



**INFORME DE RESULTADOS**  
**SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS**

---

**PRIMER CUATRIMESTRE**

**CURSO 2013-2014**

---

- ❑ Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- ❑ Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- ❑ Fecha de elaboración: Enero 2014
- ❑ Referencia: SUYG.UEC2014\_0001

## Contenido

---

INTRODUCCIÓN .....	4
FICHA TÉCNICA .....	7
<b>Profesorado:</b> .....	7
<b>Actividades formativas y cursos evaluados:</b> .....	8
1. ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	9
<b>Perfil del estudiante que recibe clases en el Servicio Central de Idiomas:</b> .....	9
1.1 Asistencia a la actividad o curso de los estudiantes matriculados .....	11
1.2 Valoración de la adecuación de los contenidos a las expectativas del alumnado .....	11
1.3 Valoración de la claridad de comprensión de los contenidos expuestos por el profesorado .....	12
1.4 Libros de texto o material escrito, si lo hubiera .....	13
1.5 Materiales complementarios .....	14
1.6 Materiales utilizados en medios virtuales .....	15
1.7 Actividades en clase destinadas a la mejora de la comprensión escrita .....	16
1.8 Actividades en clase destinadas a la mejora de la expresión escrita .....	17
1.9 Actividades en clase destinadas a la mejora de la comprensión oral .....	18
1.10 Actividades en clase destinadas a la mejora de la expresión oral .....	19
1.11 Actividades en clase destinadas a la mejora de los conocimientos gramaticales .....	20
1.12 Actividades en clase destinadas a la mejora del vocabulario .....	21
1.13 Actividades en clase destinadas a la mejora de la pronunciación .....	22
1.14 Actividades desarrolladas en medios virtuales .....	23
1.15 Valoración del interés que consigue suscitar el profesor o profesora en el estudiante .....	24
1.16 Valoración del nivel de participación generado por el profesor o profesora .....	25
1.17 Valoración del seguimiento y evaluación del aprendizaje realizados .....	26
1.18 Valoración de la puntualidad y cumplimiento del horario por el profesorado .....	27
1.19 Valoración de la atención al estudiante en general por parte del profesorado .....	28
1.20 Satisfacción en general con el curso o actividad .....	29
2. VALORACIÓN DE LOS CURSOS: ASPECTOS FORMALES .....	30
2.1 Satisfacción con el grupo de clase .....	30
2.2 Motivos de la no satisfacción con el grupo de clase .....	31
2.3 Cursos preferidos por los estudiantes. Expresión oral .....	32
2.4 Cursos preferidos por los estudiantes. Expresión escrita .....	33

2.5 Cursos preferidos por los estudiantes. Otros.....	34
3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS.....	35
3.1 Información recibida por parte del personal en atención directa .....	35
3.2 Trato recibido por parte del personal en atención directa .....	36
3.3 Información recibida a través del teléfono .....	37
3.4 Material informativo distribuido en el sobre de matrícula.....	38
3.5 Información distribuida a través del correo electrónico.....	39
3.6 Facilidad de acceso a la página Web del Servicio Central de Idiomas .....	40
3.7 El acceso a la información dentro de la página Web del Servicio Central de Idiomas.....	41
3.8 La utilidad de la información que aparece en la página Web del Servicio Central de Idiomas .....	42
3.9 La claridad de la información que aparece en la página Web del Servicio Central de Idiomas .....	43
3.10 Utilidad del uso de redes sociales para difundir información del Servicio Central de Idiomas .....	44
3.11 Información distribuida a través de la prensa escrita .....	45
3.12 El material audiovisual de préstamo es suficiente.....	46
3.13 Relación calidad-precio de los cursos del Servicio Central de Idiomas.....	47
3.14 Canales de información .....	48
4. RELACIÓN DE FRECUENCIAS POR PROFESOR/A .....	49
4.1 Distribución de las encuestas en función del profesor o profesora que imparte el curso o la actividad .....	49
5. VALORACIONES DE LOS CURSOS .....	50
5.1 Promedio de valoraciones por cursos agrupados por tipo .....	50
5.2 Promedio de valoraciones por cursos agrupados por idiomas .....	50
6. VALORACIONES DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS.....	52
6.1 Aulas y equipamiento adecuados para la actividad.....	52
6.2 Condiciones ambientales de las aulas.....	53
6.3 Instalaciones adecuadas de las aulas .....	54
6.4 Instalaciones generales del Servicio Central de Idiomas .....	55
6.5 Medias de valoración .....	55
PREGUNTAS ABIERTAS .....	56

## INTRODUCCIÓN

---

Este informe detalla los resultados de la evaluación del Servicio Central de Idiomas de la Universidad de Salamanca durante el primer cuatrimestre del curso 2012-2013. 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 primer cuatrimestre del curso 2013-2014.

La valoración que los estudiantes han reflejado en el cuestionario se refiere a 32 profesores/as y a 68 cursos.

### *Profesorado:*

---

- Adeline Komen
- Alfredo Fernández
- Amanda Ellen Gerke
- Ana Lugones
- Claudia Ruhnke
- Claudia Toda
- Cristina Santesteban
- Dan-Iulian Toader
- David González-Iglesias
- Elena Diego
- Elizabeth Mary Nestor
- Françoise Marechal
- Hanane Benali
- James Larcey
- Javier Ruano
- Javier Seisdedos
- Jesús Alfonso Marcos
- Juan José López
- Laureano Núñez
- Liudmila Enyutina
- Maria Balasopoulou
- Maria Helena de Nóbrega
- Maria Koutentaki
- Mariangela Bellu
- Marie Paule de St. Léger
- Marta Panojo
- Miriam Borham
- Reyes Albarrán
- Romina Payo
- Sofia R. Oliveira
- Susana Sierra
- Thomas Feige
-

***Actividades formativas y cursos evaluados:***

---

Curso Erasmus Inglés 1 1ª ed.  
Curso Erasmus Italiano  
Curso Erasmus Francés  
Curso Grado Alemán A1.1A  
Curso Grado Inglés B1.1A  
Curso Grado Inglés A2.2A  
Curso Grado Inglés B1.3A  
Curso Francés A1.2  
Curso Formación Permanente Inglés B2.2B  
Curso Griego B1.1  
Curso Formación Permanente Inglés B1.3B  
Curso Ruso 1  
Curso Francés A2.2  
Curso Grado Inglés A2.2C  
Curso Grado Inglés B1.3B  
Curso Formación Permanente Inglés B1.1A  
Curso Grado Inglés B1.2E  
Curso Erasmus Inglés 1 2ª ed.  
Curso Grado Alemán A1.1C  
Curso Francés A2.1  
Curso Grado Inglés B1.3D  
Curso Inglés B2.3  
Curso Formación Permanente Inglés A2.2  
Curso Formación Permanente Inglés B1.1B  
Curso Formación Permanente Inglés B1.2A  
Curso Grado Inglés A2.2B  
Curso Formación Permanente Inglés B1.2B  
Curso Form Permanente Inglés Conversation A  
Curso Grado Inglés B1.1D  
Curso Grado Alemán A2.2  
Curso Grado Alemán A2.1  
Curso Formación Permanente Inglés B1.3A  
Curso Ruso Perfeccionamiento  
Curso Francés A1.1  
Curso Formación Permanente Alemán A1.2  
Curso Francés B1.1  
Curso Grado Inglés B2.2  
Curso Grado Italiano A1.1C  
Curso Grado Inglés B2.1B  
Curso Erasmus Inglés 1 3ª ed.  
Curso Erasmus Inglés 2  
Curso Grado Inglés B1.2B  
Curso Formación Permanente Alemán A1.1  
Curso Grado Inglés B1.1C  
Curso Grado Inglés B1.2C  
Curso Grado Inglés B1.3C  
Curso Grado Inglés B2.1C  
Curso Formación Permanente Inglés B1.2C  
Curso Formación Permanente Inglés B1.3C  
Curso Formación Permanente Inglés B2.3B  
Curso Grado Inglés B1.2A  
Curso Grado Inglés B1.1B  
Curso Grado Inglés A2.1  
Curso Grado Alemán A1.1D  
Curso Formación Permanente Inglés B2.1B  
Curso Grado Alemán A1.1B  
Curso Formación Permanente Alemán A2.1  
Curso Formación Permanente Inglés B2.2A  
Curso Grado Italiano A1.1B  
Curso Grado Alemán A1.2A  
Curso Grado Inglés B1.2D  
Curso Grado Italiano A1.1A  
Curso Grado Inglés B2.1A  
Curso Portugués A1.1  
Curso Formación Permanente Inglés B2.1A  
Curso Formación Permanente Inglés C1.1  
Curso Portugués-Brasileño A1.1  
Curso Portugués-Brasileño A2.1

-

## ANÁLISIS DE LOS DATOS

Nº de alumnos matriculados: 1.009

Nº de alumnos encuestados: 807

Tasa de respuesta: 79,98%

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

De los 807 encuestados que se identifican, 503 están matriculados en titulaciones de grado o primer y segundo ciclo, 59 son estudiantes de postgrado o tercer ciclo y 121 son antiguos estudiantes. En cuanto al personal, 56 forman parte del Personal Docente e Investigador y 19 del Personal de Administración y Servicios.

De los 807 encuestados, 48 de ellos, es decir, el 5,94%, no se identifica. En el cuatrimestre pasado, el número de alumnos que no indicó el sector al que pertenecía fue de 12 (22,60%) en el curso pasado.

PERÍODO	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Senior	Antiguos Estudiantes	ASUS
Segundo cuatrimestre 2012- 13	4,18%	11,58%	2,65%	46,86%	14,50%	13,53%	0,28%
Primer cuatrimestre 2012-13	6,24%	5,79%	3,67%	69,04%	0,00%	0,11%	2,45%
Promedio del curso 2011-12	20,19%	9,74%	10,60%	104,20%	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	0,50%	0,74%	0,12%	11,15%	1,12%	0,00%	0,62%	0,62%
Portugués-Brasil	0,00%	0,74%	0,00%	0,37%	0,12%	0,00%	0,00%	0,37%
Francés	0,12%	0,87%	0,25%	4,09%	0,87%	0,00%	0,37%	0,37%
Griego	0,00%	0,00%	0,12%	0,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Inglés	3,10%	4,83%	1,86%	37,05%	12,02%	0,12%	2,11%	4,34%
Italiano	0,00%	0,00%	0,00%	7,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%
Portugués	0,00%	0,00%	0,00%	0,87%	0,37%	0,00%	0,12%	0,00%

## 1. VALORACIÓN DE LOS CURSOS: ASPECTOS DIDÁCTICOS

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

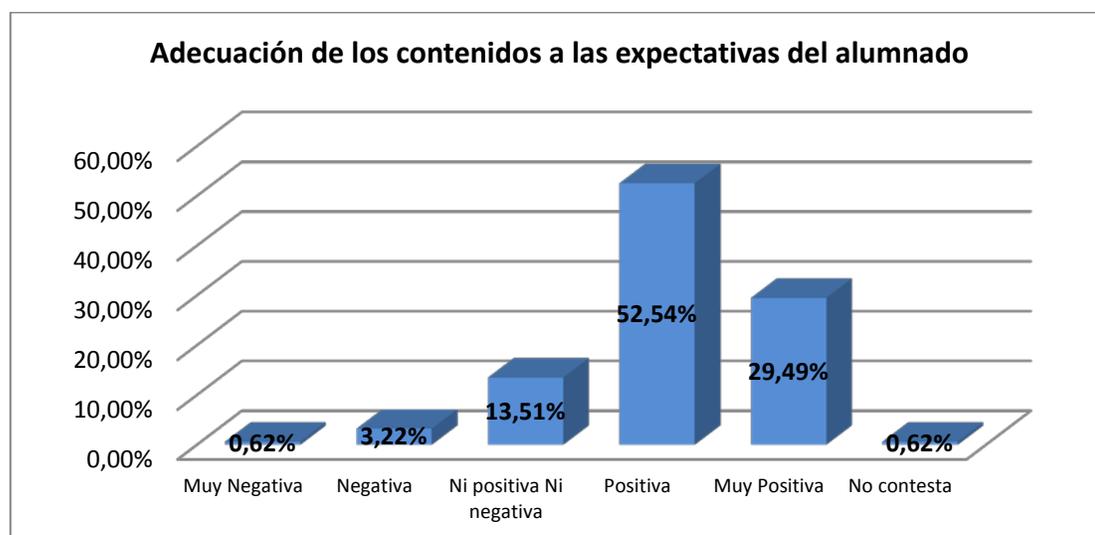
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Más del 90 %	723	89,59%
Entre el 75% y el 90%	69	8,55%
Entre el 50% y el 75%	11	1,36%
Entre el 25% y el 50%	0	0,00%
Menos del 25%	0	0,00%
No contesta	4	0,50%
Total	807	100,00%

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

Promedio de respuesta: 4,08

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	5	0,62%
Negativa	26	3,22%
Ni positiva Ni negativa	109	13,51%
Positiva	424	52,54%
Muy Positiva	238	29,49%
No contesta	5	0,62%
Total	807	100,00%

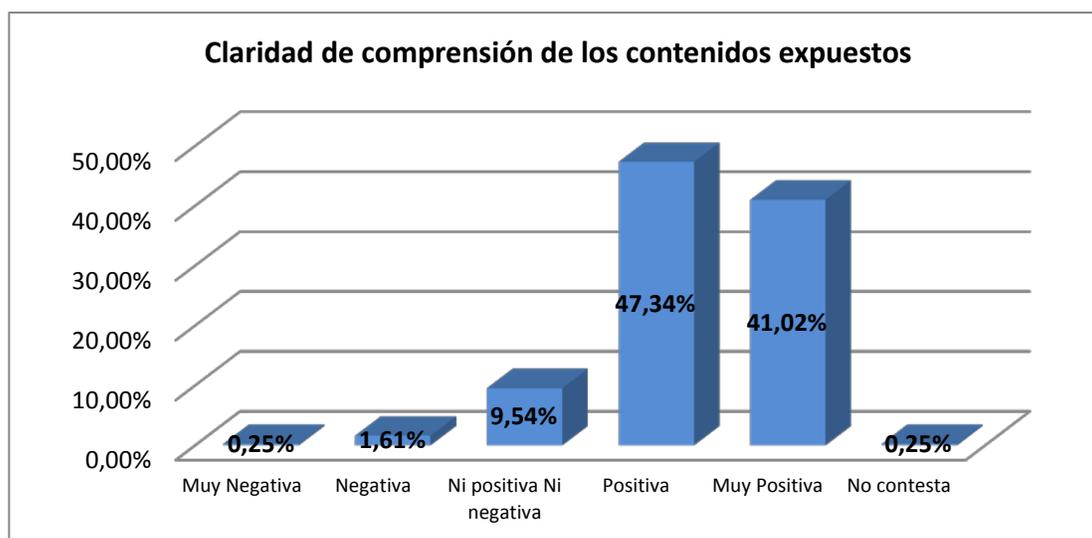


### 1.3 Valoración de la claridad de comprensión de los contenidos expuestos por el profesorado

Promedio de respuesta: 4,28

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	2	0,25%
Negativa	13	1,61%
Ni positiva Ni negativa	77	9,54%
Positiva	382	47,34%
Muy Positiva	331	41,02%
No contesta	2	0,25%
Total	807	100,00%

