evalúa la percepción que tienen los estudiantes sobre la atención recibida en el Servicio, que se concreta en los siguientes ítems:

VALORACIONES	1	2	3	4	5
	Muy negativo	Negativo	Ni positivo ni negativo	Positivo	Muy positivo
CUESTIONES PLANTEADAS	0.1 La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas				
	0.2 El trato recibido por parte del personal del Servicio es respetuoso y amable				
	0.3 La atención recibida a través del teléfono en el Servicio Central de Idiomas				
	0.4 El material informativo que distribuye el SCI en el sobre de matrícula, los centros, etc.				
	0.5 La información distribuida a través del correo electrónico				
	0.6 La facilidad de acceso a la página Web del SCI				
	0.7 El acceso a la información dentro de la página Web del SCI				
	0.8 La utilidad de la información que aparece en la página Web del SCI				
	0.9 La claridad de la información que aparece en la página Web del SCI				
	0.10 La utilidad del uso de Facebook, Twitter y Whatsapp para difundir información del SCI				
	0.11 La información aparecida en la prensa escrita				
	0.12 El material audiovisual de préstamo (cintas, libros, vídeos, etc.) es suficiente				

En cuanto a los aspectos formales, se contemplan ítems referidos a la satisfacción con el grupo de clase y si los motivos de las insatisfacción, en su caso, se deben a factores relativos al horario, profesor/a, compañeros/as, material didáctico o material de apoyo.

Se incluye una referencia directa a la relación calidad/precio de los cursos ofrecidos así como a la forma en que los estudiantes han sabido de la existencia de los mismos, lo que mide la eficacia de los canales de comunicación utilizados.

## FICHA TÉCNICA

---

El presente informe describe los resultados de la encuesta de satisfacción acerca de las actividades formativas desarrolladas por el Servicio Central de Idiomas de la Universidad de Salamanca durante el SEGUNDO cuatrimestre del curso 2013-2014.

La valoración que los estudiantes han reflejado en el cuestionario se refiere a 35 profesores/as y a 69 cursos.

### *Profesorado:*

---

- Adeline Komen
  - Alfredo Fernández
  - Amanda Ellen Gerke
  - Ana Lugones
  - Aurora Miñambres
  - Claudia Ruhnke
  - Claudia Toda
  - Cristina Santesteban
  - Dan-Iulian Toader
  - David González-Iglesias
  - Elena Diego
  - Françoise Marechal
  - Hanane Benali
  - Hugo Manuel Milhanas
  - James Larcey
  - Javier Seisdedos
  - Jesús Alfonso Marcos
  - Juan José López
  - Liudmila Enyutina
  - María Balasopoulou
  - María del Valle Sancho
  - María Helena de Nóbrega
  - María Koutentaki
  - Mariangela Bellu
  - Marie Paule de St. Léger
  - Marta Panojo
  - Mercedes Romero
  - Miriam Borham
  - Po Tseng Chen
  - Reyes Albarrán
  - Romina Payo
  - Sarah Burkett
  - Sofía R. Oliveira
  - Susana Sierra
  - Thomas Feige
  -
-



## *Actividades formativas y cursos evaluados*

:

---

Curso Grado Inglés A2.2B  
Curso Grado Inglés B1.3A  
Curso Grado Inglés B1.3E  
Curso Grado Inglés B1.2B  
Curso Grado Inglés B2.2A  
Curso Formación Permanente Inglés B2.2B  
Curso Formación Permanente Inglés B2.3A  
Curso Formación Permanente Inglés C1.1B  
Curso Senior Inglés 4A  
Curso Senior Inglés 2A  
Curso Senior Inglés 2B  
Curso Formación Permanente Inglés B1.2A  
Curso Senior Inglés 1B  
Curso Senior Inglés 5B  
Curso Grado Alemán B1.1  
Curso Grado Alemán A1.1A  
Curso Grado Inglés A2.1  
Curso Grado Alemán A1.2D  
Curso Grado Inglés B2.1A  
Curso Grado Inglés B2.1B  
Curso Grado Inglés B2.2B  
Curso Grado Inglés B1.2D  
Curso Grado Inglés B2.2C  
Curso Francés B1.1  
Curso Senior Francés  
Curso Francés A2.1  
Curso Francés A1.1  
Curso Formación Permanente Inglés A2.2  
Curso Senior Portugués  
Curso Inglés C1.1A  
Curso Formación Permanente Inglés C1.2  
Curso Grado Italiano A1.1  
Curso Grado Inglés B1.1A  
Curso Formación Permanente Inglés B1.1  
Curso Formación Permanente Inglés B1.2B  
Curso Grado Inglés B1.2A  
Curso Grado Inglés A2.2A  
Curso Ruso Perfeccionamiento  
Curso Ruso 2  
Curso Formación Permanente Inglés B2.1A  
Curso Senior Inglés 5A  
Curso Senior Inglés 3B  
Curso Formación Permanente Inglés B2.1B  
Curso Senior Inglés 6B  
Curso Senior Inglés 6A  
Curso Senior Inglés 4B  
Curso Portugués-Brasileño A1.2  
Curso Griego B1.2  
Curso Grado Italiano A1.2  
Curso Francés B1.2  
Curso Francés A2.2  
Curso Senior Inglés 3A  
Curso Formación Permanente Inglés B1.3B  
Curso Formación Permanente Inglés B1.3A  
Curso Grado Inglés B1.3D  
Curso Senior Inglés 1A  
Curso Grado Inglés B2.3  
Curso Chino 1  
Curso Formación Permanente Inglés B2.1C  
Curso Grado Alemán A1.1B  
Curso Grado Alemán A1.2B  
Curso Grado Alemán A2.1  
Curso Formación Permanente Inglés B2.2A  
Curso Formación Permanente Inglés B1.3C  
Curso Portugués A1.1  
Curso Grado Inglés B1.1C  
Curso Grado Alemán A2.2  
Curso Grado Alemán A1.2C  
Curso Formación Permanente Alemán A1.2

-

## ANÁLISIS DE LOS DATOS

Nº de alumnos matriculados: 884

Nº de alumnos encuestados: 637

Tasa de respuesta: 72,06%

### Perfil del estudiante que recibe clases en el Servicio Central de Idiomas:

De los 580 encuestados que se identifican, 282 están matriculados en titulaciones de grado o primer y segundo ciclo, 58 son estudiantes de postgrado o tercer ciclo y 101 son antiguos estudiantes. En cuanto al personal, 33 forman parte del Personal Docente e Investigador y 14 del Personal de Administración y Servicios.

De los 637 encuestados, 57 de ellos, es decir, el 8,95%, no se identifica. En el cuatrimestre pasado, el número de alumnos que no indicó el sector al que pertenecía fue de 48 (5,94%) en el curso pasado.

PERÍODO	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Senior	Antiguos Estudiantes	OTROS
Segundo cuatrimestre 2013-2014	5,18%	0,00%	2,20%	44,27%	10,99%	15,86%	3,45%
Primer cuatrimestre 2013-2014	3,72%	0,00%	2,35%	62,33%	0,12%	14,99%	3,22%

PERÍODO	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Senior	Antiguos Estudiantes	OTROS
Promedio del curso 2012-13	5,21%	8,69%	3,16%	57,95%	7,25%	6,82%	1,37%
Promedio del curso 2011-12	20,19%	9,74%	10,60%	51,20%	0,00%	0,08%	5,21%
Promedio del curso 2010-11	11,46%	9,35%	3,99%	68,25%	5,45%	0,30%	1,00%
Promedio del curso 2009-10	11,36%	8,65%	8,78%	37,30%	33,91%	0,00%	0,00%
Promedio del curso 2008-09	10,30%	17,85%	4,30%	59,50%	8,05%	0,00%	0,00%

Los estudiantes, según el perfil y el idioma cursado, se distribuyen como se describe en la siguiente tabla:

IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Alemán	0,16%	0,63%	0,00%	10,83%	1,41%	0,00%	0,47%	0,31%
Brasileño	0,00%	0,63%	0,16%	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Chino	0,00%	0,00%	0,16%	0,00%	0,16%	0,00%	0,00%	0,00%
Francés	0,47%	1,73%	0,31%	4,24%	1,10%	0,16%	0,16%	1,41%
Griego	0,00%	0,16%	0,00%	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%
Inglés	4,40%	5,65%	1,26%	25,27%	12,56%	10,20%	2,83%	6,75%
Italiano	0,00%	0,31%	0,00%	2,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%
Portugués	0,16%	0,00%	0,16%	0,47%	0,16%	0,63%	0,00%	0,00%
Ruso	0,00%	0,00%	0,16%	0,78%	0,47%	0,00%	0,00%	0,16%
Total	5,18%	9,11%	2,20%	44,27%	15,86%	10,99%	3,45%	8,95%

## 1. VALORACIÓN DE LOS CURSOS: ASPECTOS DIDÁCTICOS

### 1.1 Asistencia a la actividad o curso de los estudiantes matriculados

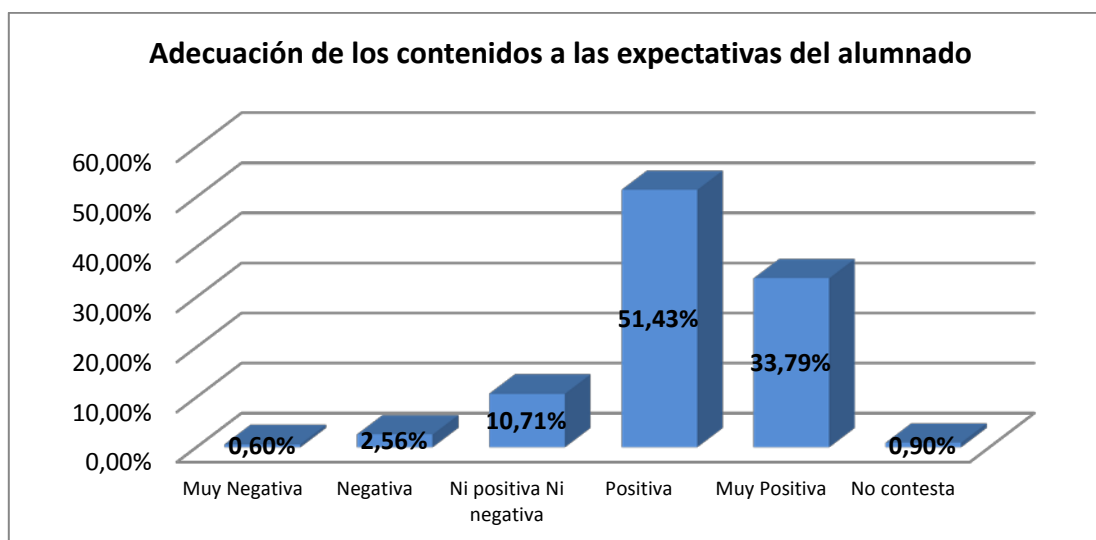
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Más del 90 %	561	84,62%
Entre el 75% y el 90%	67	10,11%
Entre el 50% y el 75%	21	3,17%
Entre el 25% y el 50%	3	0,45%
Menos del 25%	0	0,00%
No contesta	11	1,66%
Total	663	100,00%

### 1.2 Valoración de la adecuación de los contenidos a las expectativas del alumnado

Promedio de respuesta: 4,16

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	4	0,60%
Negativa	17	2,56%
Ni positiva Ni negativa	71	10,71%
Positiva	341	51,43%
Muy Positiva	224	33,79%
No contesta	6	0,90%
Total	663	100,00%

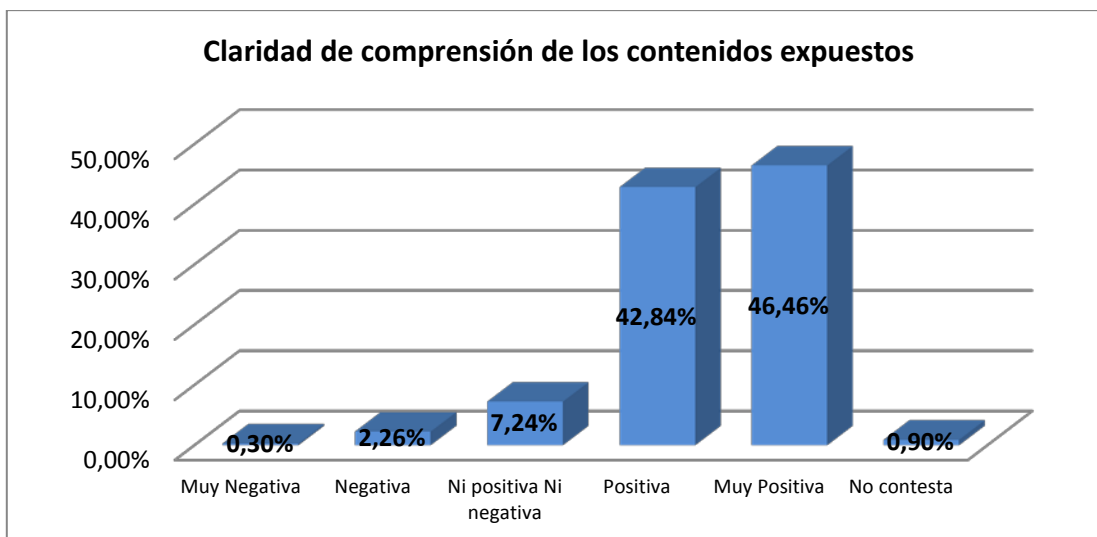


### 1.3 Valoración de la claridad de comprensión de los contenidos expuestos por el profesorado

Promedio de respuesta: 4,34

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	2	0,30%
Negativa	15	2,26%
Ni positiva Ni negativa	48	7,24%
Positiva	284	42,84%
Muy Positiva	308	46,46%
No contesta	6	0,90%
Total	663	100,00%

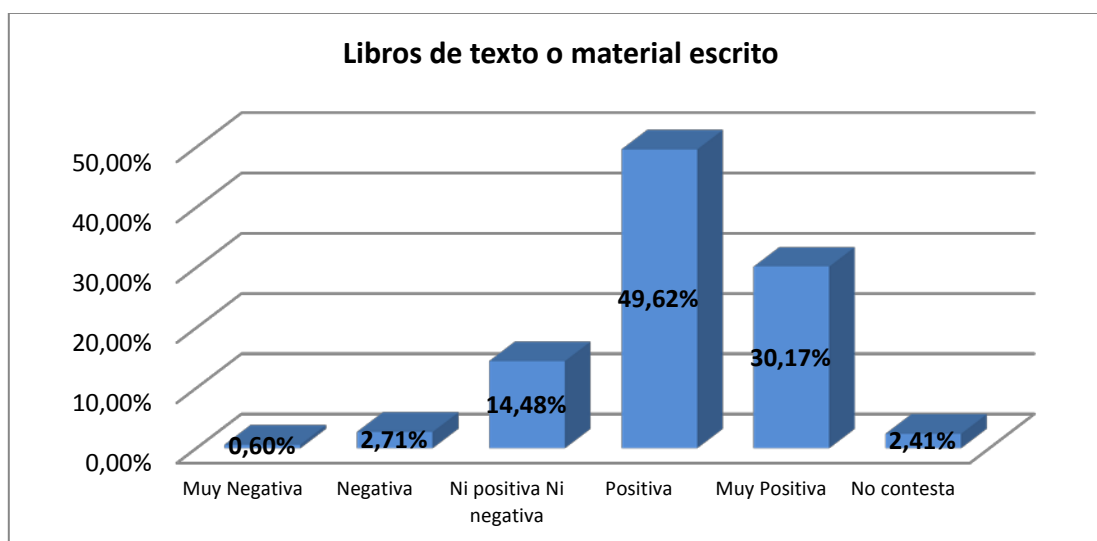


### 1.4 Libros de texto o material escrito, si lo hubiera

Promedio de respuesta: 4,09

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	4	0,60%
Negativa	18	2,71%
Ni positiva Ni negativa	96	14,48%
Positiva	329	49,62%
Muy Positiva	200	30,17%
No contesta	16	2,41%
Total	663	100,00%

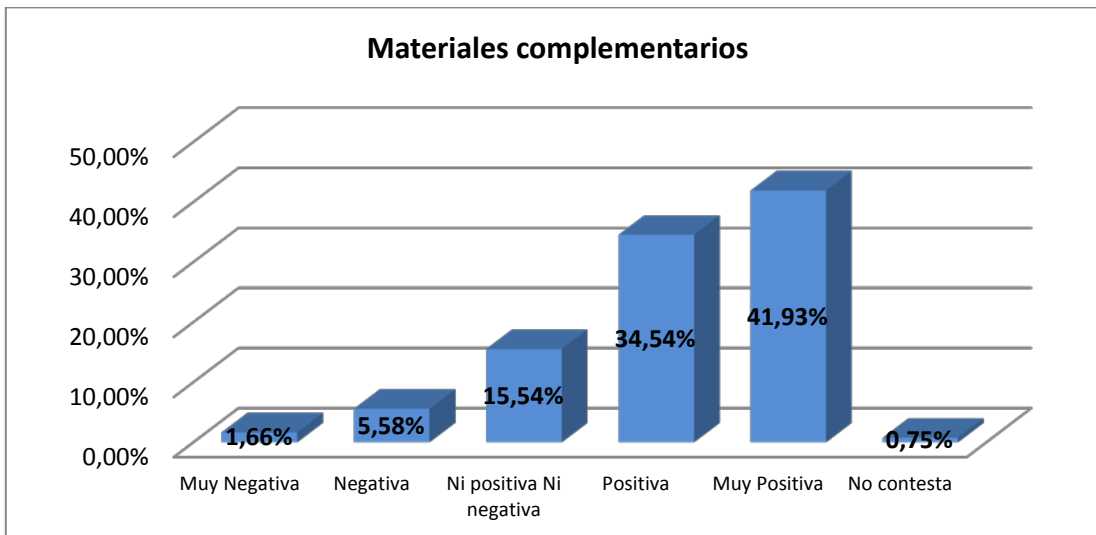


### 1.5 Materiales complementarios

Promedio de respuesta: 4,10

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	11	1,66%
Negativa	37	5,58%
Ni positiva Ni negativa	103	15,54%
Positiva	229	34,54%
Muy Positiva	278	41,93%
No contesta	5	0,75%
Total	663	100,00%

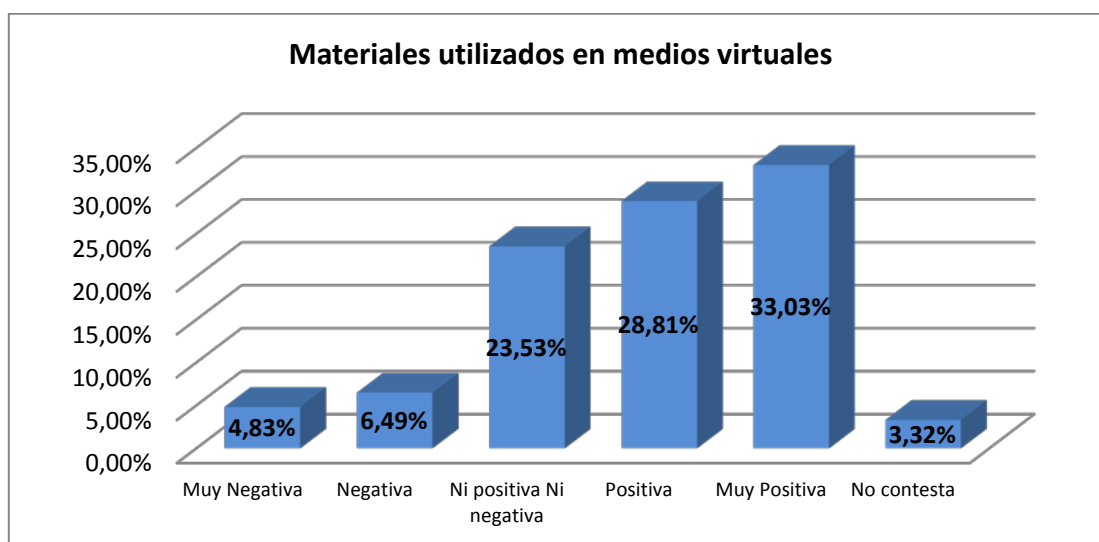


### 1.6 Materiales utilizados en medios virtuales

Promedio de respuesta: 3,81

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	32	4,83%
Negativa	43	6,49%
Ni positiva Ni negativa	156	23,53%
Positiva	191	28,81%
Muy Positiva	219	33,03%
No contesta	22	3,32%
Total	663	100,00%



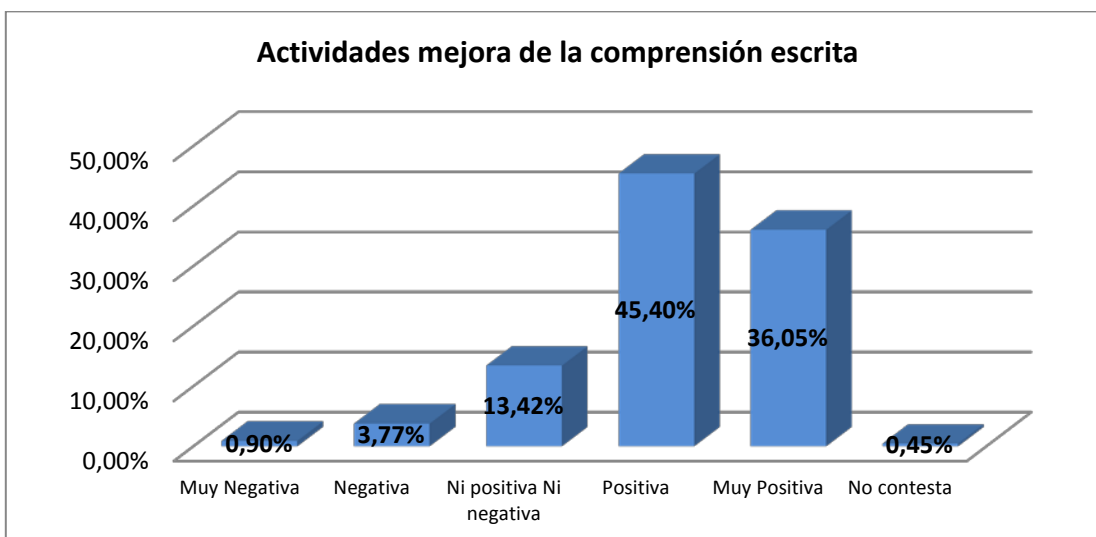


### 1.7 Actividades en clase destinadas a la mejora de la comprensión escrita

Promedio de respuesta: 4,12

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	6	0,90%
Negativa	25	3,77%
Ni positiva Ni negativa	89	13,42%
Positiva	301	45,40%
Muy Positiva	239	36,05%
No contesta	3	0,45%
Total	663	100,00%

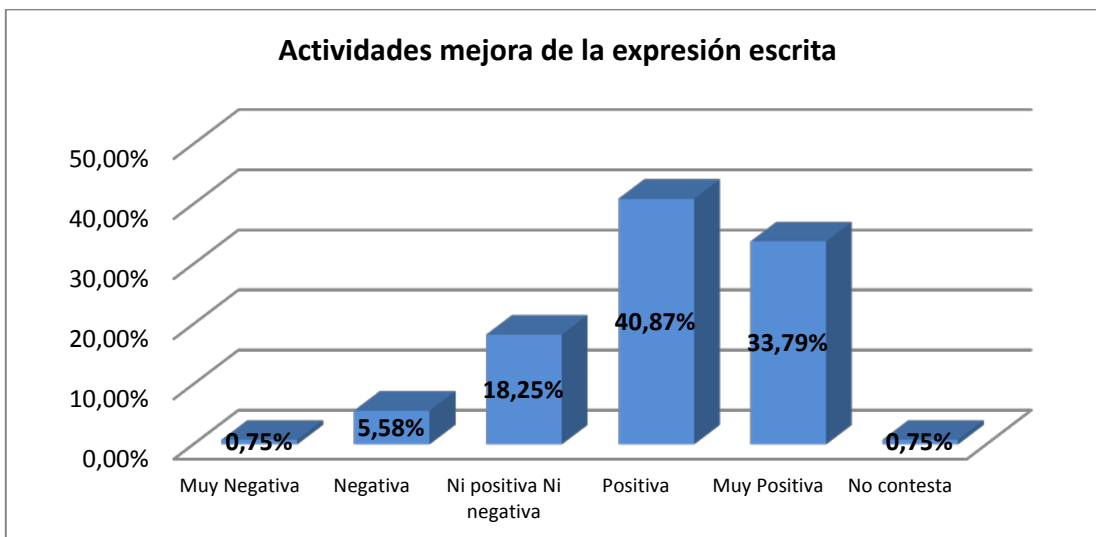


### 1.8 Actividades en clase destinadas a la mejora de la expresión escrita

Promedio de respuesta: 4,02

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	5	0,75%
Negativa	37	5,58%
Ni positiva Ni negativa	121	18,25%
Positiva	271	40,87%
Muy Positiva	224	33,79%
No contesta	5	0,75%
Total	663	100,00%

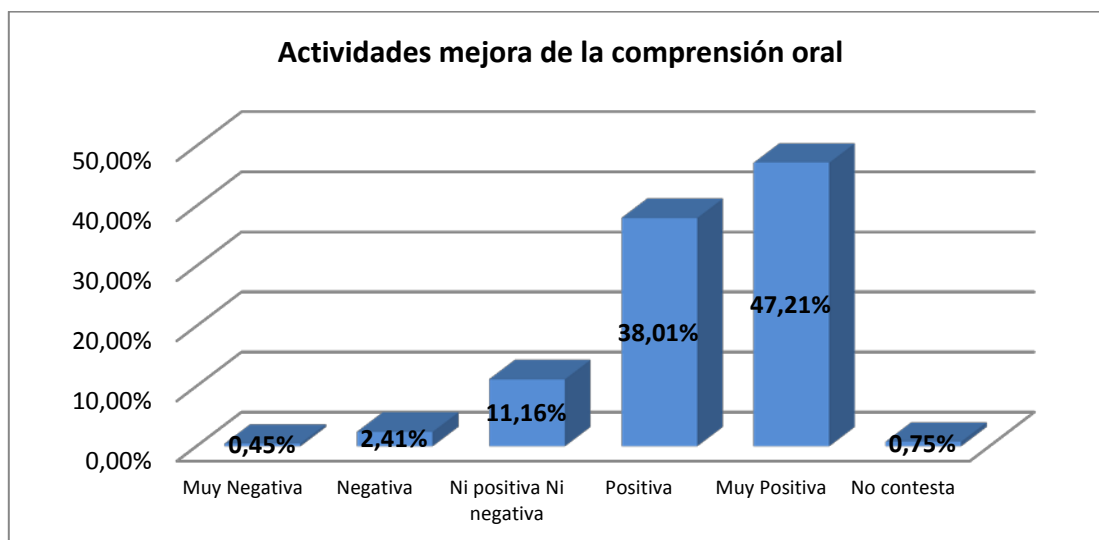


### 1.9 Actividades en clase destinadas a la mejora de la comprensión oral

Promedio de respuesta: 4,30

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	3	0,45%
Negativa	16	2,41%
Ni positiva Ni negativa	74	11,16%
Positiva	252	38,01%
Muy Positiva	313	47,21%
No contesta	5	0,75%
Total	663	100,00%

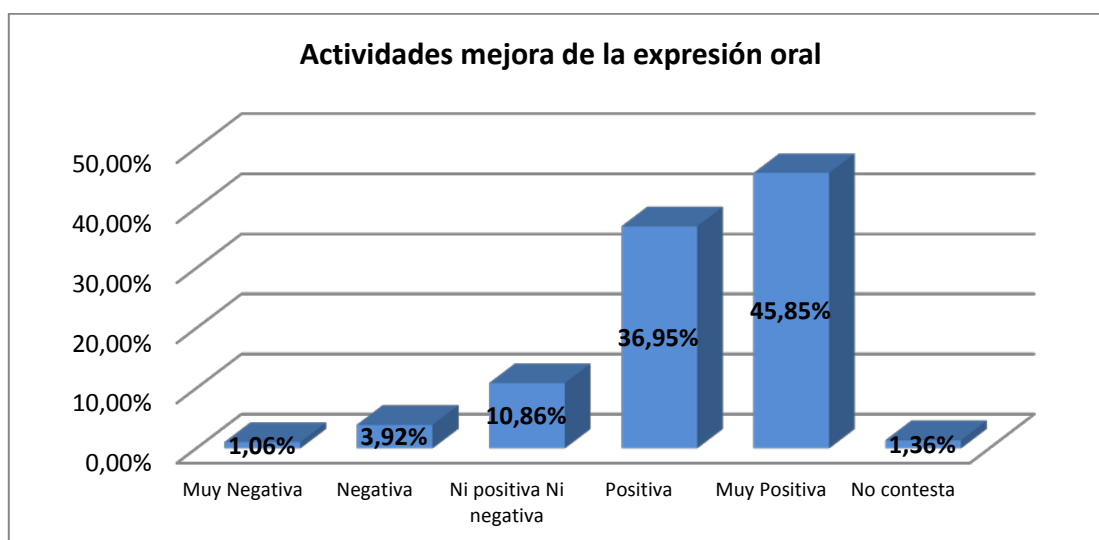


### 1.10 Actividades en clase destinadas a la mejora de la expresión oral

Promedio de respuesta: 4,24

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	7	1,06%
Negativa	26	3,92%
Ni positiva Ni negativa	72	10,86%
Positiva	245	36,95%
Muy Positiva	304	45,85%
No contesta	9	1,36%
Total	663	100,00%