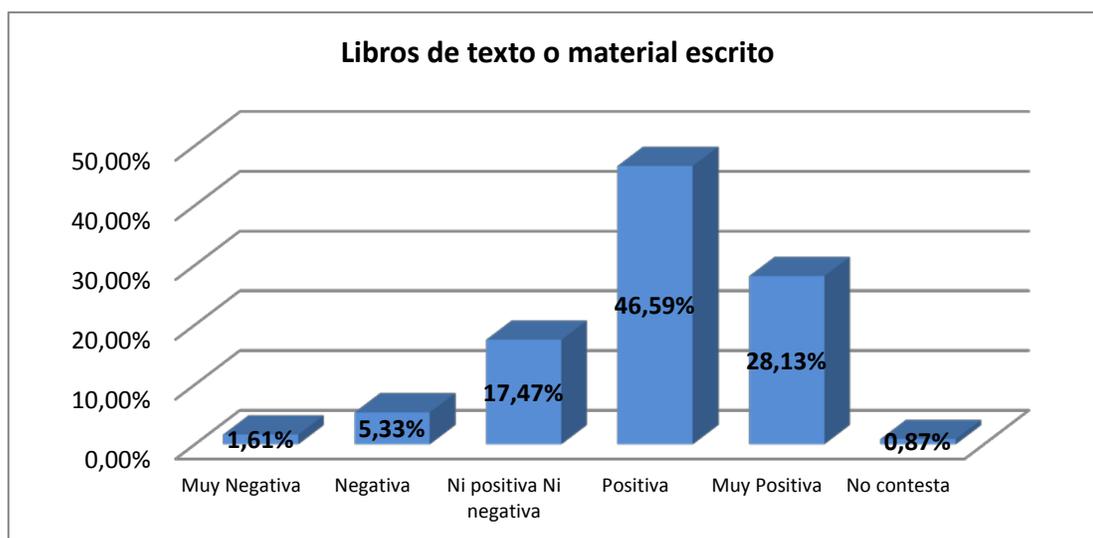


#### 1.4 Libros de texto o material escrito, si lo hubiera

Promedio de respuesta: 3,95

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	13	1,61%
Negativa	43	5,33%
Ni positiva Ni negativa	141	17,47%
Positiva	376	46,59%
Muy Positiva	227	28,13%
No contesta	7	0,87%
Total	807	100,00%

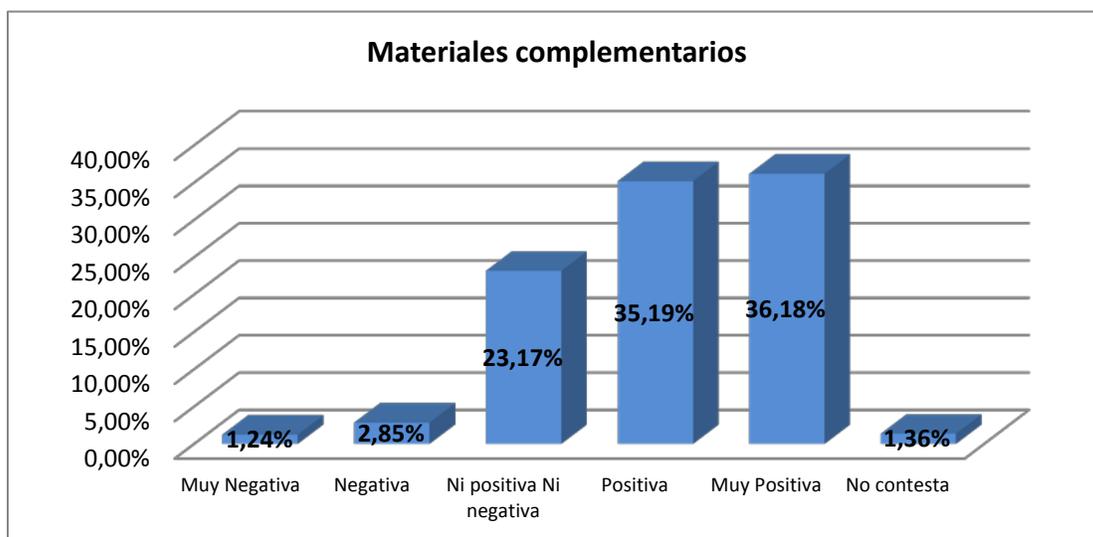


### 1.5 Materiales complementarios

Promedio de respuesta: 4,04

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	10	1,24%
Negativa	23	2,85%
Ni positiva Ni negativa	187	23,17%
Positiva	284	35,19%
Muy Positiva	292	36,18%
No contesta	11	1,36%
Total	807	100,00%

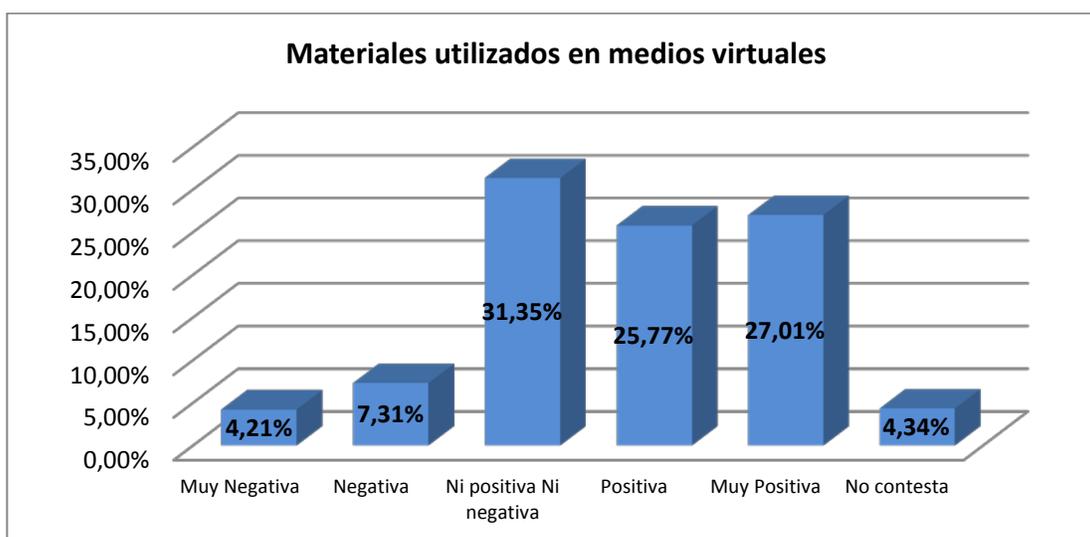


## 1.6 Materiales utilizados en medios virtuales

Promedio de respuesta: 3,67

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	34	4,21%
Negativa	59	7,31%
Ni positiva Ni negativa	253	31,35%
Positiva	208	25,77%
Muy Positiva	218	27,01%
No contesta	35	4,34%
Total	807	100,00%

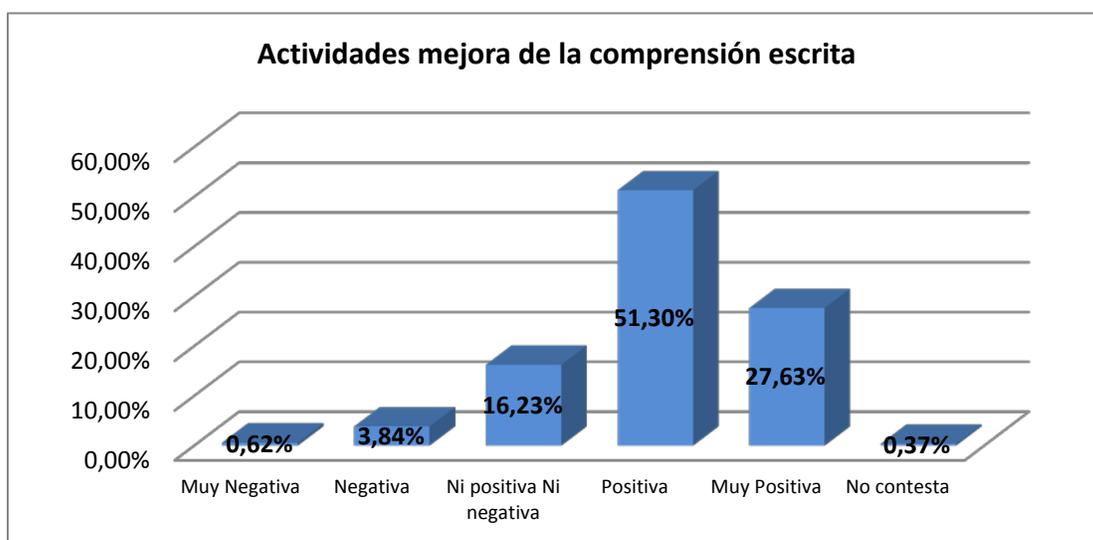


### 1.7 Actividades en clase destinadas a la mejora de la comprensión escrita

Promedio de respuesta: 4,02

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	5	0,62%
Negativa	31	3,84%
Ni positiva Ni negativa	131	16,23%
Positiva	414	51,30%
Muy Positiva	223	27,63%
No contesta	3	0,37%
Total	807	100,00%

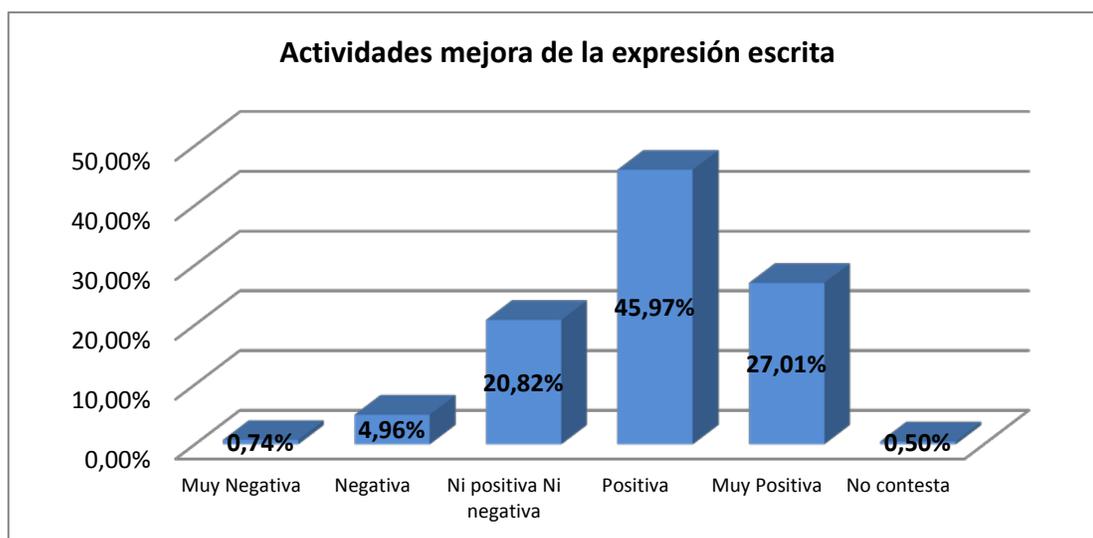


### 1.8 Actividades en clase destinadas a la mejora de la expresión escrita

Promedio de respuesta: 3,94

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	6	0,74%
Negativa	40	4,96%
Ni positiva Ni negativa	168	20,82%
Positiva	371	45,97%
Muy Positiva	218	27,01%
No contesta	4	0,50%
Total	807	100,00%

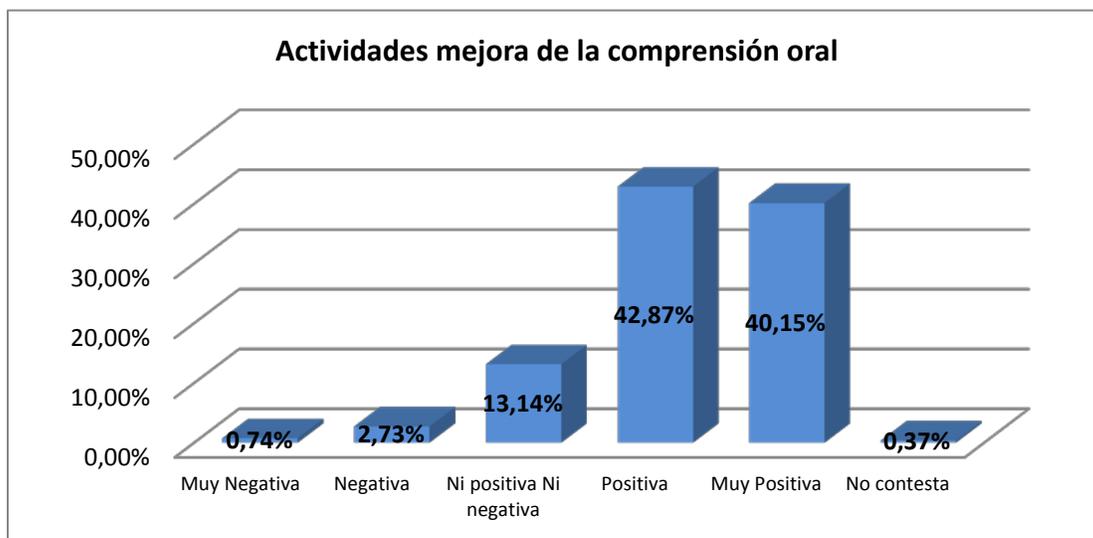


### 1.9 Actividades en clase destinadas a la mejora de la comprensión oral

Promedio de respuesta: 4,19

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	6	0,74%
Negativa	22	2,73%
Ni positiva Ni negativa	106	13,14%
Positiva	346	42,87%
Muy Positiva	324	40,15%
No contesta	3	0,37%
Total	807	100,00%