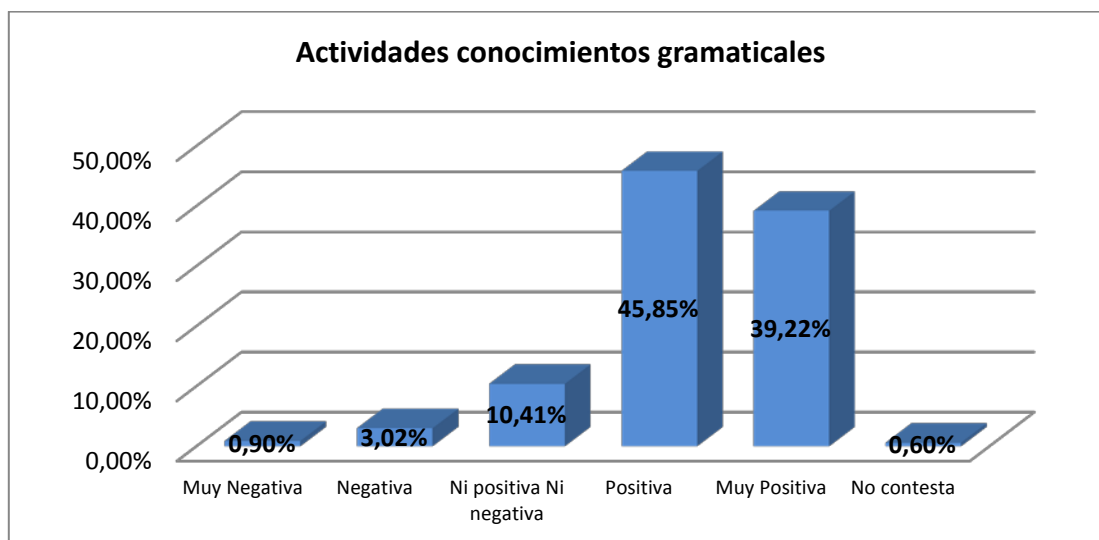


### 1.11 Actividades en clase destinadas a la mejora de los conocimientos gramaticales

Promedio de respuesta: 4,20

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	6	0,90%
Negativa	20	3,02%
Ni positiva Ni negativa	69	10,41%
Positiva	304	45,85%
Muy Positiva	260	39,22%
No contesta	4	0,60%
Total	663	100,00%

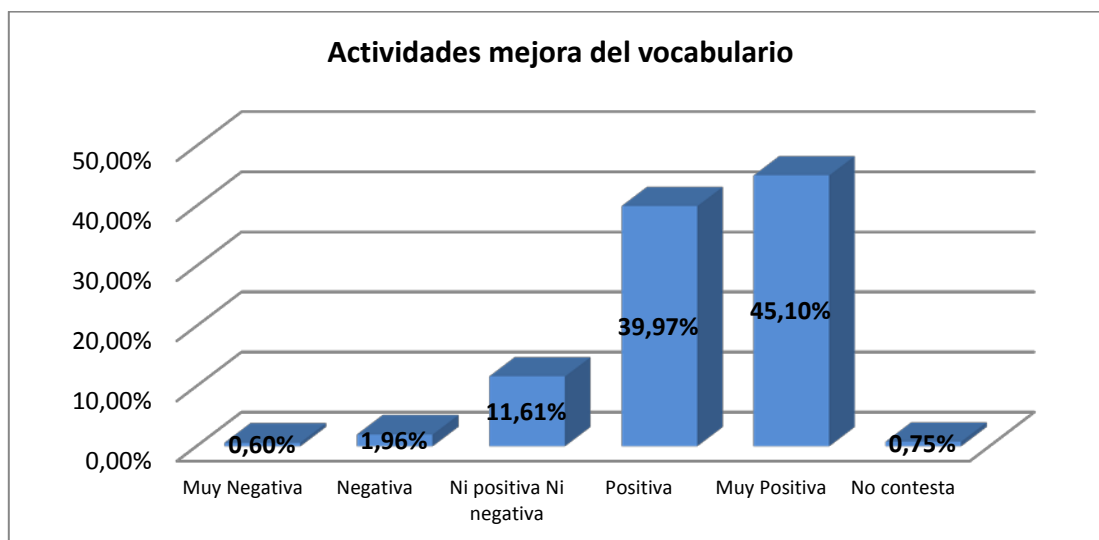


### 1.12 Actividades en clase destinadas a la mejora del vocabulario

Promedio de respuesta: 4,28

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	4	0,60%
Negativa	13	1,96%
Ni positiva Ni negativa	77	11,61%
Positiva	265	39,97%
Muy Positiva	299	45,10%
No contesta	5	0,75%
Total	663	100,00%

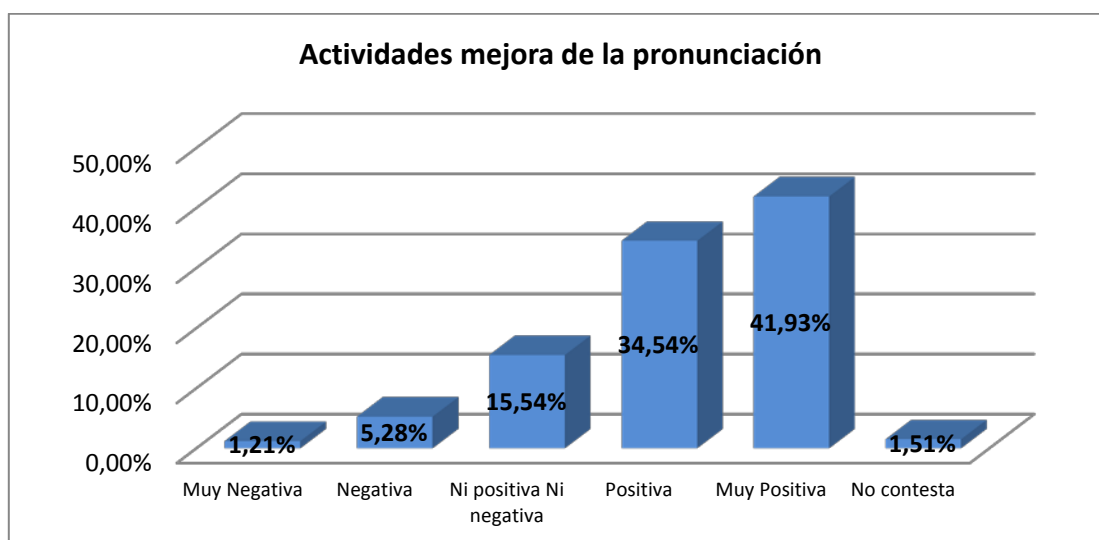


### 1.13 Actividades en clase destinadas a la mejora de la pronunciación

Promedio de respuesta: 4,12

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	8	1,21%
Negativa	35	5,28%
Ni positiva Ni negativa	103	15,54%
Positiva	229	34,54%
Muy Positiva	278	41,93%
No contesta	10	1,51%
Total	663	100,00%

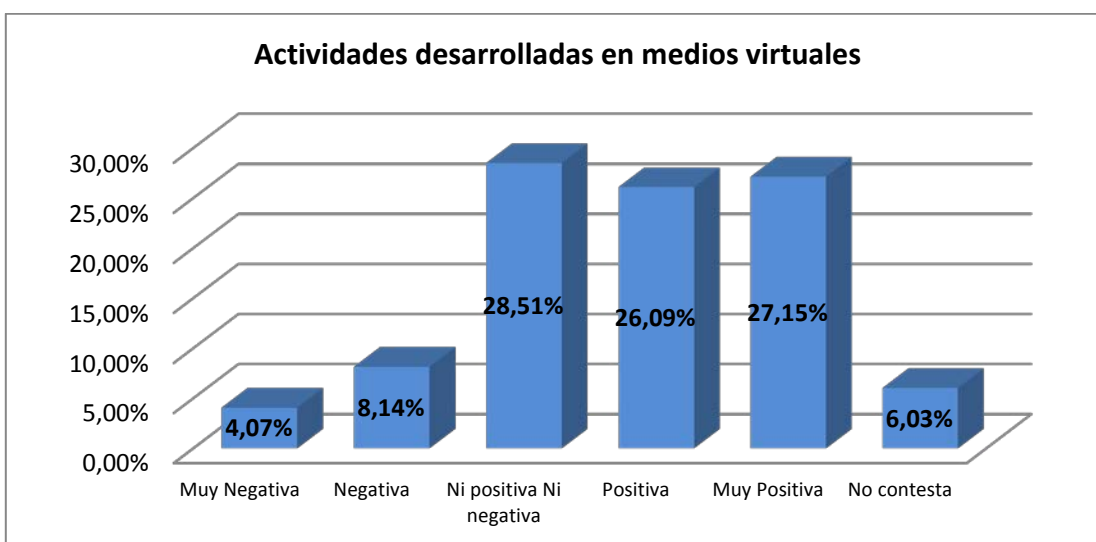


### 1.14 Actividades desarrolladas en medios virtuales

Promedio de respuesta: 3,68

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	27	4,07%
Negativa	54	8,14%
Ni positiva Ni negativa	189	28,51%
Positiva	173	26,09%
Muy Positiva	180	27,15%
No contesta	40	6,03%
Total	663	100,00%



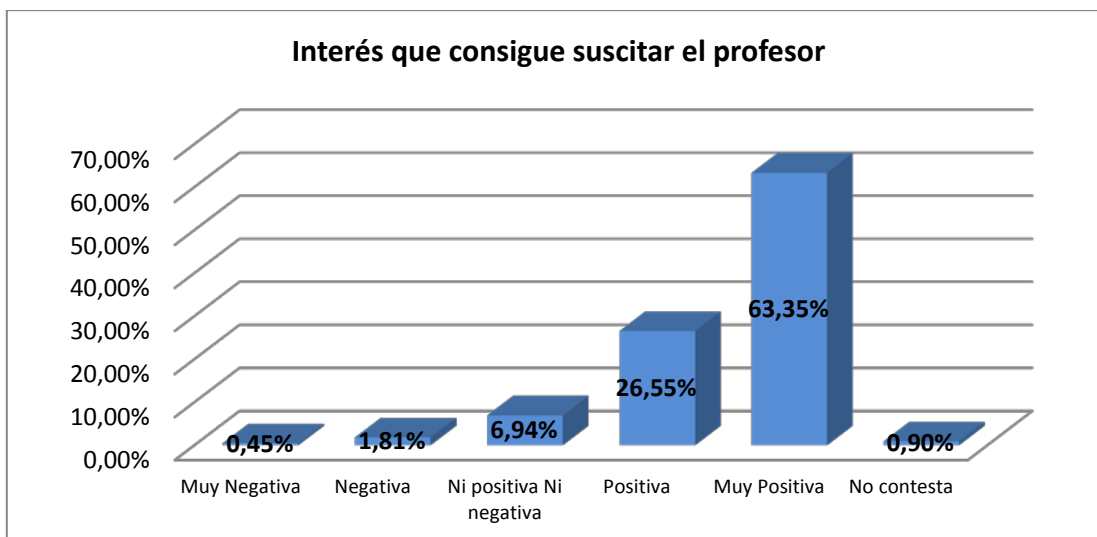


### 1.15 Valoración del interés que consigue suscitar el profesor o profesora en el estudiante

Promedio de respuesta: 4,52

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	3	0,45%
Negativa	12	1,81%
Ni positiva Ni negativa	46	6,94%
Positiva	176	26,55%
Muy Positiva	420	63,35%
No contesta	6	0,90%
Total	663	100,00%

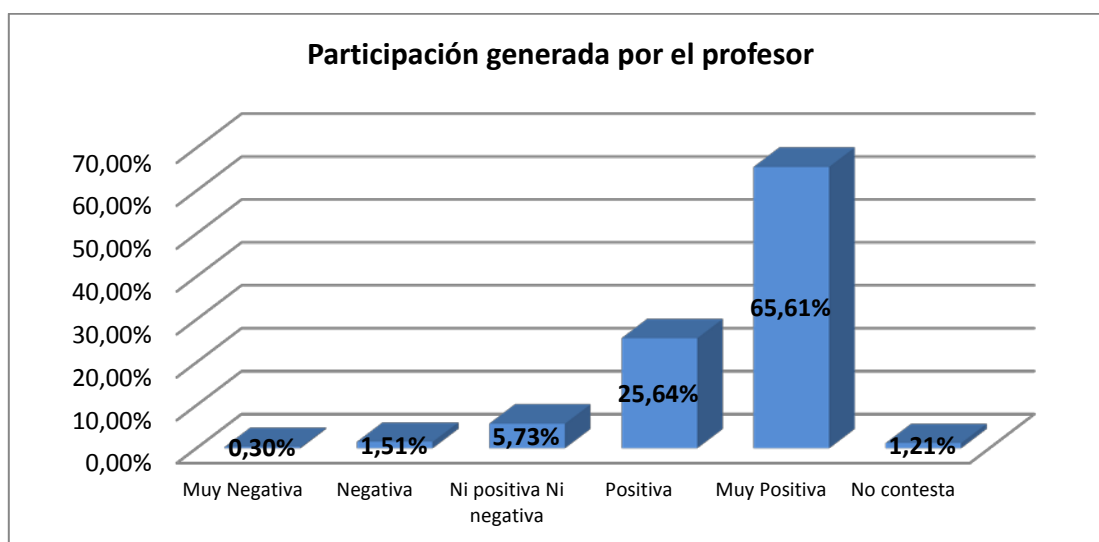


### 1.16 Valoración del nivel de participación generado por el profesor o profesora

Promedio de respuesta: 4,57

Respuesta más frecuente (moda estadística):5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	2	0,30%
Negativa	10	1,51%
Ni positiva Ni negativa	38	5,73%
Positiva	170	25,64%
Muy Positiva	435	65,61%
No contesta	8	1,21%
Total	663	100,00%

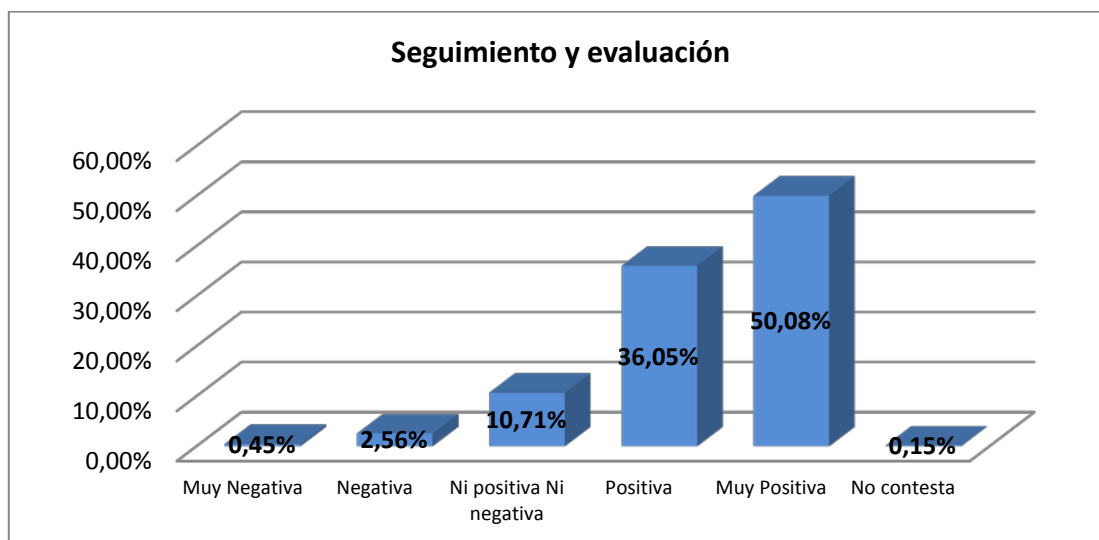


### 1.17 Valoración del seguimiento y evaluación del aprendizaje realizados

Promedio de respuesta: 4,33

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	3	0,45%
Negativa	17	2,56%
Ni positiva Ni negativa	71	10,71%
Positiva	239	36,05%
Muy Positiva	332	50,08%
No contesta	1	0,15%
Total	663	100,00%

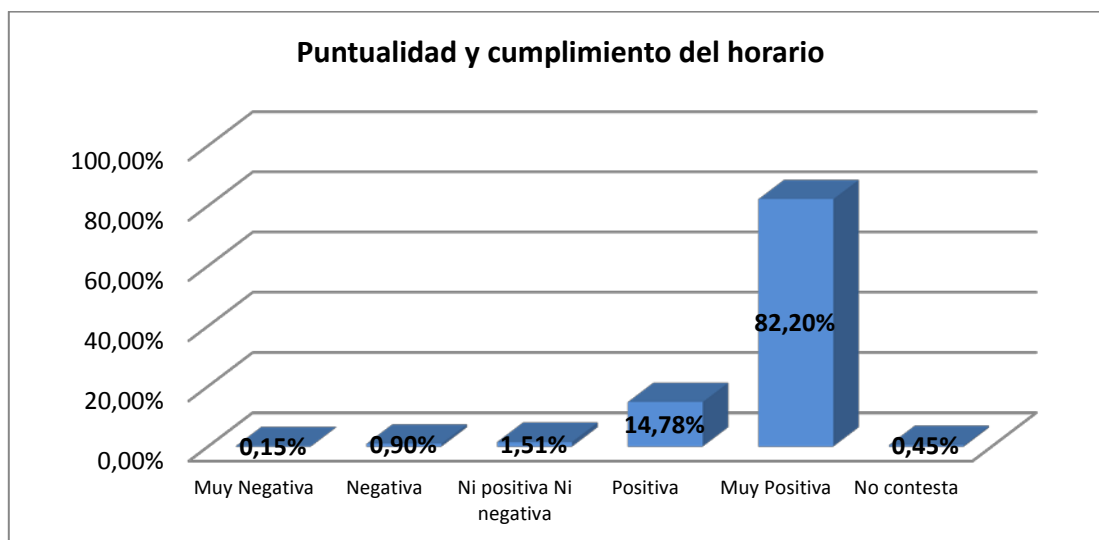


### 1.18 Valoración de la puntualidad y cumplimiento del horario por el profesorado

Promedio de respuesta: 4,79

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	1	0,15%
Negativa	6	0,90%
Ni positiva Ni negativa	10	1,51%
Positiva	98	14,78%
Muy Positiva	545	82,20%
No contesta	3	0,45%
Total	663	100,00%

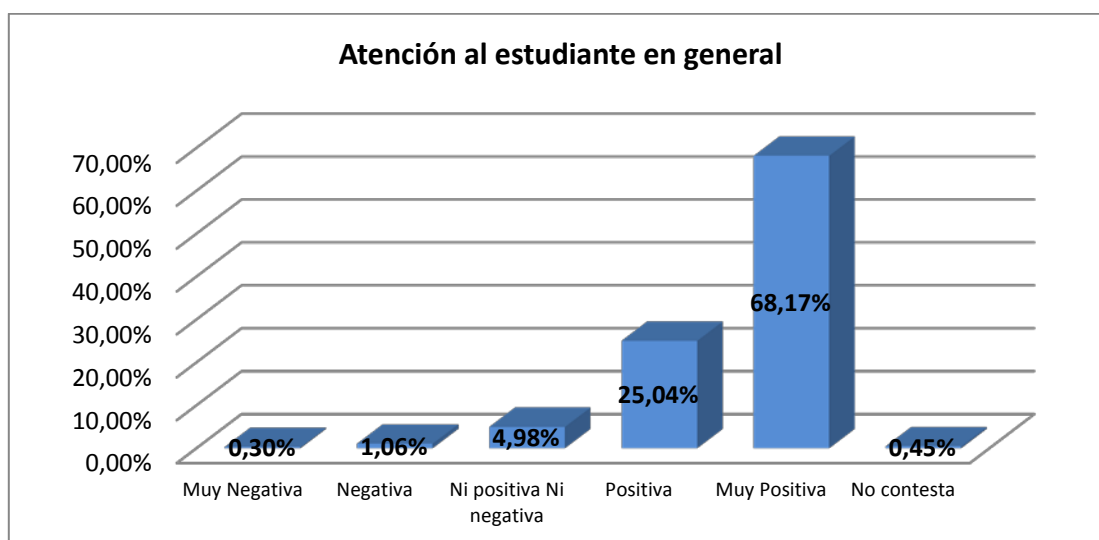


### 1.19 Valoración de la atención al estudiante en general por parte del profesorado

Promedio de respuesta: 4,60

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	2	0,30%
Negativa	7	1,06%
Ni positiva Ni negativa	33	4,98%
Positiva	166	25,04%
Muy Positiva	452	68,17%
No contesta	3	0,45%
Total	663	100,00%

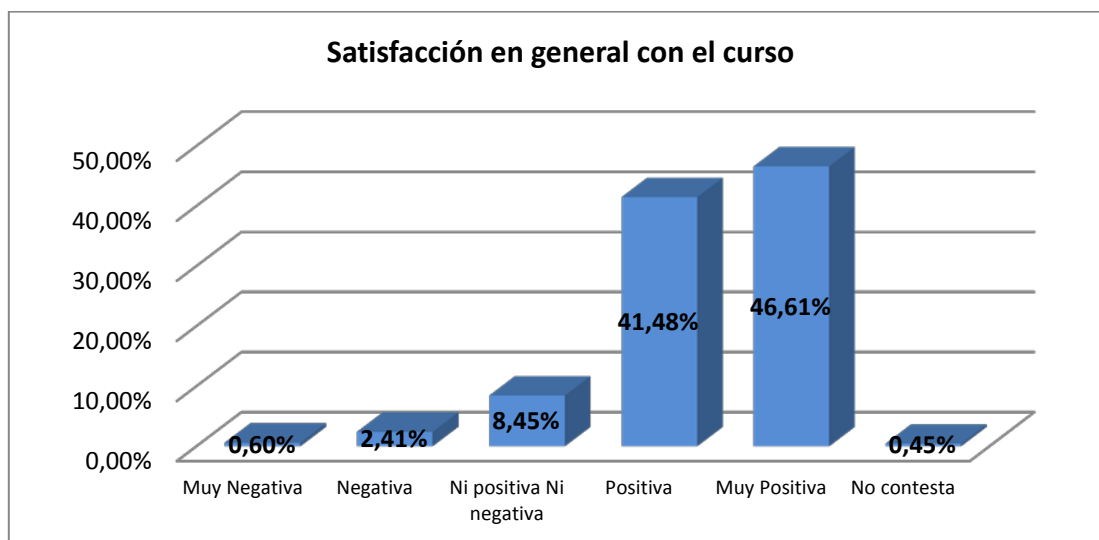


### 1.20 Satisfacción en general con el curso o actividad

Promedio de respuesta: 4,32

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	4	0,60%
Negativa	16	2,41%
Ni positiva Ni negativa	56	8,45%
Positiva	275	41,48%
Muy Positiva	309	46,61%
No contesta	3	0,45%
Total	663	100,00%



## 2. VALORACIÓN DE LOS CURSOS: ASPECTOS FORMALES

### 2.1 Satisfacción con el grupo de clase

Sí satisfecho (estudiantes que marcan la casilla correspondiente): 599

No satisfecho (estudiantes que marcan la casilla correspondiente): 55

Estudiantes que no contestan: 9

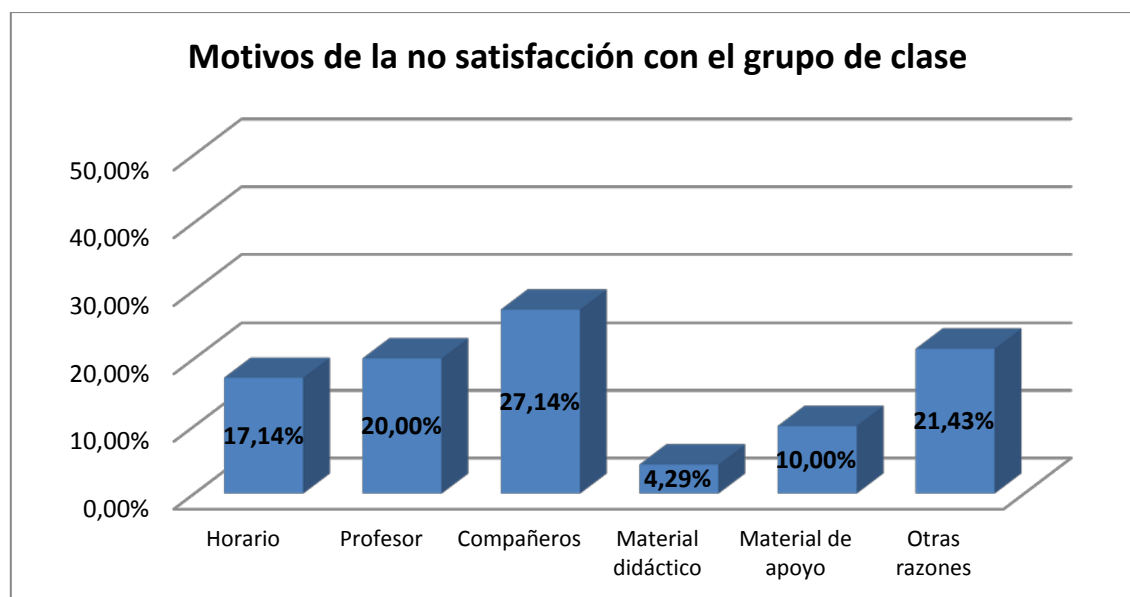
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	599	90,35%
No	55	8,30%
No contesta	9	1,36%
Total	663	100,00%



## 2.2 Motivos de la no satisfacción con el grupo de clase

Nº total de estudiantes de entre los encuestados que no se sienten satisfechos: 70, un 10,55% del total de encuestados.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Horario	12	17,14%
Profesor	14	20,00%
Compañeros	19	27,14%
Material didáctico	3	4,29%
Material de apoyo	7	10,00%
Otras razones	15	21,43%
Total	70	100,00%



Como se puede observar en el gráfico anterior, los porcentajes de insatisfacción son similares, con muy poca diferencia con respecto al resto de opciones, se observa con los compañeros.

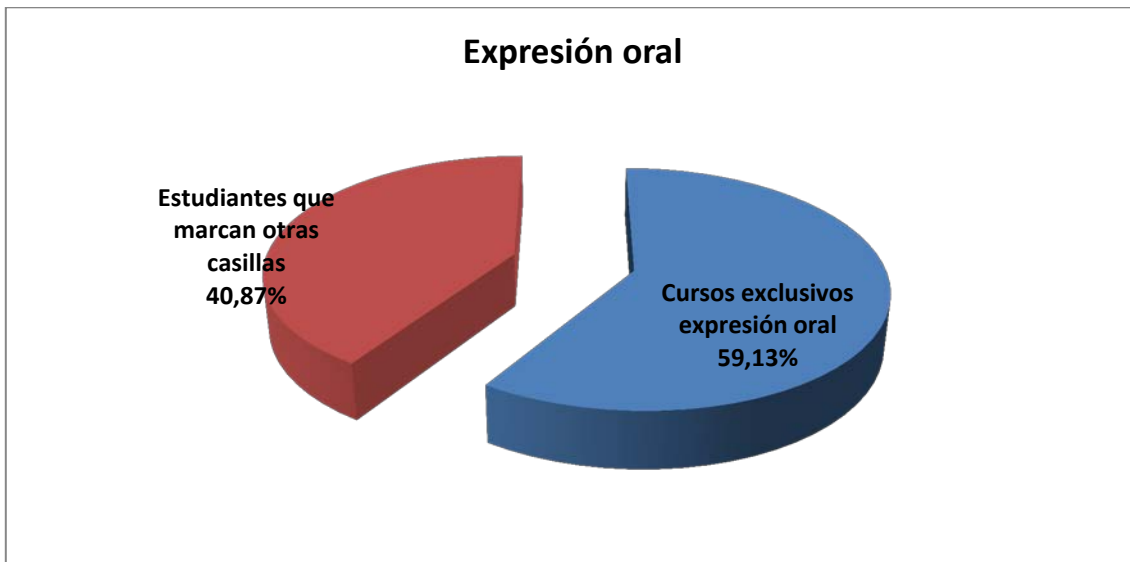
En “otras razones” cabe destacar la siguiente información:

- Nivel diferente al necesario (12 opinan que el nivel es diferente o inferior al suyo).
- Nº de alumnos por aula muy elevado (se la opinión de 3 alumnos).
- Más videos y ejercicios para escuchar indican (2 alumnos).
- Señalan la falta de adecuación de las aulas y el frio (3 alumnos)
- En general por el funcionamiento del grupo y los compañeros (4 alumnos)
- 4 alumnos más manifiestan motivos diversos, radio antigua, chino tradicional, etc.