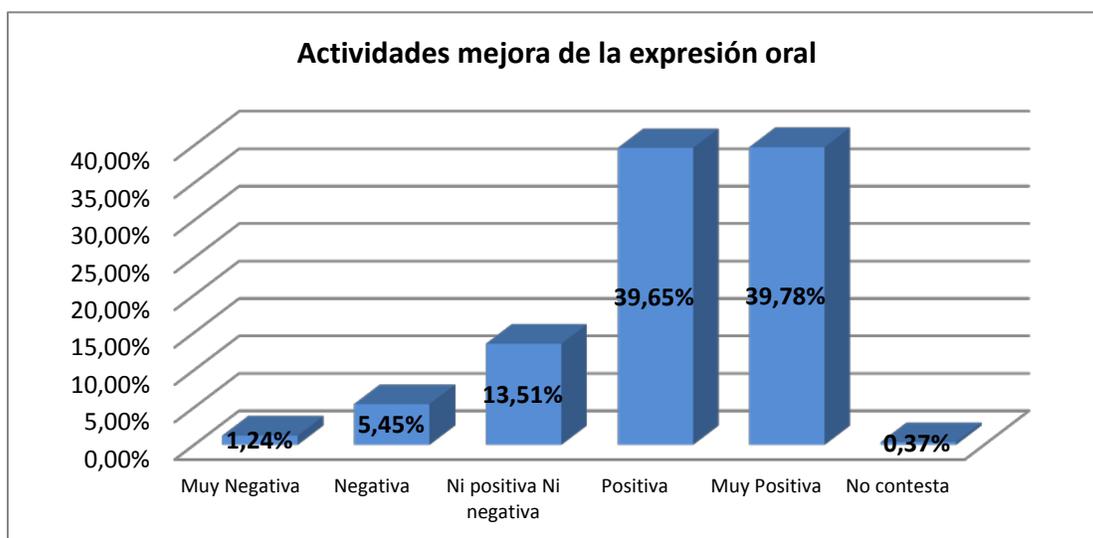


### 1.10 Actividades en clase destinadas a la mejora de la expresión oral

Promedio de respuesta: 4,12

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	10	1,24%
Negativa	44	5,45%
Ni positiva Ni negativa	109	13,51%
Positiva	320	39,65%
Muy Positiva	321	39,78%
No contesta	3	0,37%
Total	807	100,00%

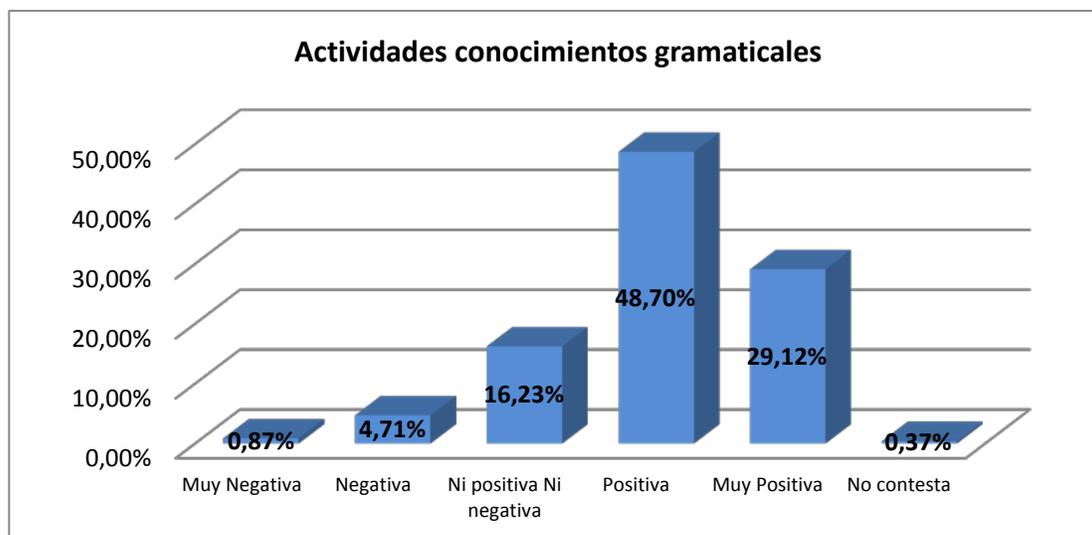


### 1.11 Actividades en clase destinadas a la mejora de los conocimientos gramaticales

Promedio de respuesta: 4,01

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	7	0,87%
Negativa	38	4,71%
Ni positiva Ni negativa	131	16,23%
Positiva	393	48,70%
Muy Positiva	235	29,12%
No contesta	3	0,37%
Total	807	100,00%

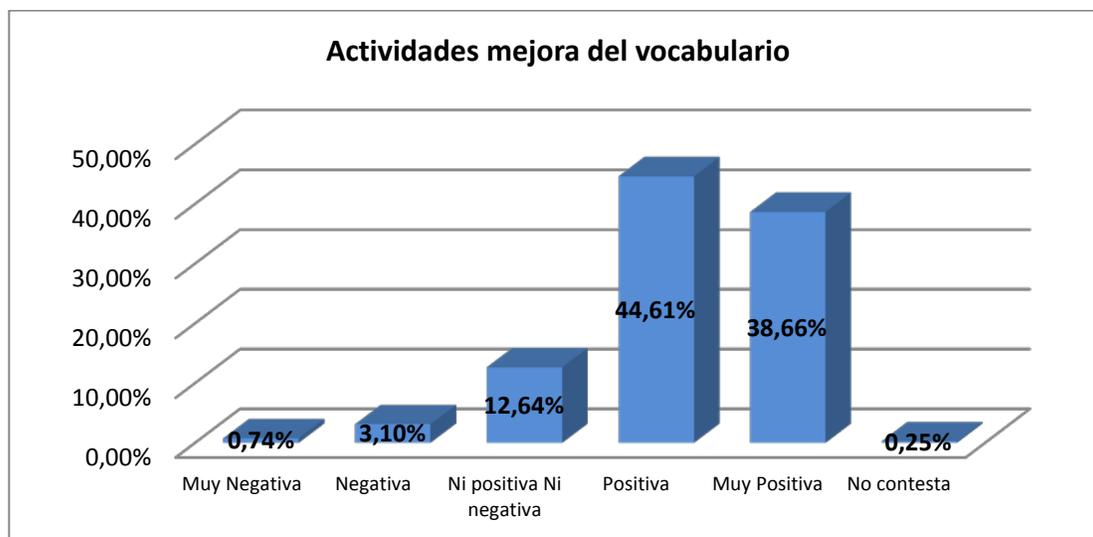


### 1.12 Actividades en clase destinadas a la mejora del vocabulario

Promedio de respuesta: 4,18

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	6	0,74%
Negativa	25	3,10%
Ni positiva Ni negativa	102	12,64%
Positiva	360	44,61%
Muy Positiva	312	38,66%
No contesta	2	0,25%
Total	807	100,00%

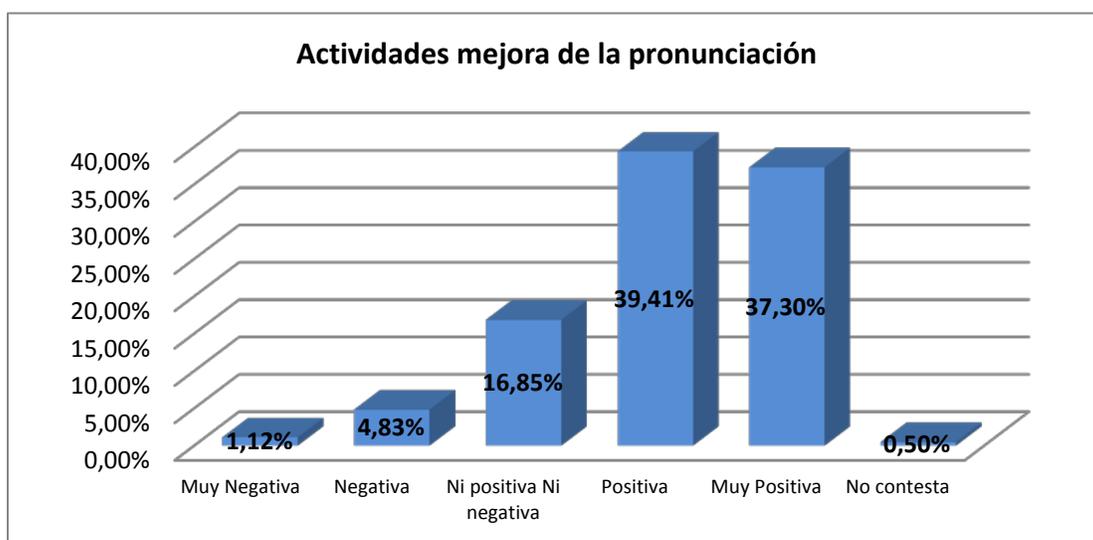


### 1.13 Actividades en clase destinadas a la mejora de la pronunciación

Promedio de respuesta: 4,07

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	9	1,12%
Negativa	39	4,83%
Ni positiva Ni negativa	136	16,85%
Positiva	318	39,41%
Muy Positiva	301	37,30%
No contesta	4	0,50%
Total	807	100,00%

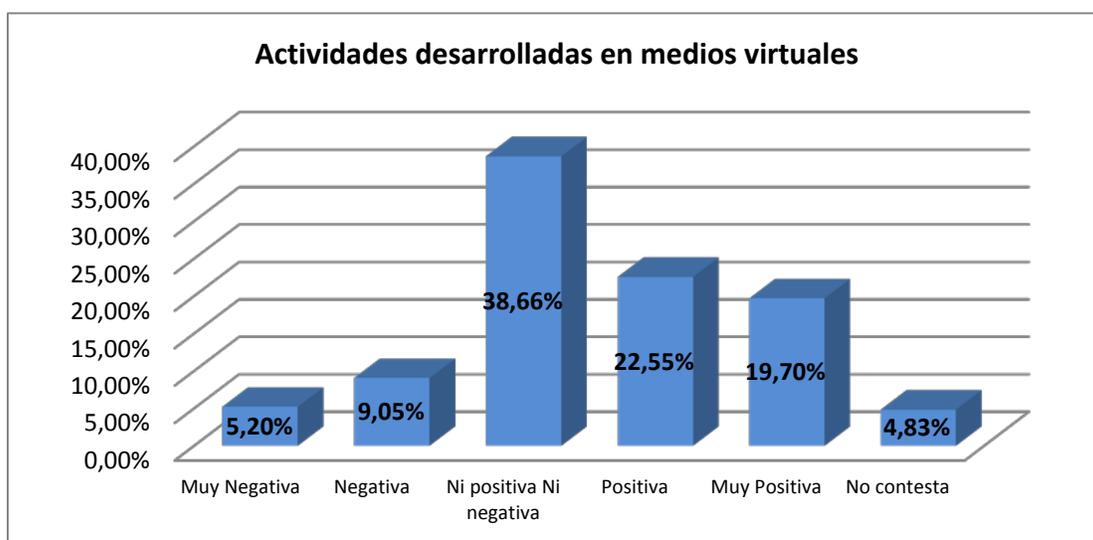


### 1.14 Actividades desarrolladas en medios virtuales

Promedio de respuesta: 3,45

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	42	5,20%
Negativa	73	9,05%
Ni positiva Ni negativa	312	38,66%
Positiva	182	22,55%
Muy Positiva	159	19,70%
No contesta	39	4,83%
Total	807	100,00%

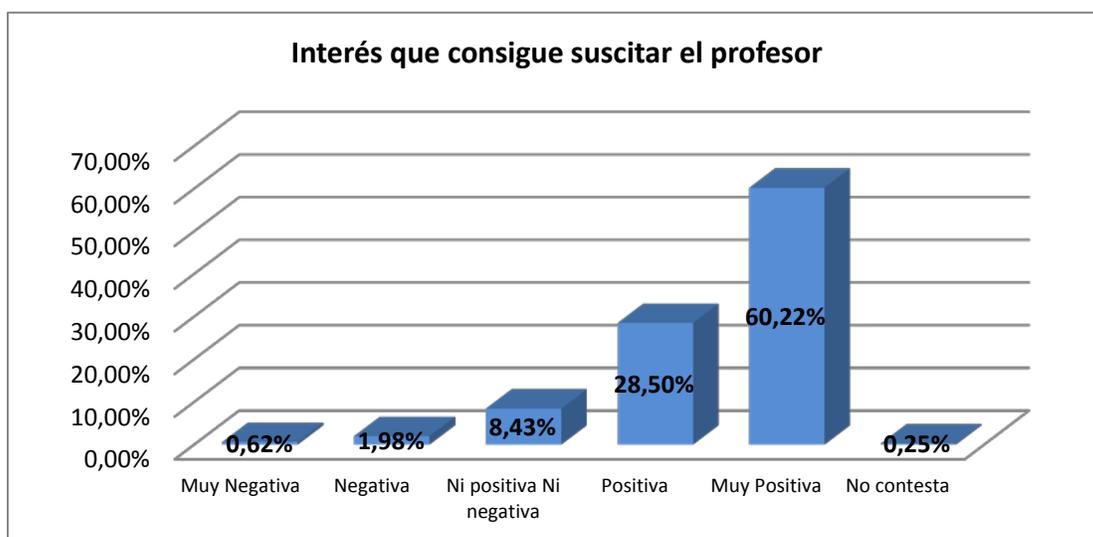


### 1.15 Valoración del interés que consigue suscitar el profesor o profesora en el estudiante

Promedio de respuesta: 4,46

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	5	0,62%
Negativa	16	1,98%
Ni positiva Ni negativa	68	8,43%
Positiva	230	28,50%
Muy Positiva	486	60,22%
No contesta	2	0,25%
Total	807	100,00%