### 2.3 Cursos preferidos por los estudiantes. Expresión oral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Cursos exclusivos expresión oral	392	59,13%
Estudiantes que marcan otras casillas	271	40,87%
Estudiantes que no responden	0	0,00%
Total	663	100,00%



## 2.4 Cursos preferidos por los estudiantes. Expresión escrita

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Cursos exclusivos expresión escrita	34	5,13%
Estudiantes que marcan otras casillas	629	94,87%
Estudiantes que no responden	0	0,00%
Total	663	100,00%



## 2.5 Cursos preferidos por los estudiantes. Otros

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Estudiantes que prefieren otro tipo de cursos	11	1,66%
Estudiantes que marcan otras casillas	647	97,59%
Estudiantes que no indican modalidad	5	0,75%
Total	663	100,00%



En las indicaciones de los alumnos que marcan la casilla destacar que 1 piden cursos de inglés comercial, 1 películas y excursiones, otro (1) cursos de verano y 2 de teatro, juegos, etc.

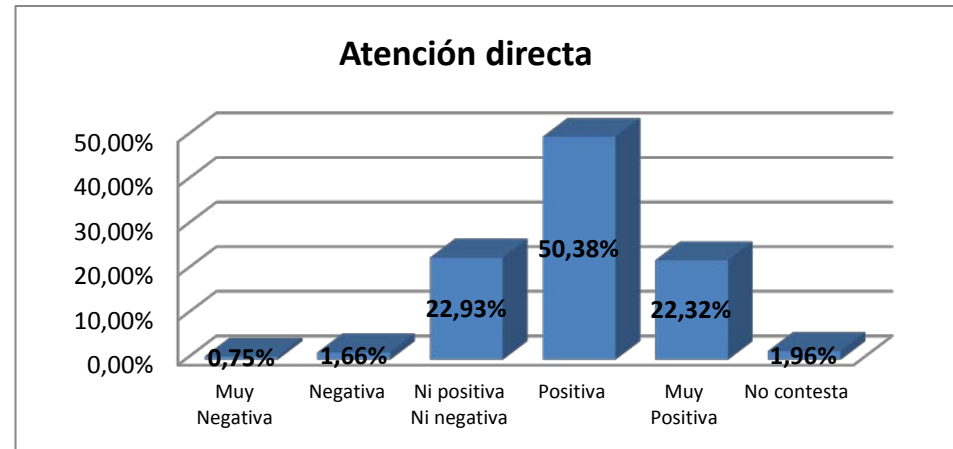
### 3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

#### 3.1 Información recibida por parte del personal en atención directa

Promedio de respuesta: 3,94

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	4	0,60%
Negativa	16	2,41%
Ni positiva Ni negativa	56	8,45%
Positiva	275	41,48%
Muy Positiva	309	46,61%
No contesta	3	0,45%
Total	663	100,00%



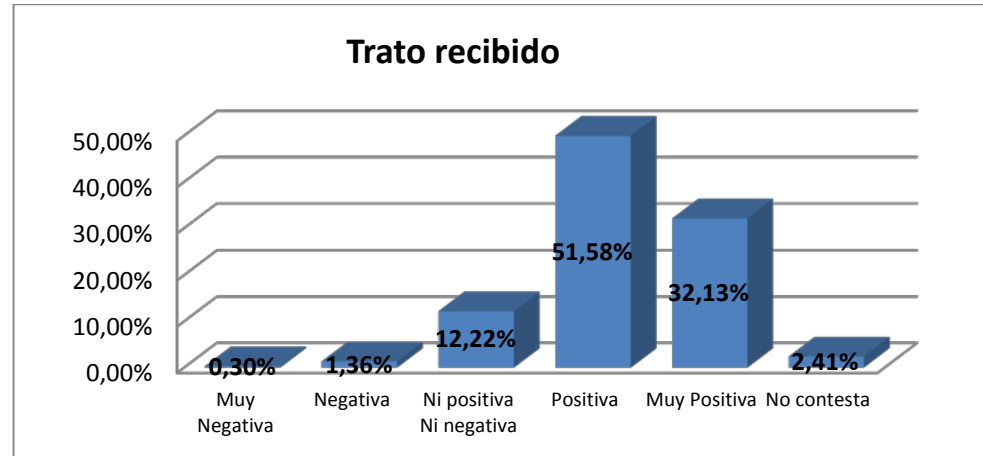
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	0,00%	0,00%	0,99%	1,98%	1,43%	1,20%	0,75%
Negativa	3,64%	1,72%	0,00%	1,77%	1,98%	0,00%	1,20%	1,66%
Ni positiva Ni negativa	25,45%	27,59%	28,57%	24,47%	21,78%	15,71%	19,28%	22,93%
Positiva	41,82%	34,48%	57,14%	52,48%	57,43%	48,57%	51,81%	50,38%
Muy Positiva	25,45%	36,21%	14,29%	20,57%	15,84%	30,00%	19,28%	22,32%
No contesta	3,64%	0,00%	0,00%	0,35%	0,99%	4,29%	7,23%	1,96%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,64%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### 3.2 Trato recibido por parte del personal en atención directa

Promedio de respuesta: 4,17

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	2	0,30%
Negativa	9	1,36%
Ni positiva Ni negativa	81	12,22%
Positiva	342	51,58%
Muy Positiva	213	32,13%
No contesta	16	2,41%
Total	663	100,00%



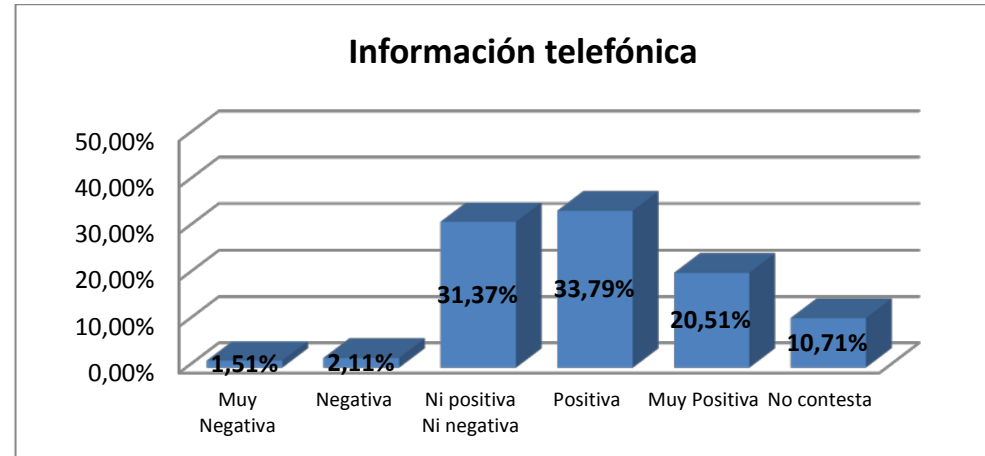
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,99%	0,00%	1,20%	0,30%
Negativa	1,82%	5,17%	0,00%	0,71%	1,98%	0,00%	1,20%	1,36%
Ni positiva Ni negativa	9,09%	12,07%	21,43%	13,48%	15,84%	10,00%	6,02%	12,22%
Positiva	54,55%	32,76%	64,29%	53,55%	57,43%	44,29%	53,01%	51,58%
Muy Positiva	30,91%	48,28%	14,29%	31,56%	22,77%	38,57%	32,53%	32,13%
No contesta	3,64%	1,72%	0,00%	0,71%	0,99%	7,14%	6,02%	2,41%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### 3.3 Información recibida a través del teléfono

Promedio de respuesta: 3,78

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	10	1,51%
Negativa	14	2,11%
Ni positiva Ni negativa	208	31,37%
Positiva	224	33,79%
Muy Positiva	136	20,51%
No contesta	71	10,71%
Total	663	100,00%



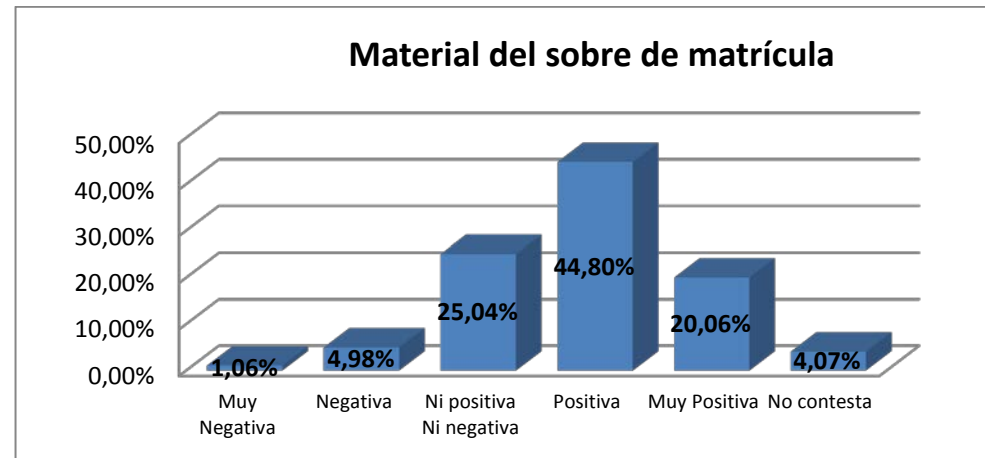
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	1,82%	0,00%	0,00%	1,77%	1,98%	1,43%	1,20%	1,51%
Negativa	3,64%	1,72%	7,14%	1,77%	4,95%	0,00%	0,00%	2,11%
Ni positiva Ni negativa	20,00%	24,14%	35,71%	43,97%	25,74%	15,71%	20,48%	31,37%
Positiva	36,36%	27,59%	57,14%	27,30%	42,57%	38,57%	39,76%	33,79%
Muy Positiva	32,73%	34,48%	0,00%	17,73%	17,82%	22,86%	16,87%	20,51%
No contesta	5,45%	12,07%	0,00%	7,45%	6,93%	21,43%	21,69%	10,71%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### 3.4 Material informativo distribuido en el sobre de matrícula

Promedio de respuesta: 3,81

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	7	1,06%
Negativa	33	4,98%
Ni positiva Ni negativa	166	25,04%
Positiva	297	44,80%
Muy Positiva	133	20,06%
No contesta	27	4,07%
Total	663	100,00%



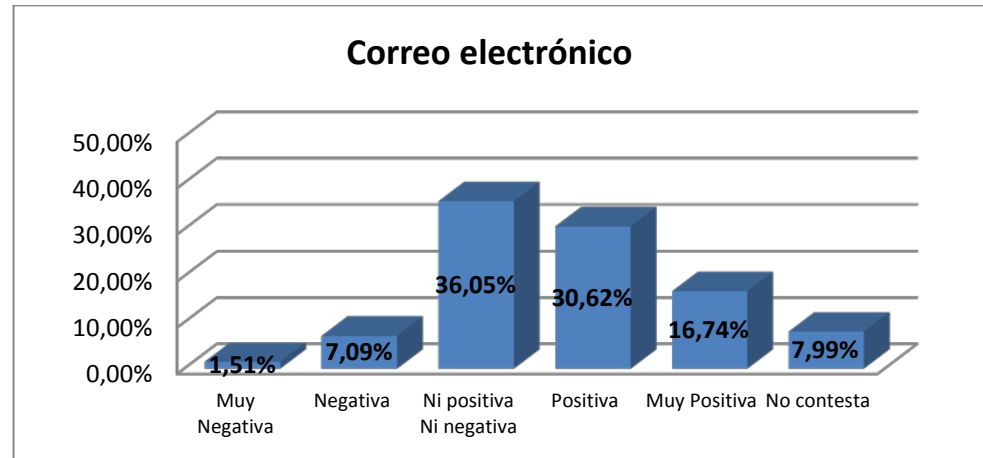
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	1,82%	1,72%	7,14%	0,71%	0,99%	0,00%	1,20%	1,06%
Negativa	3,64%	12,07%	21,43%	4,61%	6,93%	1,43%	0,00%	4,98%
Ni positiva Ni negativa	20,00%	15,52%	28,57%	25,53%	34,65%	25,71%	20,48%	25,04%
Positiva	47,27%	34,48%	35,71%	47,16%	39,60%	47,14%	48,19%	44,80%
Muy Positiva	21,82%	34,48%	7,14%	21,28%	14,85%	15,71%	16,87%	20,06%
No contesta	5,45%	1,72%	0,00%	0,71%	2,97%	10,00%	13,25%	4,07%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### 3.5 Información distribuida a través del correo electrónico

Promedio de respuesta: 3,59

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	10	1,51%
Negativa	47	7,09%
Ni positiva Ni negativa	239	36,05%
Positiva	203	30,62%
Muy Positiva	111	16,74%
No contesta	53	7,99%
Total	663	100,00%



RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	1,72%	0,00%	1,42%	3,96%	0,00%	1,20%	1,51%
Negativa	7,27%	3,45%	21,43%	8,51%	8,91%	0,00%	6,02%	7,09%
Ni positiva Ni negativa	25,45%	31,03%	57,14%	42,20%	30,69%	28,57%	34,94%	36,05%
Positiva	41,82%	24,14%	14,29%	29,43%	34,65%	32,86%	27,71%	30,62%
Muy Positiva	16,36%	36,21%	7,14%	15,60%	14,85%	20,00%	8,43%	16,74%
No contesta	9,09%	3,45%	0,00%	2,84%	6,93%	18,57%	21,69%	7,99%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

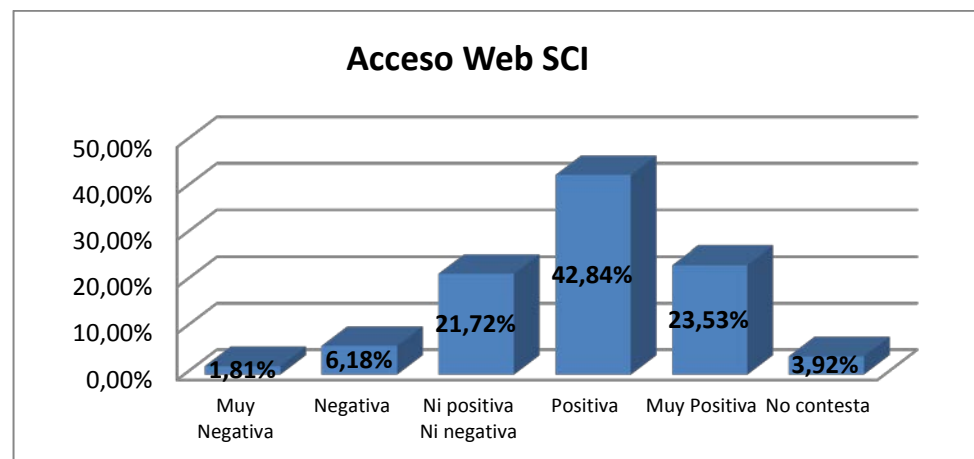


### 3.6 Facilidad de acceso a la página Web del Servicio Central de Idiomas

Promedio de respuesta: 3,83

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	12	1,81%
Negativa	41	6,18%
Ni positiva Ni negativa	144	21,72%
Positiva	284	42,84%
Muy Positiva	156	23,53%
No contesta	26	3,92%
Total	663	100,00%



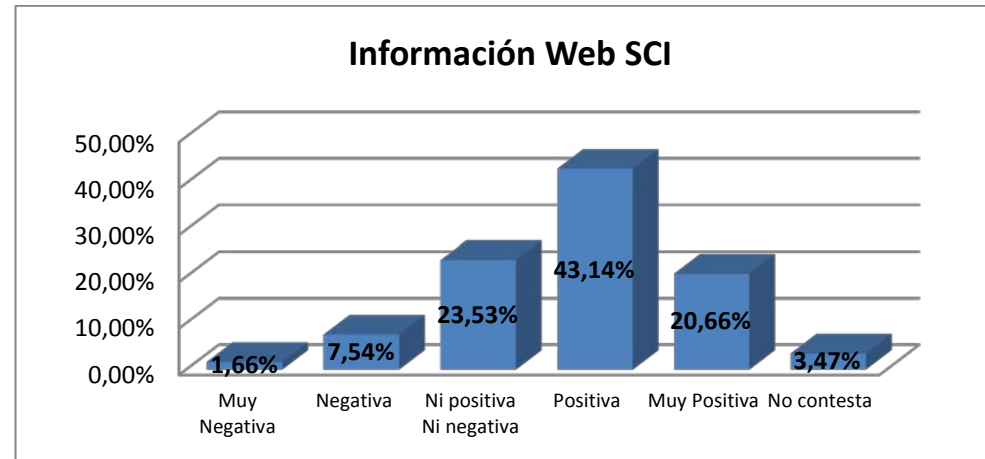
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	5,17%	7,14%	0,35%	2,97%	2,86%	2,41%	1,81%
Negativa	9,09%	6,90%	21,43%	4,61%	7,92%	5,71%	4,82%	6,18%
Ni positiva Ni negativa	9,09%	20,69%	35,71%	23,05%	22,77%	24,29%	20,48%	21,72%
Positiva	47,27%	31,03%	28,57%	47,16%	43,56%	27,14%	48,19%	42,84%
Muy Positiva	29,09%	36,21%	7,14%	24,11%	18,81%	30,00%	12,05%	23,53%
No contesta	5,45%	0,00%	0,00%	0,71%	3,96%	10,00%	12,05%	3,92%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### 3.7 El acceso a la información dentro de la página Web del Servicio Central de Idiomas

Promedio de respuesta: 3,76

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	11	1,66%
Negativa	50	7,54%
Ni positiva Ni negativa	156	23,53%
Positiva	286	43,14%
Muy Positiva	137	20,66%
No contesta	23	3,47%
Total	663	100,00%



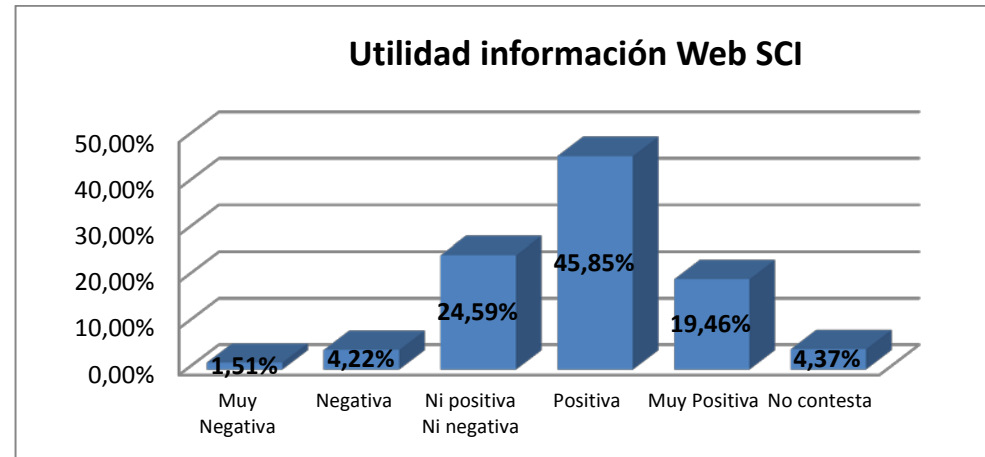
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	3,45%	7,14%	0,35%	2,97%	2,86%	2,41%	1,66%
Negativa	9,09%	8,62%	28,57%	8,16%	5,94%	4,29%	4,82%	7,54%
Ni positiva Ni negativa	10,91%	20,69%	35,71%	26,95%	24,75%	21,43%	20,48%	23,53%
Positiva	52,73%	34,48%	21,43%	43,62%	44,55%	37,14%	48,19%	43,14%
Muy Positiva	21,82%	31,03%	7,14%	20,57%	19,80%	27,14%	10,84%	20,66%
No contesta	5,45%	1,72%	0,00%	0,35%	1,98%	7,14%	13,25%	3,47%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### 3.8 La utilidad de la información que aparece en la página Web del Servicio Central de Idiomas

Promedio de respuesta: 3,81

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	10	1,51%
Negativa	28	4,22%
Ni positiva Ni negativa	163	24,59%
Positiva	304	45,85%
Muy Positiva	129	19,46%
No contesta	29	4,37%
Total	663	100,00%



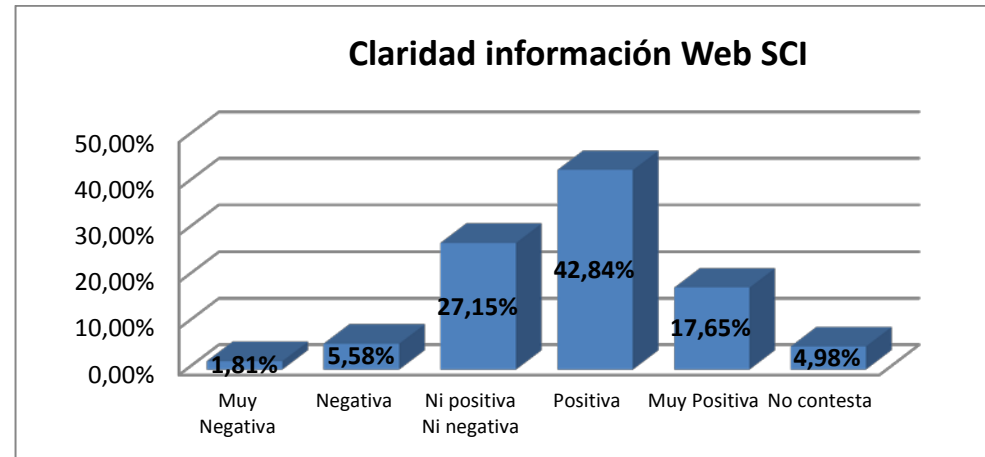
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	1,82%	3,45%	0,00%	0,71%	1,98%	2,86%	1,20%	1,51%
Negativa	1,82%	1,72%	7,14%	4,96%	5,94%	1,43%	4,82%	4,22%
Ni positiva Ni negativa	16,36%	20,69%	57,14%	25,53%	23,76%	27,14%	22,89%	24,59%
Positiva	54,55%	41,38%	21,43%	46,81%	47,52%	41,43%	45,78%	45,85%
Muy Positiva	20,00%	31,03%	14,29%	20,57%	19,80%	18,57%	8,43%	19,46%
No contesta	5,45%	1,72%	0,00%	1,42%	0,99%	8,57%	16,87%	4,37%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### 3.9 La claridad de la información que aparece en la página Web del Servicio Central de Idiomas

Promedio de respuesta: 3,73

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	12	1,81%
Negativa	37	5,58%
Ni positiva Ni negativa	180	27,15%
Positiva	284	42,84%
Muy Positiva	117	17,65%
No contesta	33	4,98%
Total	663	100,00%



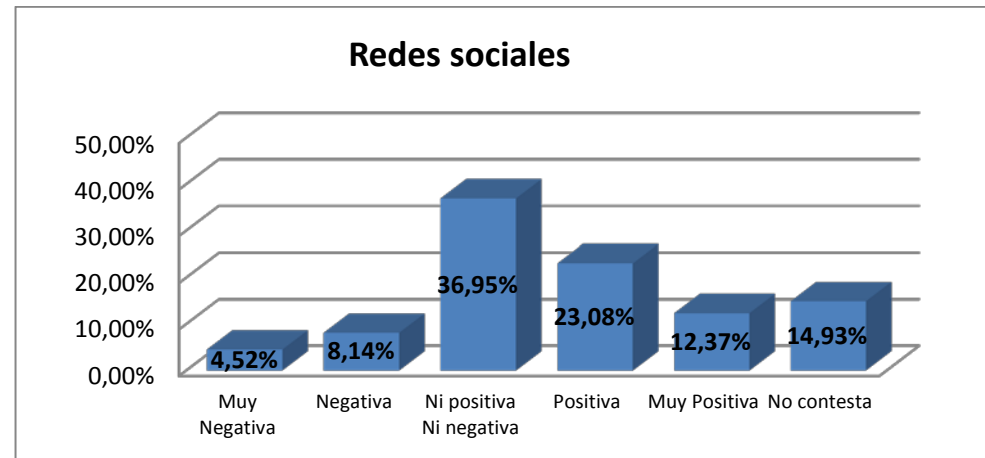
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	3,45%	0,00%	1,06%	3,96%	1,43%	2,41%	1,81%
Negativa	5,45%	5,17%	14,29%	6,38%	3,96%	4,29%	4,82%	5,58%
Ni positiva Ni negativa	21,82%	27,59%	35,71%	28,01%	29,70%	21,43%	27,71%	27,15%
Positiva	41,82%	34,48%	42,86%	43,26%	44,55%	48,57%	40,96%	42,84%
Muy Positiva	23,64%	25,86%	7,14%	19,86%	14,85%	15,71%	7,23%	17,65%
No contesta	7,27%	3,45%	0,00%	1,42%	2,97%	8,57%	16,87%	4,98%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### 3.10 Utilidad del uso de redes sociales para difundir información del Servicio Central de Idiomas

Promedio de respuesta: 3,36

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	30	4,52%
Negativa	54	8,14%
Ni positiva Ni negativa	245	36,95%
Positiva	153	23,08%
Muy Positiva	82	12,37%
No contesta	99	14,93%
Total	663	100,00%



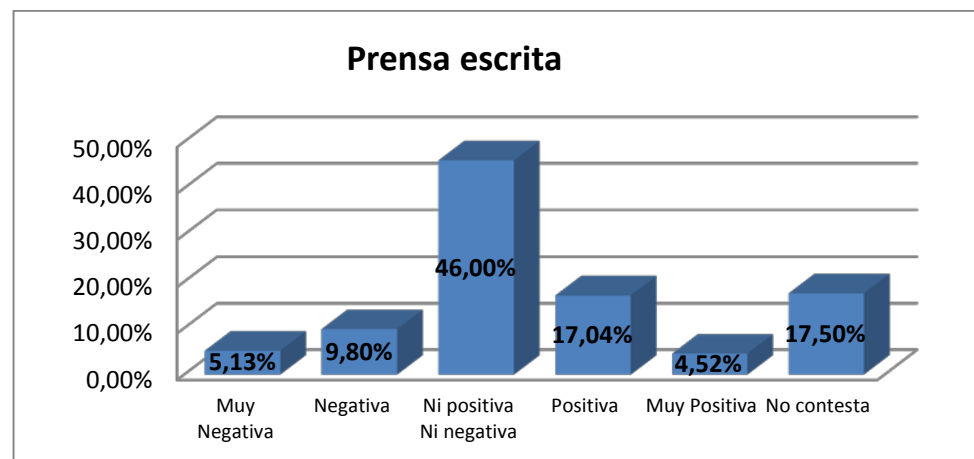
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	7,27%	6,90%	21,43%	3,55%	2,97%	4,29%	3,61%	4,52%
Negativa	7,27%	13,79%	7,14%	10,28%	5,94%	0,00%	7,23%	8,14%
Ni positiva Ni negativa	25,45%	34,48%	50,00%	40,78%	36,63%	35,71%	32,53%	36,95%
Positiva	32,73%	22,41%	0,00%	25,53%	26,73%	12,86%	16,87%	23,08%
Muy Positiva	12,73%	17,24%	7,14%	14,89%	11,88%	5,71%	7,23%	12,37%
No contesta	14,55%	5,17%	14,29%	4,96%	15,84%	41,43%	32,53%	14,93%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### 3.11 Información distribuida a través de la prensa escrita

Promedio de respuesta: 3,07

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	34	5,13%
Negativa	65	9,80%
Ni positiva Ni negativa	305	46,00%
Positiva	113	17,04%
Muy Positiva	30	4,52%
No contesta	116	17,50%
Total	663	100,00%



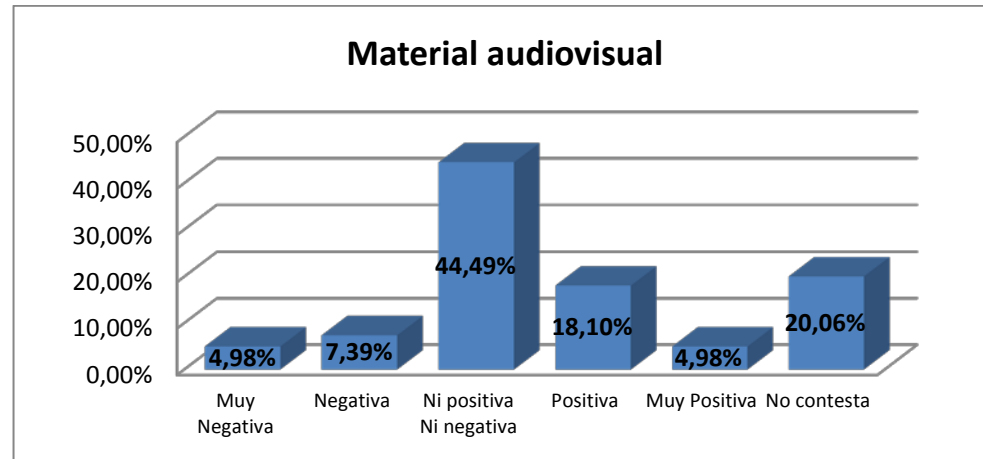
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	5,45%	8,62%	21,43%	4,96%	5,94%	1,43%	2,41%	5,13%
Negativa	12,73%	13,79%	0,00%	10,64%	10,89%	4,29%	7,23%	9,80%
Ni positiva Ni negativa	34,55%	44,83%	57,14%	55,67%	47,52%	30,00%	31,33%	46,00%
Positiva	23,64%	12,07%	7,14%	18,09%	13,86%	15,71%	19,28%	17,04%
Muy Positiva	3,64%	10,34%	0,00%	4,61%	3,96%	2,86%	3,61%	4,52%
No contesta	20,00%	10,34%	14,29%	6,03%	17,82%	45,71%	36,14%	17,50%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### 3.12 El material audiovisual de préstamo es suficiente