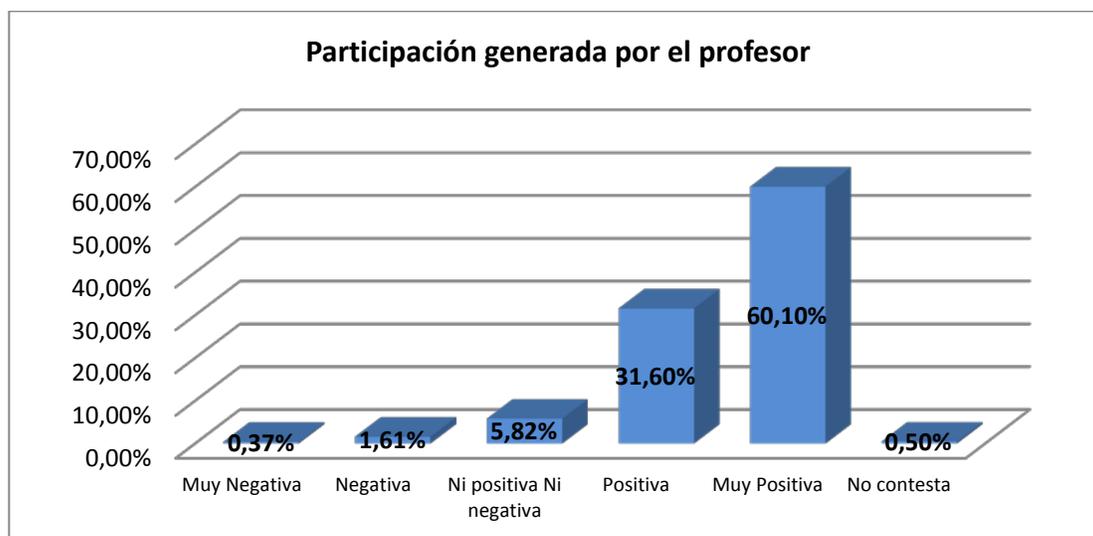


### 1.16 Valoración del nivel de participación generado por el profesor o profesora

Promedio de respuesta: 4,50

Respuesta más frecuente (moda estadística):5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	3	0,37%
Negativa	13	1,61%
Ni positiva Ni negativa	47	5,82%
Positiva	255	31,60%
Muy Positiva	485	60,10%
No contesta	4	0,50%
Total	807	100,00%

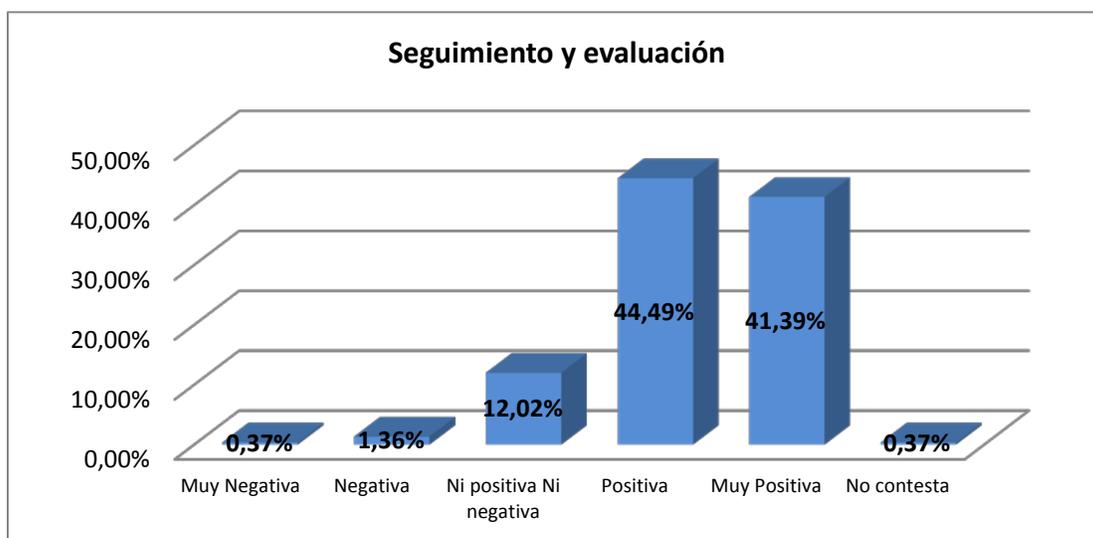


### 1.17 Valoración del seguimiento y evaluación del aprendizaje realizados

Promedio de respuesta: 4,26

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	3	0,37%
Negativa	11	1,36%
Ni positiva Ni negativa	97	12,02%
Positiva	359	44,49%
Muy Positiva	334	41,39%
No contesta	3	0,37%
Total	807	100,00%

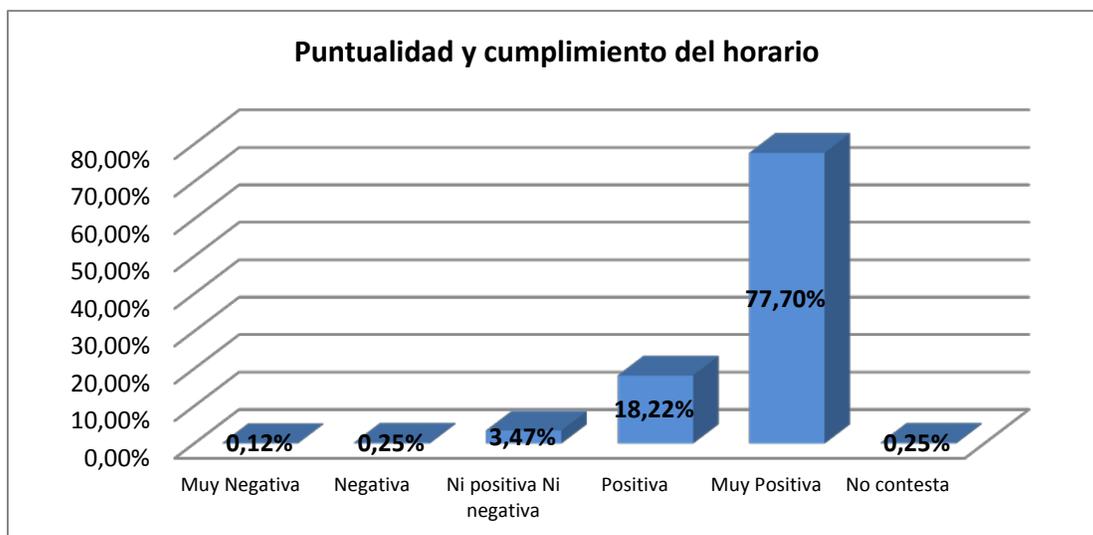


### 1.18 Valoración de la puntualidad y cumplimiento del horario por el profesorado

Promedio de respuesta: 4,74

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	1	0,12%
Negativa	2	0,25%
Ni positiva Ni negativa	28	3,47%
Positiva	147	18,22%
Muy Positiva	627	77,70%
No contesta	2	0,25%
Total	807	100,00%

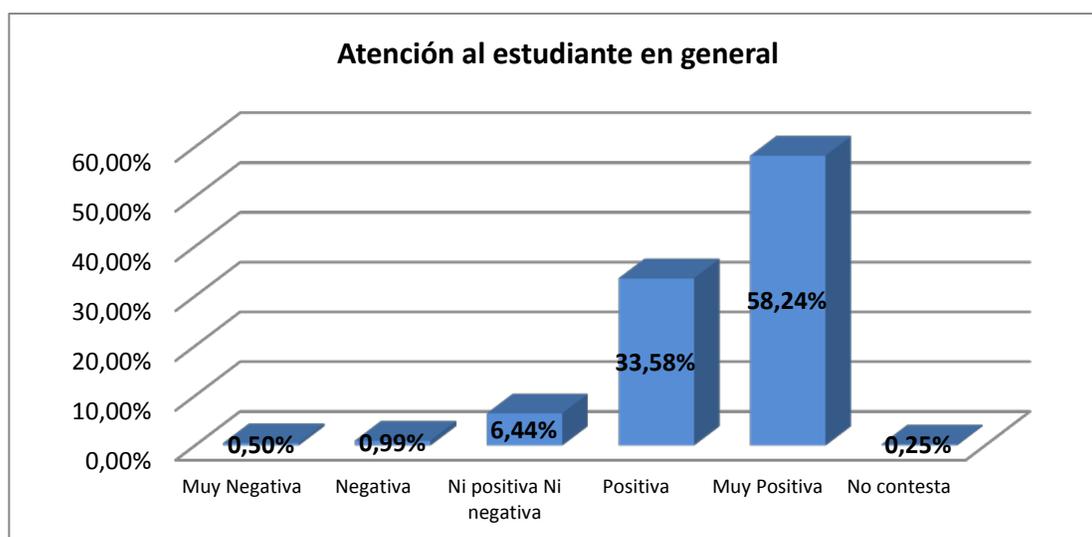


### 1.19 Valoración de la atención al estudiante en general por parte del profesorado

Promedio de respuesta: 4,48

Respuesta más frecuente (moda estadística): 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	4	0,50%
Negativa	8	0,99%
Ni positiva Ni negativa	52	6,44%
Positiva	271	33,58%
Muy Positiva	470	58,24%
No contesta	2	0,25%
Total	807	100,00%

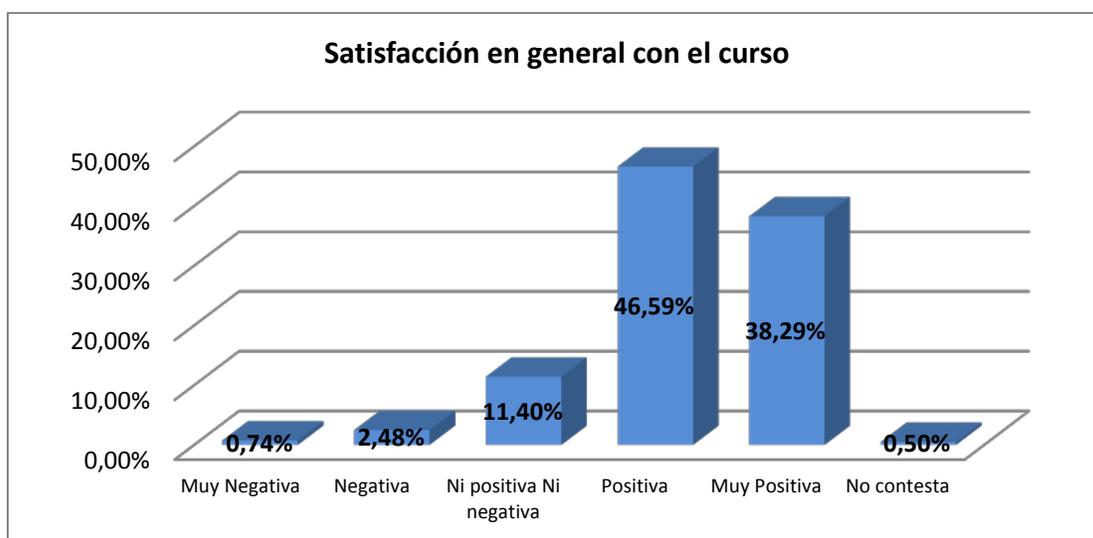


## 1.20 Satisfacción en general con el curso o actividad

Promedio de respuesta: 4,20

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	6	0,74%
Negativa	20	2,48%
Ni positiva Ni negativa	92	11,40%
Positiva	376	46,59%
Muy Positiva	309	38,29%
No contesta	4	0,50%
Total	807	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): 613

No satisfecho (estudiantes que marcan la casilla correspondiente): 51

Estudiantes que no contestan: 0

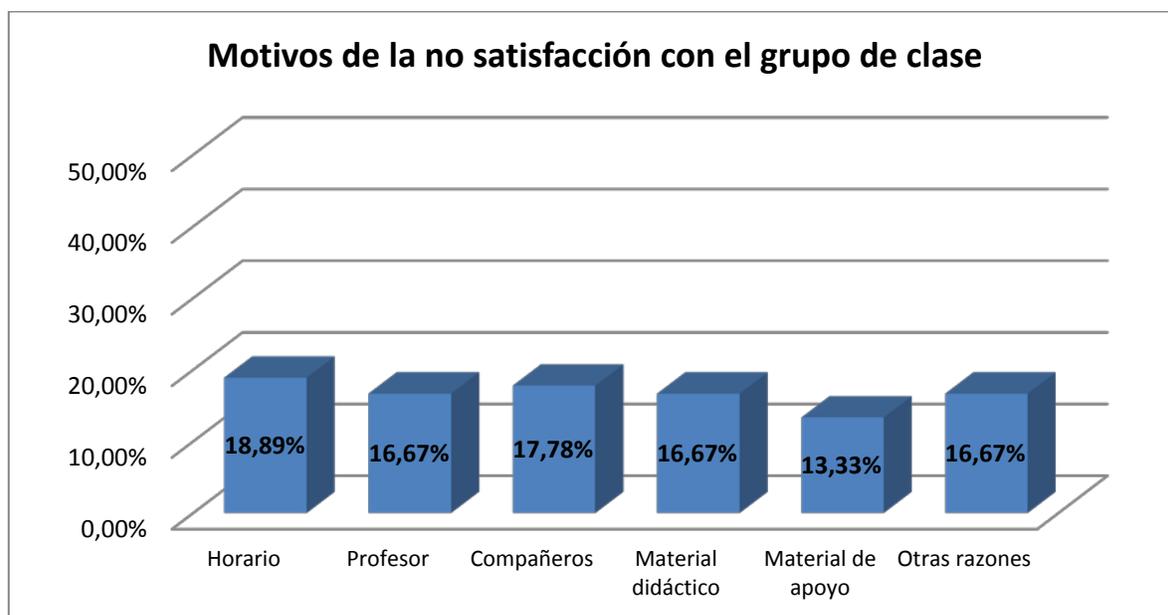
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	815	90,76%
No	21	2,34%
No contesta	62	6,90%
Total	898	100,00%



## 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: 51, un 7,68% del total de encuestados.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Horario	17	18,89%
Profesor	15	16,67%
Compañeros	16	17,78%
Material didáctico	15	16,67%
Material de apoyo	12	13,33%
Otras razones	15	16,67%
Total	90	100,00%



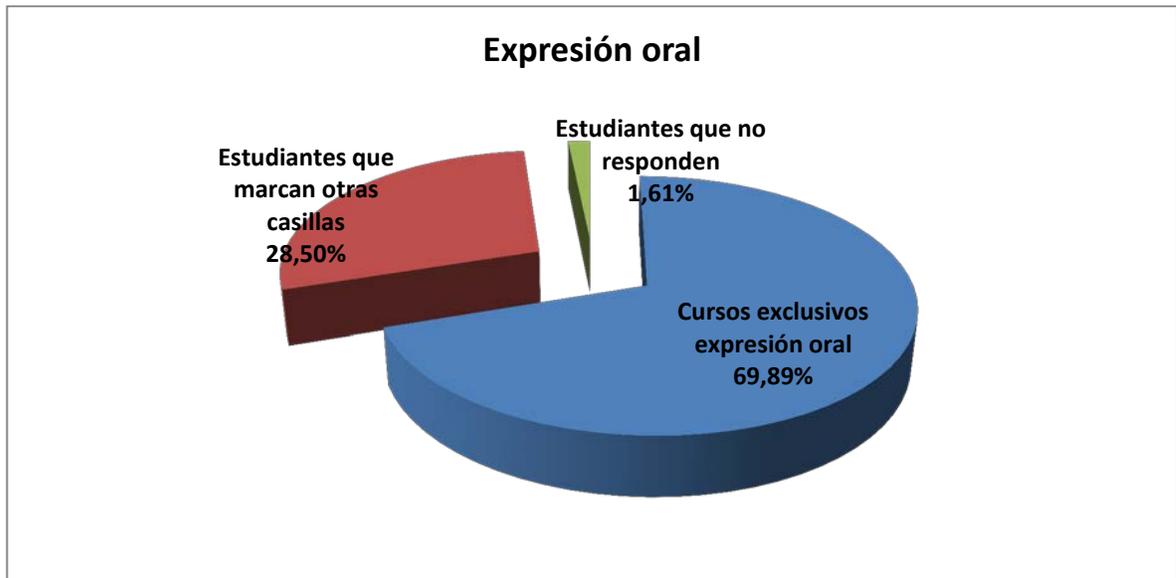
Como se puede observar en el gráfico anterior, los porcentajes de insatisfacción son similares, con muy poca diferencia con respecto al resto de opciones, se observa con el horario.