Promedio de respuesta: 3,13

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	33	4,98%
Negativa	49	7,39%
Ni positiva Ni negativa	295	44,49%
Positiva	120	18,10%
Muy Positiva	33	4,98%
No contesta	133	20,06%
Total	663	100,00%



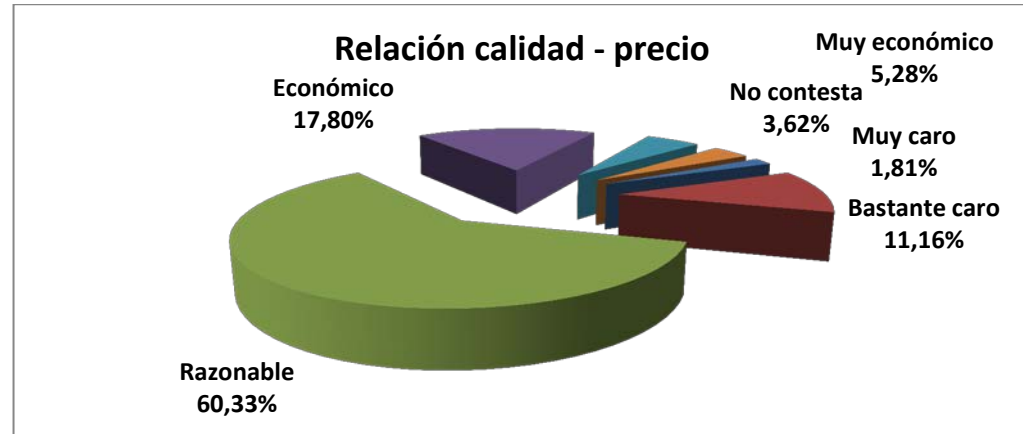
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	5,45%	6,90%	28,57%	3,90%	4,95%	4,29%	3,61%	4,98%
Negativa	9,09%	6,90%	21,43%	7,45%	8,91%	4,29%	4,82%	7,39%
Ni positiva Ni negativa	40,00%	36,21%	28,57%	59,93%	42,57%	25,71%	21,69%	44,49%
Positiva	18,18%	24,14%	0,00%	13,12%	19,80%	24,29%	26,51%	18,10%
Muy Positiva	3,64%	10,34%	7,14%	5,67%	4,95%	2,86%	1,20%	4,98%
No contesta	23,64%	15,52%	14,29%	9,93%	18,81%	38,57%	42,17%	20,06%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### 3.13 Relación calidad-precio de los cursos del Servicio Central de Idiomas

Promedio de respuesta: 3,14

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy caro	12	1,81%
Bastante caro	74	11,16%
Razonable	400	60,33%
Económico	118	17,80%
Muy económico	35	5,28%
No contesta	24	3,62%
Total	663	100,00%



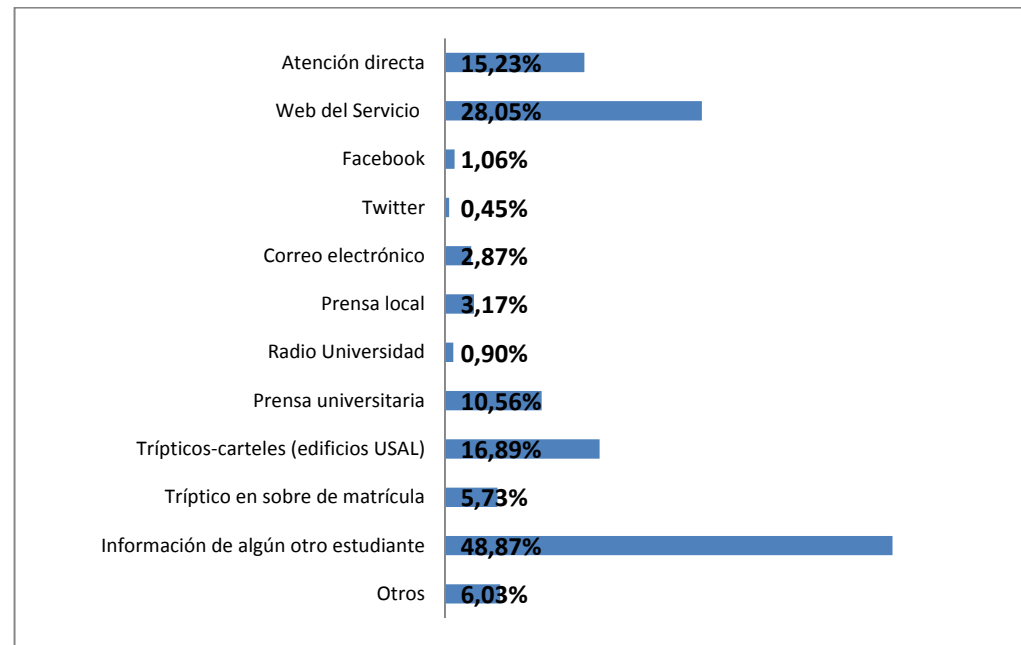
RESPUESTAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy caro	1,82%	0,00%	0,00%	2,84%	0,99%	2,86%	0,00%	1,81%
Bastante caro	7,27%	15,52%	14,29%	14,54%	5,94%	10,00%	6,02%	11,16%
Razonable	60,00%	56,90%	57,14%	58,16%	71,29%	55,71%	61,45%	60,33%
Económico	16,36%	18,97%	14,29%	19,15%	12,87%	20,00%	18,07%	17,80%
Muy económico	7,27%	8,62%	14,29%	3,90%	5,94%	5,71%	3,61%	5,28%
No contesta	7,27%	0,00%	0,00%	1,42%	2,97%	5,71%	10,84%	3,62%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



### 3.14 Canales de información

Esta pregunta hace alusión al medio a través del cual se enteraron los estudiantes de los cursos ofrecidos por el Servicio Central de Idiomas:

Respuesta	Sí	No contesta	% de Sí
Atención directa	101	562	15,23%
Web del Servicio	186	477	28,05%
Facebook	7	656	1,06%
Twitter	3	660	0,45%
Correo electrónico	19	644	2,87%
Prensa local	21	642	3,17%
Radio Universidad	6	657	0,90%
Prensa universitaria	70	593	10,56%
Trípticos-carteles (edificios USAL)	112	551	16,89%
Tríptico en sobre de matrícula	38	625	5,73%
Información de otro estudiante	324	339	48,87%
Otros	40	623	6,03%



#### 4. RELACIÓN DE FRECUENCIAS POR PROFESOR/A

##### 4.1 Distribución de las encuestas en función del profesor o profesora que imparte el curso o la actividad

PROFESOR/A	Estudiantes matriculados o autorizados	Estudiantes encuestados	% de estudiantes encuestados	% sobre total de encuestados
Adeline Komen	20	16	80,00%	2,41%
Alfredo Fernández	59	38	64,41%	5,73%
Amanda Ellen Gerke	35	28	80,00%	4,22%
Ana Lugones	56	40	71,43%	6,03%
Aurora Miñambres	16	13	81,25%	1,96%
Claudia Ruhnke	27	20	74,07%	3,02%
Claudia Toda	10	9	90,00%	1,36%
Cristina Santesteban	16	11	68,75%	1,66%
Dan-Iulian Toader	30	21	70,00%	3,17%
David González-Iglesias	35	26	74,29%	3,92%
Elena Diego	12	10	83,33%	1,51%
Françoise Marechal	46	37	80,43%	5,58%
Hanane Benali	9	7	77,78%	1,06%
Hugo Manuel Milhanas	9	7	77,78%	1,06%
James Larcey	24	16	66,67%	2,41%
Javier Seisdedos	7	4	57,14%	0,60%
Jesús Alfonso Marcos	22	15	68,18%	2,26%
Juan José López	35	25	71,43%	3,77%
Liudmila Enyutina	18	10	55,56%	1,51%
María Balasopoulou	65	49	75,38%	7,39%
María Valle Sancho	37	35	94,59%	5,28%
Maria Helena de Nóbrega	7	7	100,00%	1,06%
María Koutentaki	4	4	100,00%	0,60%
Mariangela Bellu	14	12	85,71%	1,81%
Marie Paule de St. Léger	18	16	88,89%	2,41%
Marta Panojo	70	53	75,71%	7,99%
Mercedes Romero	18	13	72,22%	1,96%
Miriam Borham	14	12	85,71%	1,81%
Po Tseng Chen	6	2	33,33%	0,30%
Reyes Albarrán	17	13	76,47%	1,96%
Romina Payo	37	24	64,86%	3,62%
Sarah Burkett	26	25	96,15%	3,77%
Sofía R. Oliveira	8	5	62,50%	0,75%
Susana Sierra	9	7	77,78%	1,06%
Thomas Feige	48	33	68,75%	4,98%
<b>TOTAL</b>	<b>884</b>	<b>663</b>	<b>75,00%</b>	<b>100,00%</b>

## 5. VALORACIONES DE LOS CURSOS

### 5.1 Promedio de valoraciones por cursos agrupados por tipo

Nombre de la actividad formativa	Cumplimiento y adecuación contenidos	Claridad y comprensión contenidos	Nivel de interés generado por el profesor/a	Nivel de participación generado por el profesor/a	Seguimiento y evaluación del aprendizaje por el profesor/a	Cumplimiento profesor/a de horarios y puntualidad	Atención al estudiante por parte del profesor/a	Nivel de satisfacción general con el curso
Específicos	4,00	4,50	3,50	3,50	4,00	5,00	4,50	3,50
Formación Permanente	4,18	4,43	4,52	4,58	4,40	4,82	4,70	4,32
Grado / Alumnos	4,15	4,30	4,48	4,53	4,28	4,74	4,52	4,28
Perfeccionamiento	4,20	4,60	4,60	4,60	4,60	4,80	4,80	4,60
Senior	4,18	4,32	4,61	4,65	4,37	4,88	4,68	4,41
<b>TOTAL</b>	4,16	4,34	4,52	4,57	4,33	4,79	4,60	4,32

Nombre de la actividad formativa	Libros de texto y material escrito	Materiales complementarios	Materiales utilizados en medios virtuales	Actividades mejora comprensión escrita	Actividades mejora expresión escrita	Actividades mejora comprensión oral	Actividades mejora expresión oral	Actividades mejora conocimientos gramaticales	Actividades mejora vocabulario	Actividades mejora pronunciación	Actividades desarrolladas en medios virtuales
Específicos	4,50	3,50	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,50	4,00	5,00	3,50
Formación Permanente	4,11	3,94	3,63	4,09	3,91	4,25	4,27	4,25	4,31	4,04	3,56
Grado / Alumnos	4,11	4,15	3,83	4,14	4,02	4,28	4,19	4,15	4,26	4,10	3,63
Perfeccionamiento	4,60	4,20	3,25	4,60	4,60	4,80	4,60	4,60	4,60	4,40	2,50
Senior	4,18	4,32	4,61	4,65	4,37	4,88	4,68	4,41			
<b>TOTAL</b>	4,16	4,34	4,52	4,57	4,33	4,79	4,60	4,32			

## 5.2 Promedio de valoraciones por cursos agrupados por idiomas

Nombre de la actividad formativa	Cumplimiento y adecuación contenidos	Claridad y comprensión contenidos	Nivel de interés generado por el profesor/a	Nivel de participación generado por el profesor/a	Seguimiento y evaluación del aprendizaje por el profesor/a	Cumplimiento profesor/a de horarios y puntualidad	Atención al estudiante por parte del profesor/a	Nivel de satisfacción general con el curso
Alemán	4,25	4,30	4,49	4,48	4,31	4,66	4,55	4,28
Chino	4,00	4,50	3,50	3,50	4,00	5,00	4,50	3,50
Francés	4,08	4,29	4,40	4,48	4,27	4,67	4,52	4,29
Griego	4,75	4,75	5,00	4,75	5,00	5,00	4,50	4,75
Inglés	4,14	4,35	4,55	4,60	4,34	4,84	4,63	4,31
Italiano	4,13	4,38	4,31	4,44	4,50	4,69	4,38	4,44
Portugués	4,42	4,47	4,42	4,42	4,05	4,47	4,53	4,32
Ruso	4,50	4,22	4,70	4,80	4,60	4,90	4,90	4,70
<b>TODOS</b>	<b>4,16</b>	<b>4,34</b>	<b>4,52</b>	<b>4,57</b>	<b>4,33</b>	<b>4,79</b>	<b>4,60</b>	<b>4,32</b>

IDIOMAS	Libros de texto y material escrito	Materiales complementarios	Materiales utilizados en medios virtuales	Actividades mejora comprensión escrita	Actividades mejora expresión escrita	Actividades mejora comprensión oral	Actividades mejora expresión oral	Actividades mejora conocimientos gramaticales	Actividades mejora vocabulario	Actividades mejora pronunciación	Actividades desarrolladas en medios virtuales
Alemán	4,08	4,39	4,31	4,17	4,10	4,10	3,98	4,28	4,22	3,97	4,02
Chino	4,50	3,50	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,50	4,00	5,00	3,50
Francés	4,23	4,02	3,31	4,13	4,02	4,48	4,39	4,17	4,41	4,30	3,30
Griego	4,75	4,75	3,75	4,50	4,75	4,00	4,75	4,50	4,75	4,25	3,75
Inglés	4,04	4,04	3,77	4,10	3,98	4,30	4,26	4,19	4,28	4,12	3,67
Italiano	4,06	4,19	3,88	4,25	4,31	4,38	4,31	4,19	3,81	4,13	3,50
Portugués	4,28	4,53	4,50	4,16	4,11	4,47	4,33	3,84	4,42	4,16	4,17
Ruso	4,50	4,00	3,00	4,60	4,50	4,60	4,40	4,70	4,50	4,30	2,67
<b>TODOS</b>	<b>4,09</b>	<b>4,10</b>	<b>3,81</b>	<b>4,12</b>	<b>4,02</b>	<b>4,30</b>	<b>4,24</b>	<b>4,20</b>	<b>4,28</b>	<b>4,12</b>	<b>3,68</b>

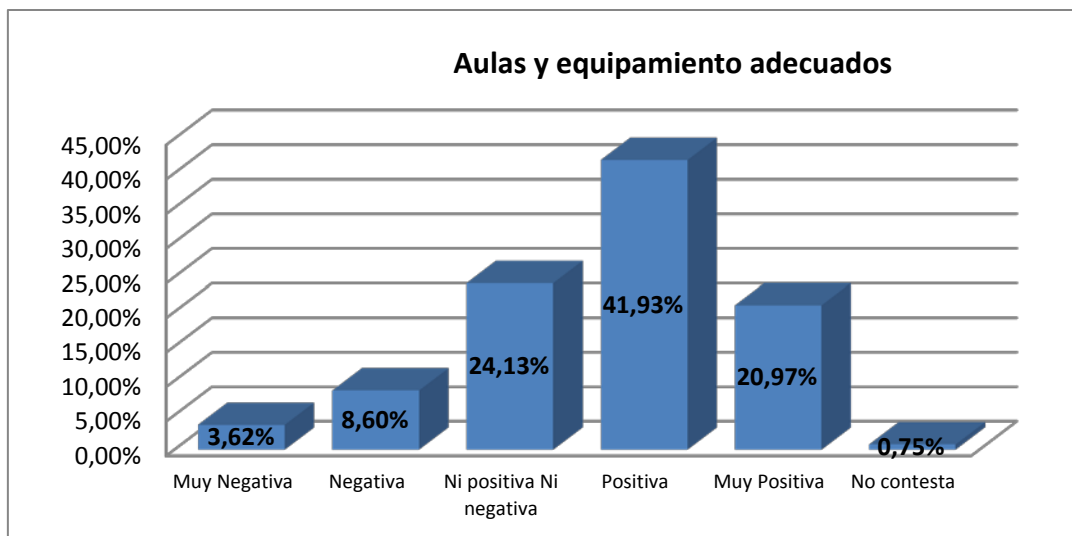
## 6. VALORACIONES DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS

### 6.1 Aulas y equipamiento adecuados para la actividad

Promedio de respuesta: 3,69

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	24	3,62%
Negativa	57	8,60%
Ni positiva Ni negativa	160	24,13%
Positiva	278	41,93%
Muy Positiva	139	20,97%
No contesta	5	0,75%
Total	663	100,00%

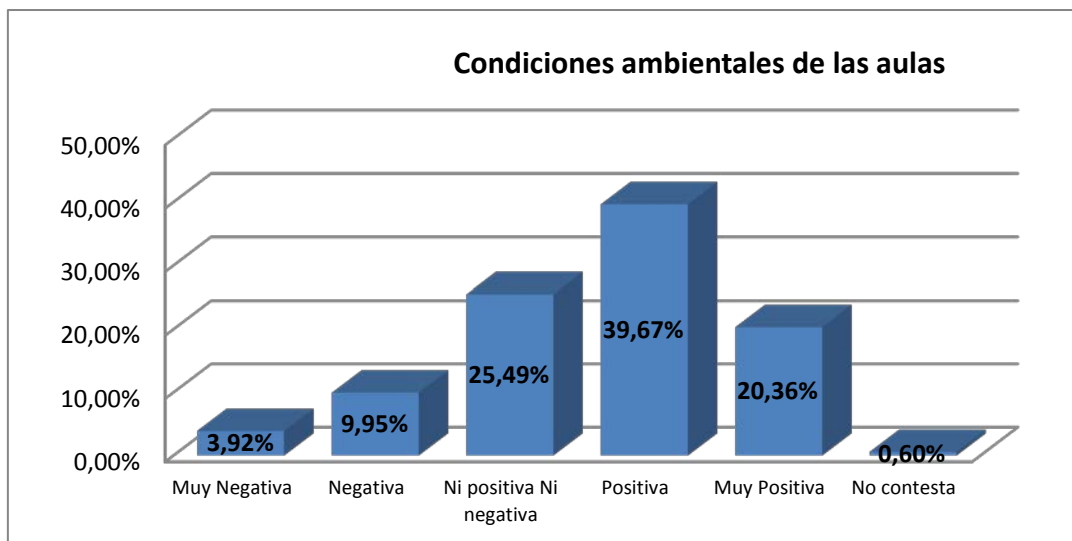


## 6.2 Condiciones ambientales de las aulas

Promedio de respuesta: 3,72

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	26	3,92%
Negativa	66	9,95%
Ni positiva Ni negativa	169	25,49%
Positiva	263	39,67%
Muy Positiva	135	20,36%
No contesta	4	0,60%
Total	663	100,00%

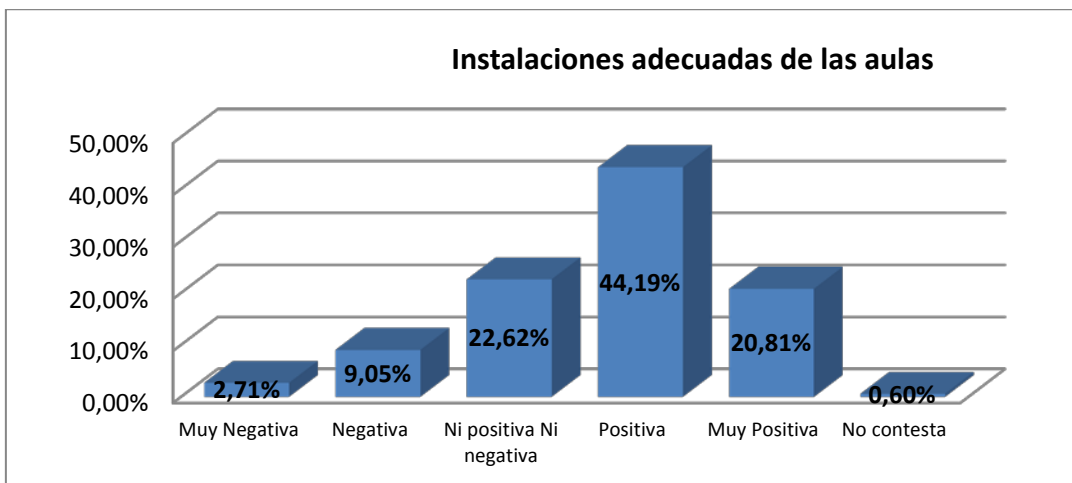


### 6.3 Instalaciones adecuadas de las aulas

Promedio de respuesta: 3,85

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	18	2,71%
Negativa	60	9,05%
Ni positiva Ni negativa	150	22,62%
Positiva	293	44,19%
Muy Positiva	138	20,81%
No contesta	4	0,60%
Total	663	100,00%

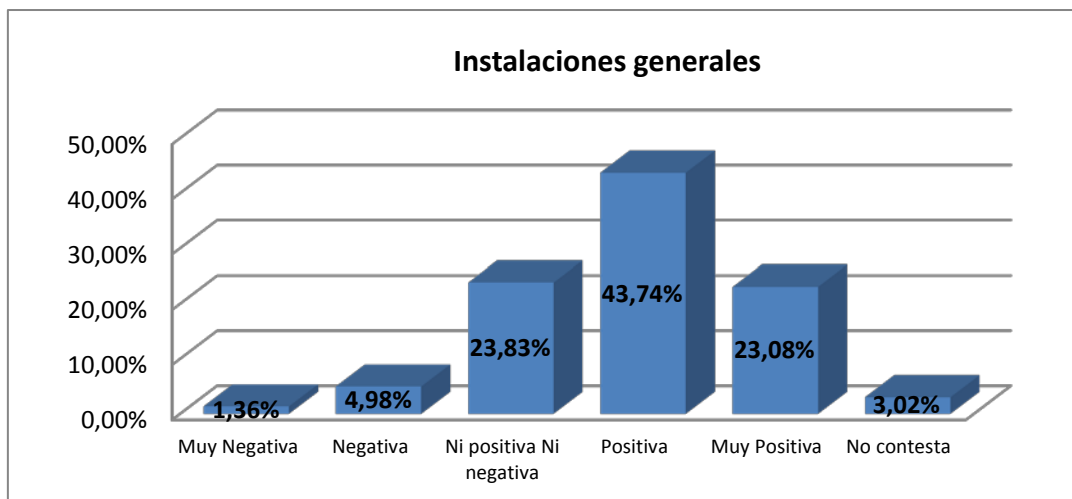


#### 6.4 Instalaciones generales del Servicio Central de Idiomas

Promedio de respuesta: 3,94

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	9	1,36%
Negativa	33	4,98%
Ni positiva Ni negativa	158	23,83%
Positiva	290	43,74%
Muy Positiva	153	23,08%
No contesta	20	3,02%
Total	663	100,00%



#### 6.5 Medias de valoración

Ítems	Media
Aulas y equipamiento adecuados	3,69
Condiciones de las aulas (climatización, iluminación, etc.)	3,72
Instalaciones adecuadas de las aulas	3,85
Instalaciones generales del SCI para atención correcta	3,94



## PREGUNTAS ABIERTAS

ATENCIÓN AL PÚBLICO	NÚMERO
Amabilidad en el personal	1
Ampliar horarios del SCI	15
Ampliar tiempo de plazo de matricula	1
Atención en teléfono	1
Calefacción	2
Cambio inesperado del aula, modifica planes	1
Clases por las mañanas	2
Educación del personal del SCI	1
El informador debe ser más paciente e informar mejor	1
El teléfono deja que desear	1
Fomento de actividades complementarias	1
Grupos por las mañanas	1
Horario de tarde	476
Horario más amplio	1
Horario más extenso	1
Horarios flexibles	1
Horarios intensivos	3
Horarios más amplios	4
Información y avisos para el comienzo de las clases	1
Lentos para los diplomas	1
Mal trato por teléfono	1
Matricula de tarde	1
Mas amabilidad	1
Mas atención telefónica	2
Mas horarios de clase	1
Matricula en las oficinas	1
Matricula por teléfono	1
Mayor amabilidad	1
Mejora de la atención del personal del SCI	3
Mejorar web	1
Mejores instalaciones	1
Molestias por el cambio de aula	1
No gustan estas encuestas	1
Poco personal	1
Problemas en la web	1
Que no se cambie el horario durante el curso	1
Respetar los horarios de atención	1
Trato agradable	1
Total	108

MATERIAL INFORMATIVO	NÚMERO
Mas anuncios	13
Mas difusión	1
Mas folletos	1
Mas información	2
Mejorar web	5
Tablones de anuncios	1
Aclarar requisitos para entrar	1
Correo informativo	1
Envió de emails a alumnos	1
Es muy escueto	1
Información sobre validez del titulo	1
Insuficiente	1
Los medios son penosos	1
Mas carteles	1
Más claro los exámenes de nivel	2
Más difusión del material de préstamo	1
Mas información	5
Más información de préstamo	1
Mas información página web	1
Más peso de redes sociales	3
Mas prensa	1
Más publicidad	2
Mayor difusión	1
Mayor información	1
Mejorarlo	1
No entrevistas para B2 cuando las plazas están cubiertas	1
Poca divulgación	1
Pocos anuncios	1
Prensa	1
Redes sociales	4
Reorganizar web muy confusa	1
Total	59

PLAZOS DE MATRÍCULA O INFORMACIÓN	NÚMERO
Ampliar los plazos de matrícula	32
Mas papelitos en las facultades	1
Más simple	1
A veces ni te enteras	1
Aclarar página web	1
Anunciarse previamente al comienzo de los cursos	1
Avisar antes	1
Avisar del examen	1
Avisar por correo	1
Avisen por email a antiguos alumnos	5
Cursos muy caros	1
Dividir el curso en dos	1
Facebook	1
Flexibilidad para adaptarse a los horarios	1
Información a antiguos alumnos	1
Información clara	1
Información por SMS	1
Información sobre examen	1
Informar al correo la lista de acceso	1
Informar por correo electrónico	1
Más accesible desde web	1
Mas antelación	1
Más claros	1
Más flexibilidad	1
Mas información	9
Más información de las fechas	1
Mas información fuera de las universidades	1
Mas información sobre plazos	1
Mayor difusión	2
Mayor distribución	1
Mayor información	3
No existe preinscripción	1
No muy practico	1
Online	1
Página desordenada	1
Plazos claros	1
Poco claro	1
Poco tiempo	1
Precio caro	1
Saber pronto el lugar una vez que te matriculas	1
Total	172

SISTEMA DE MATRÍCULA	NÚMERO
Al anular un grupo ASUS tardan demasiado en devolver el dinero	1
Ampliar plazo	1
Complicada	1
Confuso	1
Corto el plazo de pago	1
Descuentos a familias numerosas	1
Destinados a antiguos alumnos USAL	1
Devolver dinero en caso de que te desapuntes	1
Elegir horario	1
Estudiar mejor el nivel de los alumnos	1
Facilitar el pago online	3
Facilitarlo	1
Los criterios utilizados perjudican a los alumnos de horario de mañana	1
Malo varios desplazamientos	1
Más claro	1
Más de 24 horas	1
Mas nota	1
Más tiempo para pagar la matricula	1
Matricula mal hecha	1
Matricula muy cara	1
Matricula online	28
Matriculados fuera de la USAL	1
Mayor preferencia de alumnos matriculados anteriormente	1
Mejorar la información	1
Mejorarlo	3
Menos exigencias	1
Muy complicada	1
No coherente afiliarse al ASUS	3
No solo vía online	1
No tener que pagar obligatoriamente en el Santander	1
Ofrecer más de 24 desde que te inscribes	1
Online y por la tarde	1
Por nota	1
Posibilidad de matricularse en el siguiente curso en el que se esta	1
Preferencia a antiguos alumnos	1
Problemática	1
Reducir el precio	1
Reservar la plaza antes de pagar	1
También por la tarde	1
Tienes que ser muy rápido para conseguir plaza	1
Total	73

ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE IDIOMAS	NÚMERO
Aulas frías	1
Contar más con los alumnos	1
Crear página web	1
Escuchar las necesidades	1
Facilitar la documentación complementaria al libro	1
Hay poco espacio	1
Horario de tarde	1
Los medios son de pena	1
Mas amabilidad por teléfono	1
Más claridad	1
Mas cursos de alemán e italiano	1
Mas grupos	1
Mas información	1
Más publicidad	1
Mas speaking	1
Mejorar pizarra	1
Mejorar studium	1
Mejorar web	1
Poder elegir el lugar de las clases	1
Prohibir móviles	1
Solución problemas	1
Web clara	1
Total	22