En "otras razones" cabe destacar la siguiente información:

- Nivel diferente al necesario (7 opinan que el nivel es diferente o inferior al suyo).
- Nº de alumnos por aula muy elevado (se la opinión de 4 alumnos).
- Más videos y ejercicios para escuchar indican (2 alumnos).
- Señalan la falta de mobiliario y en general deficiencia en las aulas (2 alumnos)

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

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Cursos exclusivos expresión oral	564	69,89%
Estudiantes que marcan otras casillas	230	28,50%
Estudiantes que no responden	13	1,61%
Total	807	100,00%



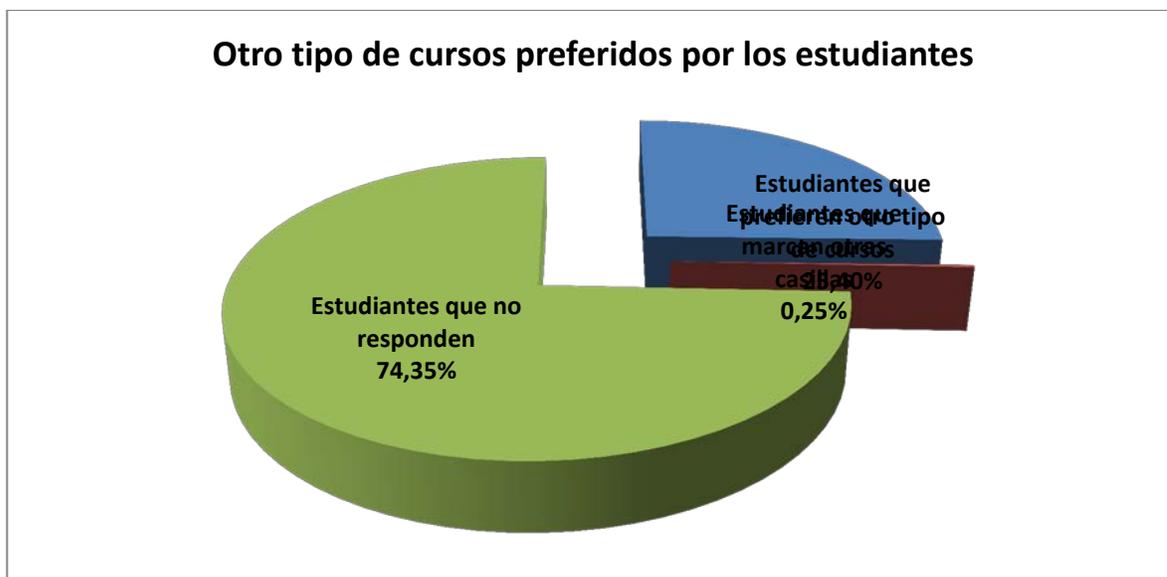
## 2.4 Cursos preferidos por los estudiantes. Expresión escrita

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Cursos exclusivos expresión escrita	60	7,43%
Estudiantes que marcan otras casillas	721	89,34%
Estudiantes que no responden	26	3,22%
Total	807	100,00%



## 2.5 Cursos preferidos por los estudiantes. Otros

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Estudiantes que prefieren otro tipo de cursos	205	25,40%
Estudiantes que marcan otras casillas	2	0,25%
Estudiantes que no responden	600	74,35%
Total	807	100,00%



En las indicaciones de los alumnos que marcan la casilla destacar que 2 piden cursos para la preparación de exámenes oficiales, 1 de escritura científica, otro (1) de multidestrezas y otros 2 exclusivos de gramática.

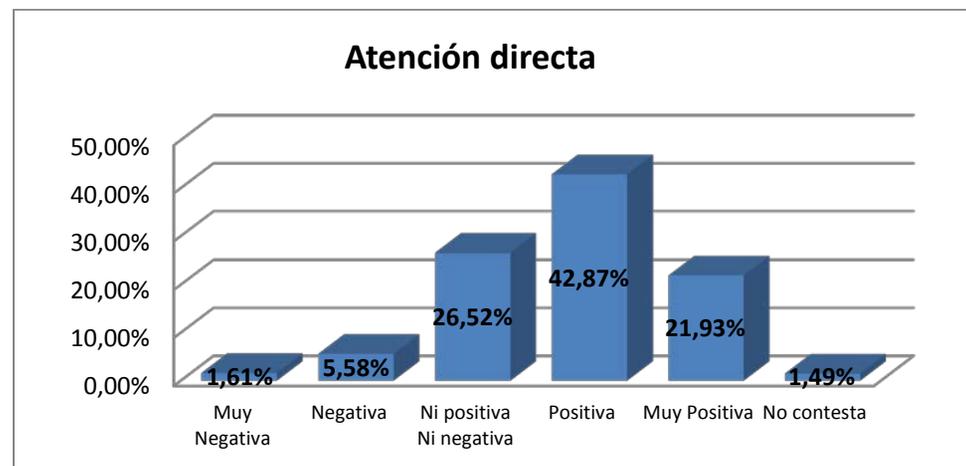
### 3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

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

Promedio de respuesta: 3,82

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	13	1,61%
Negativa	45	5,58%
Ni positiva Ni negativa	214	26,52%
Positiva	346	42,87%
Muy Positiva	177	21,93%
No contesta	12	1,49%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



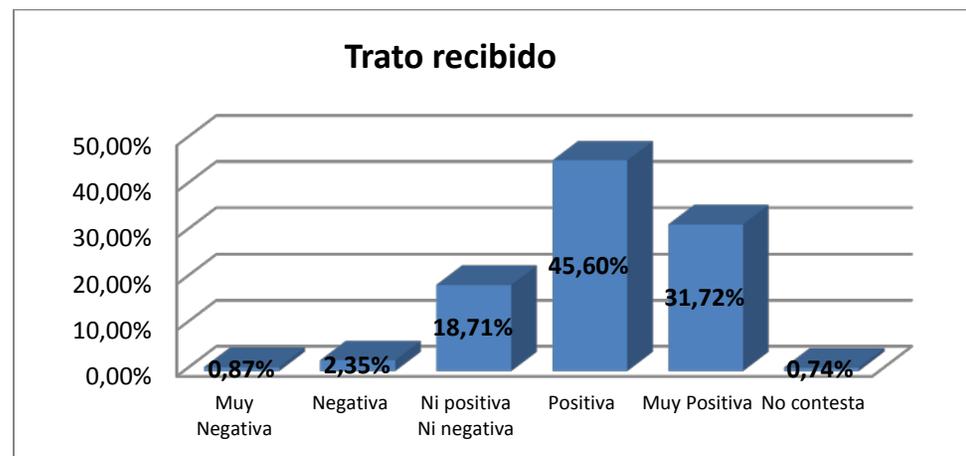
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	1,69%	0,00%	2,39%	0,00%	0,00%	0,00%	1,61%
Negativa	3,57%	0,00%	0,00%	6,56%	4,96%	100,00%	6,25%	5,58%
Ni positiva Ni negativa	17,86%	22,03%	15,79%	28,83%	28,10%	0,00%	18,75%	26,52%
Positiva	35,71%	44,07%	52,63%	43,54%	45,45%	0,00%	33,33%	42,87%
Muy Positiva	39,29%	30,51%	31,58%	18,09%	21,49%	0,00%	29,17%	21,93%
No contesta	3,57%	1,69%	0,00%	0,60%	0,00%	0,00%	12,50%	1,49%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Promedio de respuesta: 4,06

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	7	0,87%
Negativa	19	2,35%
Ni positiva Ni negativa	151	18,71%
Positiva	368	45,60%
Muy Positiva	256	31,72%
No contesta	6	0,74%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



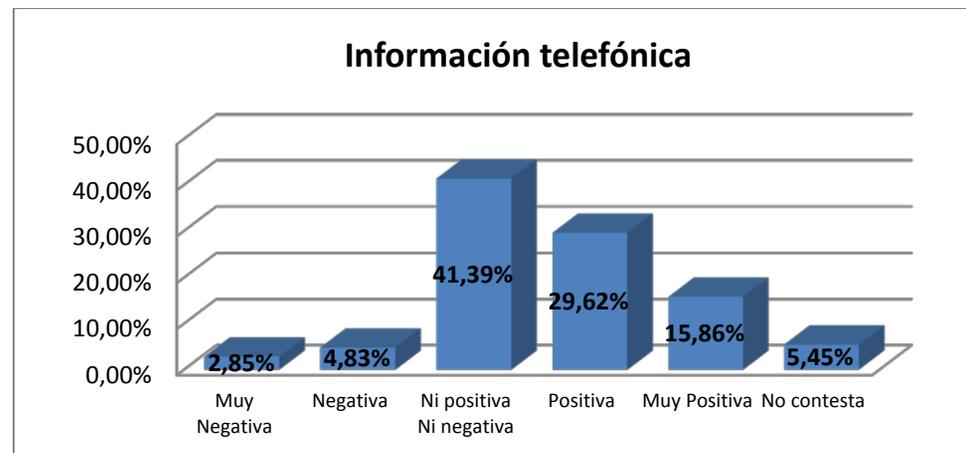
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	1,69%	0,00%	0,80%	0,00%	0,00%	4,17%	0,87%
Negativa	1,79%	1,69%	0,00%	2,39%	2,48%	0,00%	4,17%	2,35%
Ni positiva Ni negativa	8,93%	11,86%	5,26%	22,47%	17,36%	0,00%	8,33%	18,71%
Positiva	35,71%	40,68%	47,37%	46,12%	49,59%	100,00%	45,83%	45,60%
Muy Positiva	51,79%	42,37%	47,37%	27,83%	30,58%	0,00%	33,33%	31,72%
No contesta	1,79%	1,69%	0,00%	0,40%	0,00%	0,00%	4,17%	0,74%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 3.3 Información recibida a través del teléfono

Promedio de respuesta: 3,54

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	23	2,85%
Negativa	39	4,83%
Ni positiva Ni negativa	334	41,39%
Positiva	239	29,62%
Muy Positiva	128	15,86%
No contesta	44	5,45%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



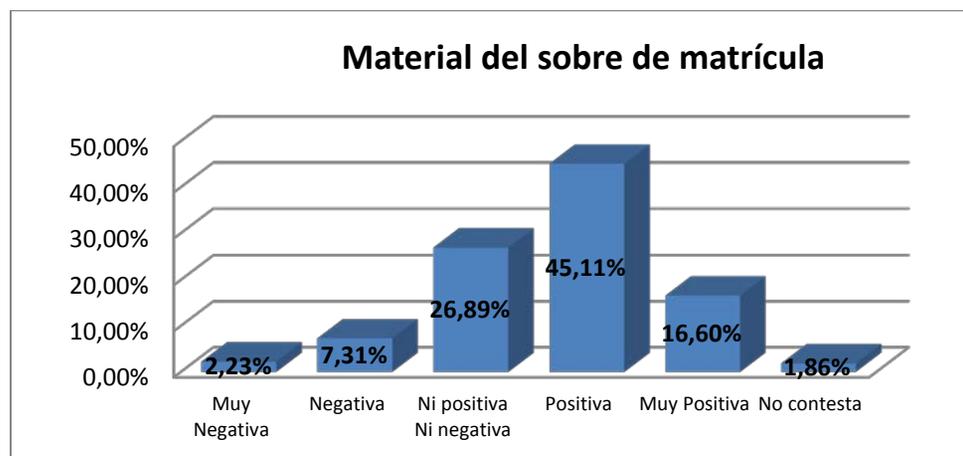
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	0,00%	5,26%	3,78%	0,83%	0,00%	4,17%	2,85%
Negativa	1,79%	1,69%	0,00%	5,77%	4,13%	0,00%	6,25%	4,83%
Ni positiva Ni negativa	25,00%	35,59%	21,05%	47,71%	32,23%	100,00%	31,25%	41,39%
Positiva	21,43%	27,12%	36,84%	28,43%	38,02%	0,00%	31,25%	29,62%
Muy Positiva	46,43%	27,12%	26,32%	8,95%	20,66%	0,00%	22,92%	15,86%
No contesta	5,36%	8,47%	10,53%	5,37%	4,13%	0,00%	4,17%	5,45%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Promedio de respuesta: 3,68

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	18	2,23%
Negativa	59	7,31%
Ni positiva Ni negativa	217	26,89%
Positiva	364	45,11%
Muy Positiva	134	16,60%
No contesta	15	1,86%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



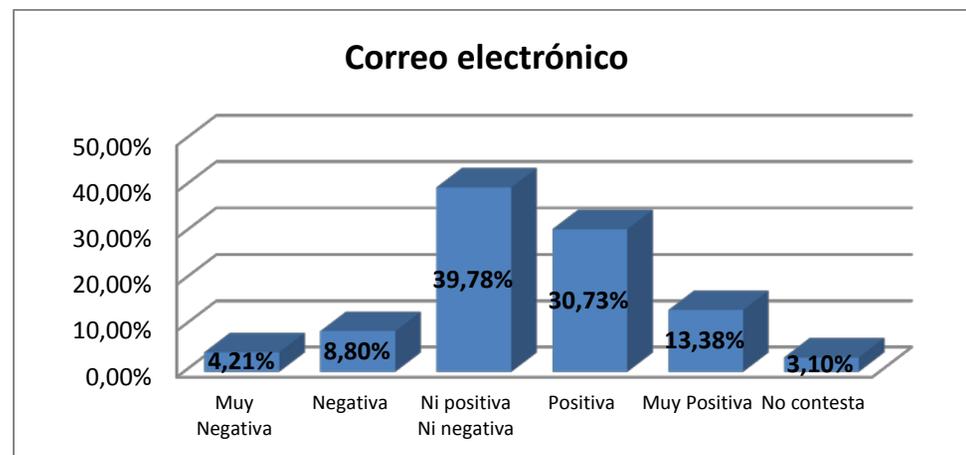
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	3,39%	0,00%	2,39%	0,83%	0,00%	6,25%	2,23%
Negativa	3,57%	10,17%	15,79%	6,96%	6,61%	100,00%	8,33%	7,31%
Ni positiva Ni negativa	30,36%	15,25%	26,32%	27,24%	32,23%	0,00%	20,83%	26,89%
Positiva	32,14%	42,37%	36,84%	47,32%	42,15%	0,00%	52,08%	45,11%
Muy Positiva	30,36%	27,12%	15,79%	14,91%	15,70%	0,00%	8,33%	16,60%
No contesta	3,57%	1,69%	5,26%	1,19%	2,48%	0,00%	4,17%	1,86%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 3.5 Información distribuida a través del correo electrónico

Promedio de respuesta: 3,42

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	34	4,21%
Negativa	71	8,80%
Ni positiva Ni negativa	321	39,78%
Positiva	248	30,73%
Muy Positiva	108	13,38%
No contesta	25	3,10%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



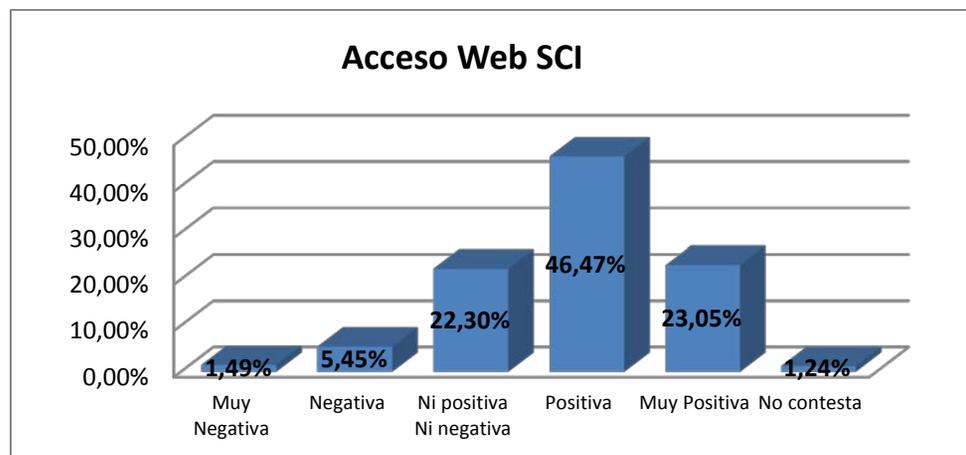
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	3,57%	0,00%	0,00%	5,57%	1,65%	100,00%	2,08%	4,21%
Negativa	5,36%	10,17%	5,26%	9,34%	7,44%	0,00%	10,42%	8,80%
Ni positiva Ni negativa	25,00%	38,98%	31,58%	42,74%	37,19%	0,00%	37,50%	39,78%
Positiva	30,36%	28,81%	36,84%	28,23%	40,50%	0,00%	33,33%	30,73%
Muy Positiva	30,36%	20,34%	10,53%	11,53%	10,74%	0,00%	12,50%	13,38%
No contesta	5,36%	1,69%	15,79%	2,58%	2,48%	0,00%	4,17%	3,10%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Promedio de respuesta: 3,85

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	12	1,49%
Negativa	44	5,45%
Ni positiva Ni negativa	180	22,30%
Positiva	375	46,47%
Muy Positiva	186	23,05%
No contesta	10	1,24%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



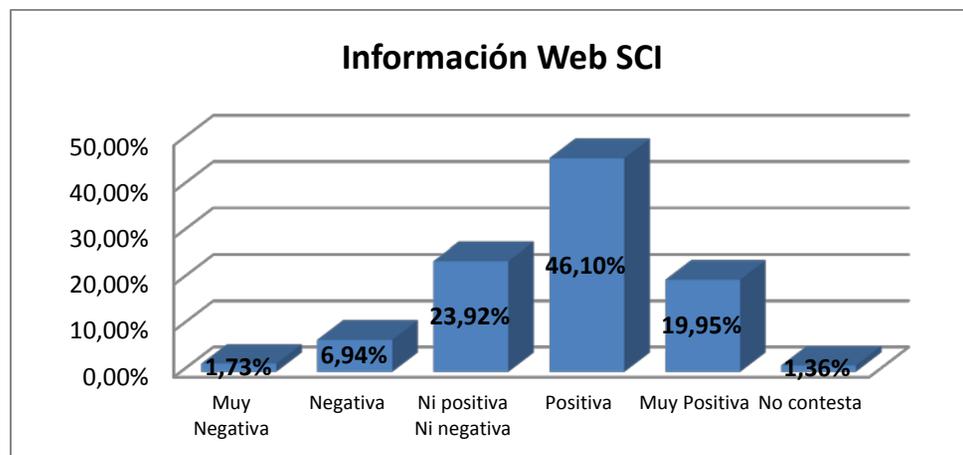
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	3,39%	0,00%	1,59%	0,83%	0,00%	2,08%	1,49%
Negativa	5,36%	6,78%	5,26%	5,37%	6,61%	0,00%	2,08%	5,45%
Ni positiva Ni negativa	12,50%	15,25%	15,79%	23,66%	22,31%	0,00%	31,25%	22,30%
Positiva	41,07%	47,46%	57,89%	45,73%	47,93%	100,00%	50,00%	46,47%
Muy Positiva	37,50%	27,12%	21,05%	22,66%	21,49%	0,00%	10,42%	23,05%
No contesta	3,57%	0,00%	0,00%	0,99%	0,83%	0,00%	4,17%	1,24%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Promedio de respuesta: 3,77

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	14	1,73%
Negativa	56	6,94%
Ni positiva Ni negativa	193	23,92%
Positiva	372	46,10%
Muy Positiva	161	19,95%
No contesta	11	1,36%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



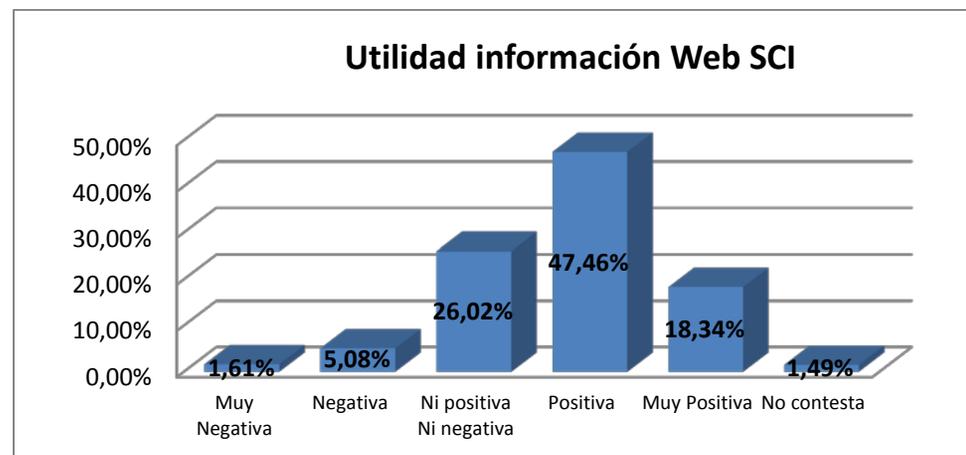
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	1,79%	3,39%	0,00%	1,39%	0,83%	0,00%	6,25%	1,73%
Negativa	3,57%	3,39%	5,26%	7,75%	8,26%	0,00%	4,17%	6,94%
Ni positiva Ni negativa	17,86%	20,34%	15,79%	25,45%	24,79%	0,00%	20,83%	23,92%
Positiva	46,43%	47,46%	63,16%	43,94%	48,76%	100,00%	52,08%	46,10%
Muy Positiva	26,79%	25,42%	15,79%	20,28%	16,53%	0,00%	12,50%	19,95%
No contesta	3,57%	0,00%	0,00%	1,19%	0,83%	0,00%	4,17%	1,36%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Promedio de respuesta: 3,77

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	13	1,61%
Negativa	41	5,08%
Ni positiva Ni negativa	210	26,02%
Positiva	383	47,46%
Muy Positiva	148	18,34%
No contesta	12	1,49%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



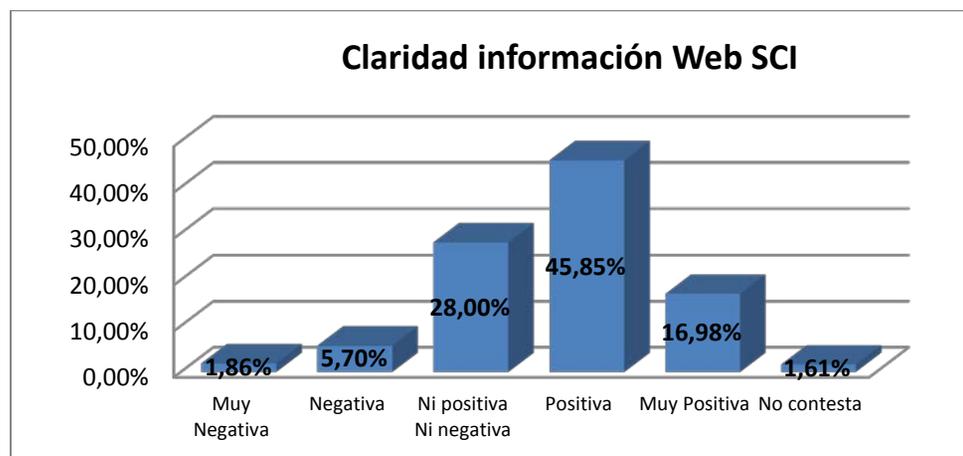
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	3,39%	0,00%	1,39%	1,65%	0,00%	4,17%	1,61%
Negativa	1,79%	5,08%	5,26%	5,77%	4,13%	0,00%	4,17%	5,08%
Ni positiva Ni negativa	19,64%	25,42%	21,05%	27,04%	28,93%	0,00%	18,75%	26,02%
Positiva	48,21%	44,07%	57,89%	46,72%	47,93%	100,00%	52,08%	47,46%
Muy Positiva	26,79%	20,34%	15,79%	18,09%	15,70%	0,00%	16,67%	18,34%
No contesta	3,57%	1,69%	0,00%	0,99%	1,65%	0,00%	4,17%	1,49%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Promedio de respuesta: 3,72

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	15	1,86%
Negativa	46	5,70%
Ni positiva Ni negativa	226	28,00%
Positiva	370	45,85%
Muy Positiva	137	16,98%
No contesta	13	1,61%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



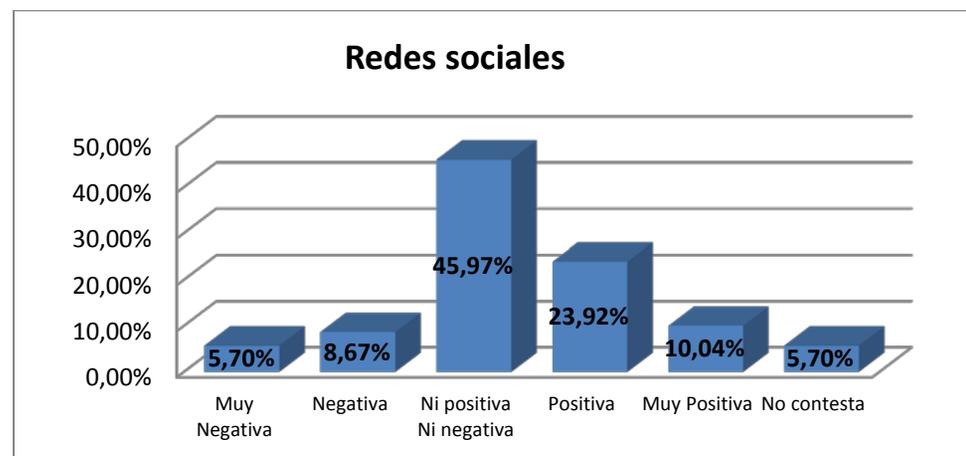
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	3,39%	5,26%	1,79%	0,83%	0,00%	4,17%	1,86%
Negativa	7,14%	5,08%	0,00%	5,77%	6,61%	0,00%	4,17%	5,70%
Ni positiva Ni negativa	17,86%	25,42%	36,84%	29,82%	25,62%	0,00%	27,08%	28,00%
Positiva	46,43%	40,68%	47,37%	45,53%	48,76%	100,00%	45,83%	45,85%
Muy Positiva	25,00%	23,73%	10,53%	16,50%	15,70%	0,00%	10,42%	16,98%
No contesta	3,57%	1,69%	0,00%	0,60%	2,48%	0,00%	8,33%	1,61%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Promedio de respuesta: 3,25

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	46	5,70%
Negativa	70	8,67%
Ni positiva Ni negativa	371	45,97%
Positiva	193	23,92%
Muy Positiva	81	10,04%
No contesta	46	5,70%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



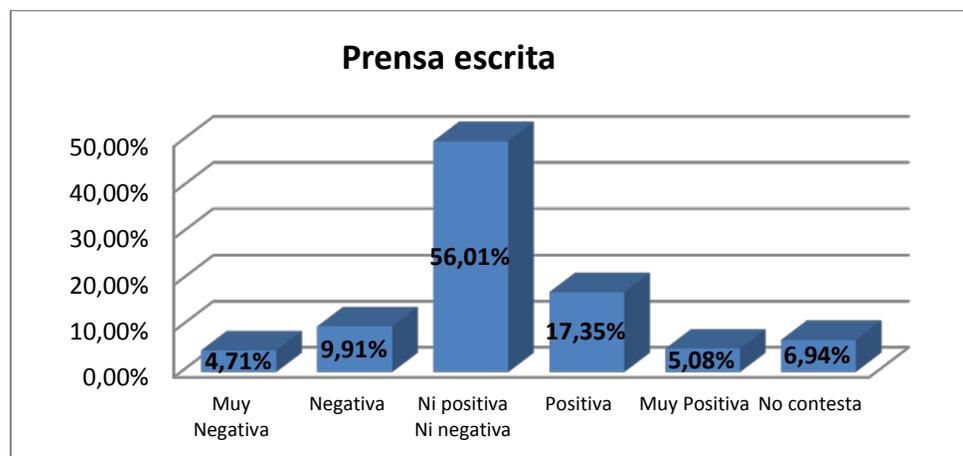
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	5,36%	5,08%	0,00%	6,96%	2,48%	0,00%	4,17%	5,70%
Negativa	8,93%	6,78%	21,05%	7,95%	9,09%	0,00%	12,50%	8,67%
Ni positiva Ni negativa	39,29%	42,37%	31,58%	49,30%	40,50%	100,00%	41,67%	45,97%
Positiva	21,43%	28,81%	15,79%	23,46%	23,97%	0,00%	29,17%	23,92%
Muy Positiva	12,50%	10,17%	10,53%	9,15%	14,88%	0,00%	4,17%	10,04%
No contesta	12,50%	6,78%	21,05%	3,18%	9,09%	0,00%	8,33%	5,70%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Promedio de respuesta: 3,09

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	38	4,71%
Negativa	80	9,91%
Ni positiva Ni negativa	452	56,01%
Positiva	140	17,35%
Muy Positiva	41	5,08%
No contesta	56	6,94%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



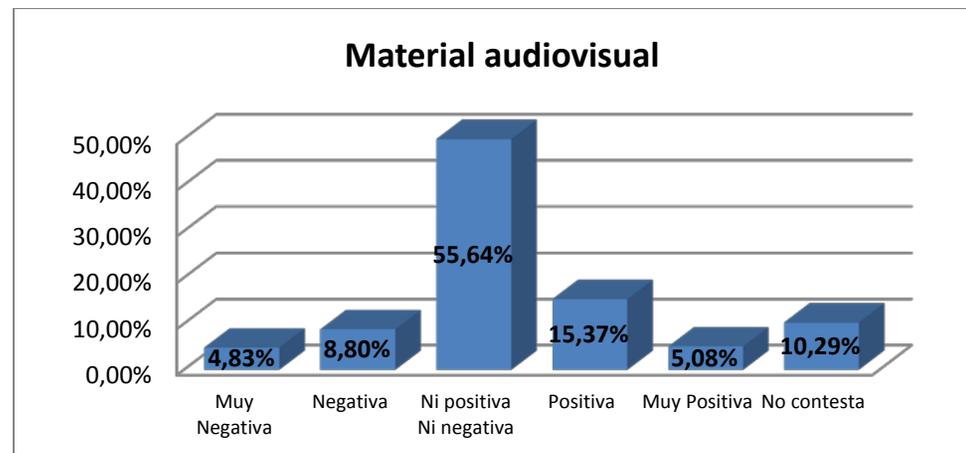
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	1,79%	3,39%	5,26%	5,96%	1,65%	0,00%	4,17%	4,71%
Negativa	8,93%	6,78%	10,53%	10,14%	11,57%	0,00%	8,33%	9,91%
Ni positiva Ni negativa	53,57%	52,54%	42,11%	58,05%	54,55%	100,00%	50,00%	56,01%
Positiva	12,50%	22,03%	10,53%	17,10%	15,70%	0,00%	27,08%	17,35%
Muy Positiva	12,50%	11,86%	10,53%	3,98%	3,31%	0,00%	2,08%	5,08%
No contesta	10,71%	3,39%	21,05%	4,77%	13,22%	0,00%	8,33%	6,94%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 3.12 El material audiovisual de préstamo es suficiente

Promedio de respuesta: 3,08

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	39	4,83%
Negativa	71	8,80%
Ni positiva Ni negativa	449	55,64%
Positiva	124	15,37%
Muy Positiva	41	5,08%
No contesta	83	10,29%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>



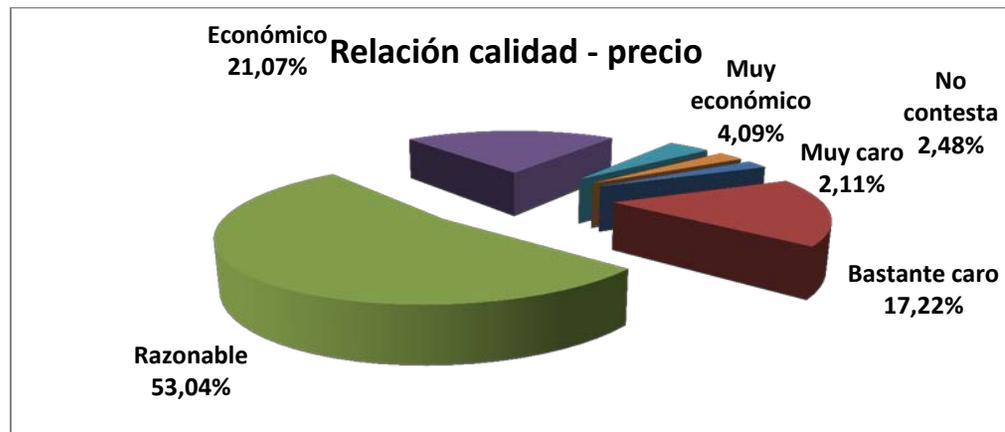
IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	3,57%	5,08%	0,00%	5,77%	2,48%	0,00%	4,17%	4,83%
Negativa	7,14%	5,08%	15,79%	8,35%	10,74%	0,00%	12,50%	8,80%
Ni positiva Ni negativa	57,14%	52,54%	21,05%	58,45%	52,07%	100,00%	50,00%	55,64%
Positiva	8,93%	18,64%	26,32%	15,51%	13,22%	0,00%	18,75%	15,37%
Muy Positiva	8,93%	10,17%	10,53%	3,98%	4,13%	0,00%	6,25%	5,08%
No contesta	14,29%	8,47%	26,32%	7,95%	17,36%	0,00%	8,33%	10,29%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Promedio de respuesta: 3,08

Respuesta más frecuente (moda estadística): 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy caro	17	2,11%
Bastante caro	139	17,22%
Razonable	428	53,04%
Económico	170	21,07%
Muy económico	33	4,09%
No contesta	20	2,48%
<b>Total</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>

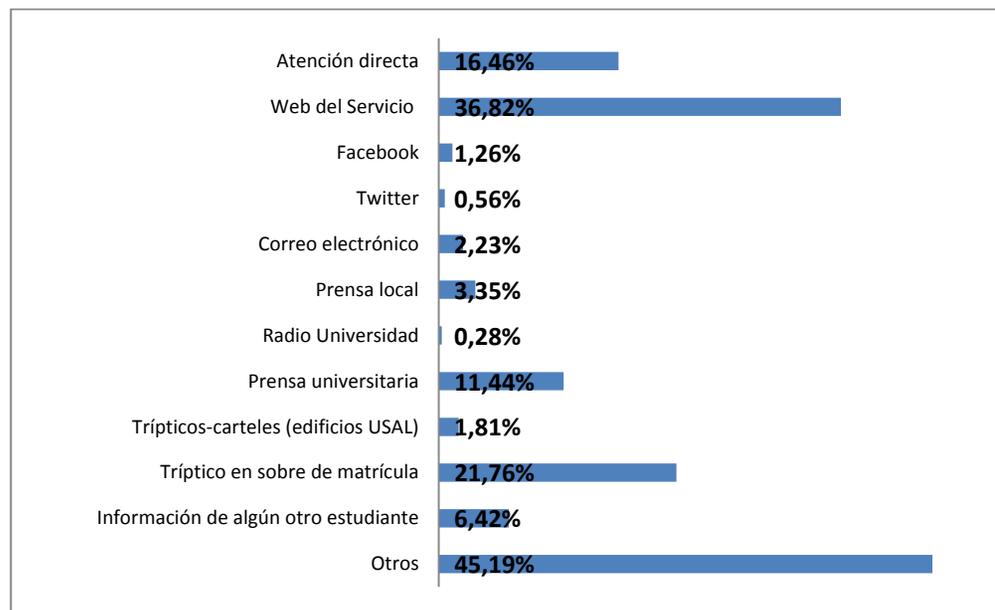


IDIOMAS	PDI	Estudiante de Postgrado o Tercer Ciclo	PAS	Estudiante de Grado o Licenciatura	Antiguos Estudiantes	ASUS	No se identifican	TOTAL
Muy Negativa	0,00%	3,39%	0,00%	2,78%	0,00%	0,00%	2,08%	2,11%
Negativa	5,36%	10,17%	10,53%	20,28%	14,88%	100,00%	14,58%	17,22%
Ni positiva Ni negativa	66,07%	52,54%	36,84%	50,10%	61,16%	0,00%	56,25%	53,04%
Positiva	25,00%	30,51%	42,11%	20,08%	17,36%	0,00%	16,67%	21,07%
Muy Positiva	1,79%	3,39%	10,53%	4,17%	4,96%	0,00%	2,08%	4,09%
No contesta	1,79%	0,00%	0,00%	2,58%	1,65%	0,00%	8,33%	2,48%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 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	118	599	16,46%
Web del Servicio	264	453	36,82%
Facebook	9	708	1,26%
Twitter	4	713	0,56%
Correo electrónico	16	701	2,23%
Prensa local	24	693	3,35%
Radio Universidad	2	715	0,28%
Prensa universitaria	82	635	11,44%
Trípticos-carteles (edificios USAL)	13	704	1,81%
Tríptico en sobre de matrícula	156	561	21,76%
Información de otro estudiante	46	671	6,42%
Otros	324	393	45,19%



#### 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	19	15	78,95%	1,86%
Alfredo Fernández	56	41	73,21%	5,08%
Amanda Ellen Gerke	44	39	88,64%	4,83%
Ana Lugones	16	11	68,75%	1,36%
Claudia Ruhnke	23	20	86,96%	2,48%
Claudia Toda	17	15	88,24%	1,86%
Cristina Santesteban	20	17	85,00%	2,11%
Dan-Iulian Toader	46	37	80,43%	4,58%
David González-Iglesias	73	61	83,56%	7,56%
Elena Diego	13	10	76,92%	1,24%
Elizabeth Mary Nestor	15	13	86,67%	1,61%
Françoise Marechal	28	19	67,86%	2,35%
Hanane Benali	33	29	87,88%	3,59%
James Larcey	32	28	87,50%	3,47%
Javier Ruano	16	15	93,75%	1,86%
Javier Seisdedos	40	29	72,50%	3,59%
Jesús Alfonso Marcos	50	36	72,00%	4,46%
Juan José López	50	42	84,00%	5,20%
Laureano Núñez	18	17	94,44%	2,11%
Liudmila Enyutina	24	15	62,50%	1,86%
Maria Balasopoulou	32	28	87,50%	3,47%
Maria Helena de Nóbrega	14	13	92,86%	1,61%
Maria Koutentaki	4	4	100,00%	0,50%
Mariangela Bellu	20	14	70,00%	1,73%
Marie Paule de St. Léger	38	27	71,05%	3,35%
Marta Panojo	41	32	78,05%	3,97%
Miriam Borham	35	28	80,00%	3,47%
Reyes Albarrán	37	32	86,49%	3,97%
Romina Payo	57	47	82,46%	5,82%
Sofia R. Oliveira	17	11	64,71%	1,36%
Susana Sierra	30	26	86,67%	3,22%
Thomas Feige	51	36	70,59%	4,46%
TOTAL	1009	807	79,98%	100,00%

## 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
Alumnos	4,03	4,30	4,47	4,48	4,20	4,70	4,43	4,17
Específicos	4,15	4,34	4,37	4,53	4,22	4,60	4,36	4,28
Formación Continua	4,28	4,29	4,50	4,58	4,33	4,87	4,63	4,34
Erasmus	3,67	4,05	4,44	4,37	4,38	4,74	4,56	3,84
Total	4,08	4,28	4,46	4,50	4,26	4,74	4,48	4,20

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
Alumnos	3,98	4,05	3,77	4,01	3,91	4,15	4,05	4,00	4,20	3,98	3,52
Específicos	4,17	4,05	3,48	4,09	4,04	4,66	4,19	4,05	4,16	4,18	3,28
Formación continua	4,10	3,98	3,69	4,08	3,97	4,33	4,32	4,21	4,31	4,26	3,50
Erasmus	3,11	4,09	3,43	3,78	3,89	3,98	3,80	3,48	4,00	3,91	3,19
Total	3,95	4,04	3,67	4,02	3,94	4,25	4,12	4,01	4,20	4,07	3,45

### 5.2 Promedio de valoraciones por cursos agrupados por idiomas

Informe: Encuesta de Satisfacción de las actividades formativas del Servicio Central de Idiomas

Idioma	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/evaluación del aprendizaje por el profesor/a	Cumplimiento del profesor/a de los horarios/puntualidad	Atención al estudiante por parte del profesor/a	Nivel de satisfacción general con el curso
Alemán	4,37	4,46	4,65	4,68	4,42	4,68	4,61	4,52
Brasileño	4,54	4,69	4,92	5,00	4,85	4,92	4,69	4,77
Francés	3,88	4,11	4,09	4,32	4,07	4,54	4,16	3,96
Griego	4,75	4,50	4,75	4,75	4,50	5,00	4,75	5,00
Inglés	4,03	4,25	4,48	4,50	4,25	4,79	4,53	4,14
Italiano	3,88	4,15	4,20	4,20	4,05	4,55	4,13	4,00
Portugués	3,91	4,45	4,27	4,18	4,18	4,09	4,18	4,27
Ruso	4,53	4,27	4,53	4,87	4,20	4,93	4,60	4,53
TODOS	4,08	4,28	4,46	4,50	4,26	4,74	4,48	4,20

Idioma	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	4,20	4,38	4,39	4,28	4,21	4,60	4,06	4,30	4,39	3,84	3,93
Brasileño	4,64	4,54	4,15	4,46	4,54	4,69	4,77	4,38	4,31	4,69	3,69
Francés	3,95	3,84	3,06	3,82	3,80	4,16	4,09	3,77	4,02	4,25	2,92
Griego	4,75	5,00	3,75	4,75	5,00	4,50	5,00	4,25	5,00	4,50	3,75
Inglés	3,87	3,99	3,64	3,97	3,88	4,20	4,13	3,96	4,18	4,08	3,45
Italiano	3,75	3,71	3,05	3,85	3,72	4,07	3,83	3,95	4,15	4,15	2,88
Portugués	4,27	4,27	4,27	4,00	3,91	3,91	3,91	4,27	4,00	3,82	3,91
Ruso	4,53	3,93	2,58	4,47	4,40	4,47	4,53	4,13	4,13	4,47	2,83
TODOS	3,95	4,04	3,67	4,02	3,94	4,25	4,12	4,01	4,20	4,07	3,45

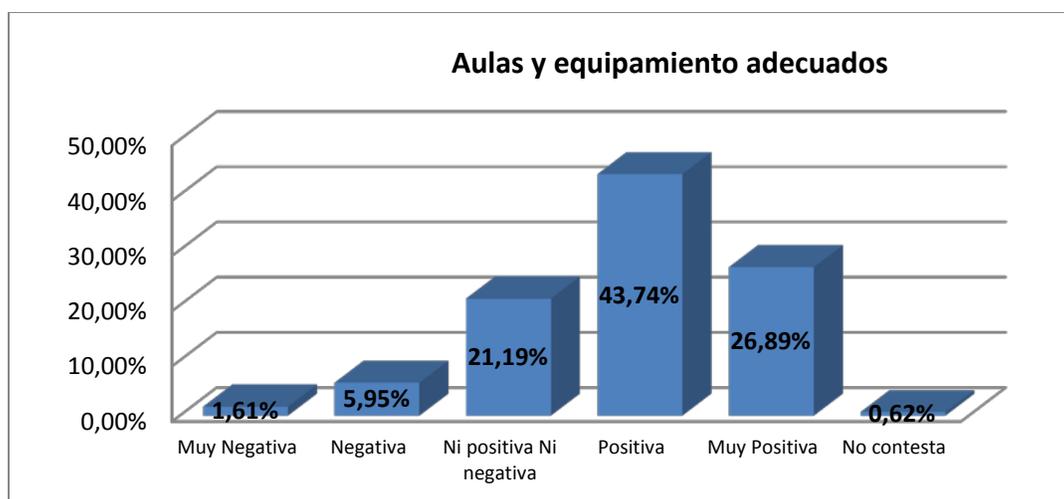
## 6. VALORACIONES DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS

### 6.1 Aulas y equipamiento adecuados para la actividad

Promedio de respuesta: 3,89

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	13	1,61%
Negativa	48	5,95%
Ni positiva Ni negativa	171	21,19%
Positiva	353	43,74%
Muy Positiva	217	26,89%
No contesta	5	0,62%
Total	807	100,00%

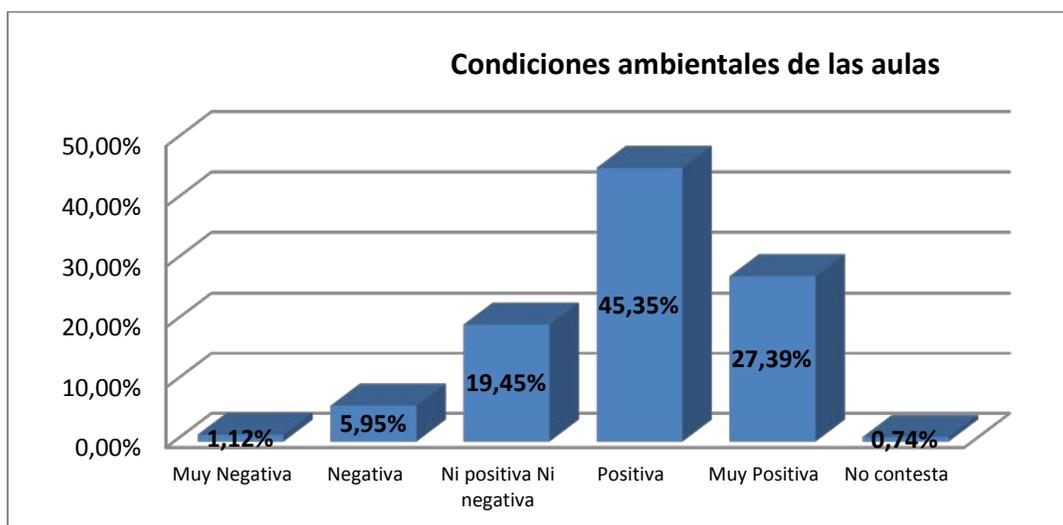


## 6.2 Condiciones ambientales de las aulas

Promedio de respuesta: 3,94

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	9	1,12%
Negativa	48	5,95%
Ni positiva Ni negativa	157	19,45%
Positiva	366	45,35%
Muy Positiva	221	27,39%
No contesta	6	0,74%
Total	807	100,00%

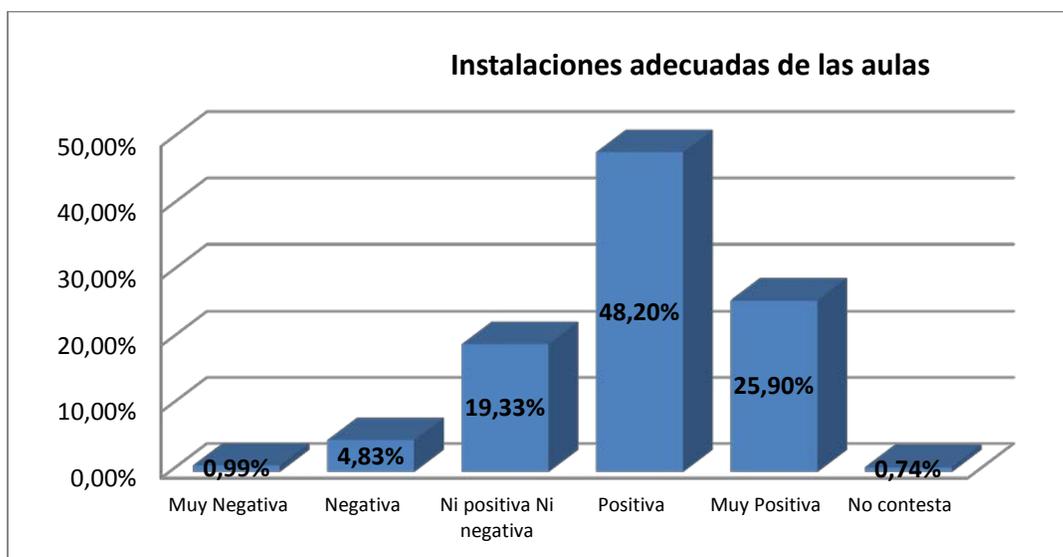


### 6.3 Instalaciones adecuadas de las aulas

Promedio de respuesta: 3,95

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	8	0,99%
Negativa	39	4,83%
Ni positiva Ni negativa	156	19,33%
Positiva	389	48,20%
Muy Positiva	209	25,90%
No contesta	6	0,74%
Total	807	100,00%

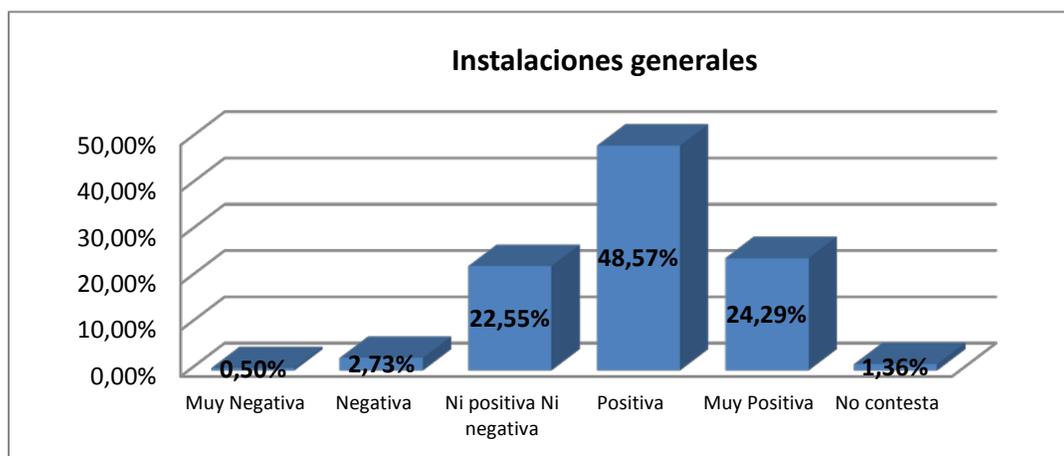


## 6.4 Instalaciones generales del Servicio Central de Idiomas

Promedio de respuesta: 3,94

Respuesta más frecuente (moda estadística): 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativa	4	0,50%
Negativa	22	2,73%
Ni positiva Ni negativa	182	22,55%
Positiva	392	48,57%
Muy Positiva	196	24,29%
No contesta	11	1,36%
Total	807	100,00%



## 6.5 Medias de valoración

Ítems	Media
Aulas y equipamiento adecuados	3,89
Condiciones de las aulas (climatización, iluminación, etc.)	3,94
Instalaciones adecuadas de las aulas	3,95
Instalaciones generales del SCI para atención correcta	3,79

## PREGUNTAS ABIERTAS

### Sugerencias 1: Atención al Público

<b>ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	<b>NÚMERO</b>
Abrir al menos un tarde	1
Actividad fuera de salamanca	1
Ampliación de horarios	10
Apertura de la casa de los gatos	1
Atención mala por teléfono	1
Atención al público tardes	34
Ampliar horarios	1
Calendario previo	1
Cambio de aula	1
Claridad de información	1
Concretar niveles	1
Debería haber más horarios de francés	1
Diferenciación entre cursos erasmus y otros	1
Elección de horario	1
Flexibilidad horaria	1
Horario del examen	1
Horario más flexible	1
Horarios mediodía	1
Horarios menos partidos	1
Horarios poco pensado para trabajadores	1
Incompatibilidad de horarios para gente que trabaja	1
Incrementar el horario	1
Indicar el aula del curso	1
Información más clara	1
Información necesaria antes de empezar el curso	1
Información por teléfono	1
Mala atención en la secretaria de SCI	1
Malas formas	1
Malos horarios, trato poco adecuado	1
Más claras las indicaciones de dirección	1
Más claridad	1
Mas disponibilidad horaria	1
Más flexibilidad horaria	1
Mas horarios	4
Mas horarios para cada grupo	2
Más horas	1
Mas información	1

Más personal	1
Más personal en información	1
Más personas al teléfono	1
Mayor amabilidad de la oficina del SCI	1
Mayor atención del SCI	1
Mayor claridad	1
Mayor flexibilidad horaria	2
Mayor horario	3
Mayor información erasmus	1
Mejor mas disponibilidad	1
Mejor organización de exámenes	1
Mejor trato del personal	1
Mejora de horario	1
Mejora de información telefónica	1
Mejora de la atención telefónica	1
Mejora del personal de información	3
Mejora del trato a través del teléfono	1
Mejora del trato por parte de algunos administrativos	3
Mejorar mobiliario aulas	1
Mejorar personal de información	1
Mejores horarios	1
Menos alumnos por clase	1
Otros horarios en cursos superiores	1
Página web	1
Atención al público tardes	3
Saber las aulas antes de matricularte	2
Atención al público tardes	6
Teléfono	1
Trato bueno	1
Trato correcto, mejor también abierto tardes	1
Turnos de tarde	1
TOTAL	129

<b>MATERIAL INFORMATIVO</b>	<b>NÚMERO</b>
Anuncios en clases	1
Convalidación de los cursos de la EOI	1
Correo	1
Escasa	1
Facebook	2
Información en web de la USAL	1
Información por más medios	1
Mas difusión	4

Mas folletos	1
Más información erasmus	2
Más información.	1
Más publicidad	3
Mayor facilidad para saber el horario	1
Mayor plazo	1
Mayor promoción	1
Mejora	1
No conocido	1
Un solo número de contacto	1
Utilización de whatsapp	1
Visibilidad	1
Ampliación	1
Anunciarse más en las facultades	1
Aumentar el material informativo	1
Avisar por e-mail	1
Claridad	1
Difusión net	1
E-mails con las actividades	1
Entregar información a los novatos	1
Explicar más detalladamente	1
Facilitar información	1
Folletos más llamativos	1
Fomentar uso de whatsapp y periódico universitario	1
Informa sobre el SCI al elaborar la matrícula de tu carrera	1
Información a veces errónea	1
Información detallada del contenido de las clases	1
Información por email	1
Información sobre la situación de la oficina	1
Informar con más antelación	1
Insistencias en los plazos	1
Libro malo para erasmus	1
Mas anuncios	2
Mas correos electrónicos	1
Mas folletos	1
Más información	6
Más información en prensa	1
Más información para novatos	2
Más información web	1
Más publicidad	1
Materiales	1
Matricula por net	1
Mayor diferenciación entre cursos de erasmus e idiomas	1

Mayor difusión	4
Mayor divulgación	1
Mayor información para becas erasmus	1
Mayor publicidad	1
Mejora de la distribución	1
Mejora web	1
Mejorables	1
Mejorar web	1
Mejorarlo	1
Mejoras en la web	1
Mucha información en cada folleto	1
Mucha información en poco espacio	1
Orden en página web	1
Papel reciclado	1
Personal que explicara estos cursos	1
Prensa	2
Redes sociales	9
SMS con novedades	1
Tablón de alumnos	1
Tablón en cada facultad de información	1
Trípticos actualizados	1
Total	98

<b>PLAZOS DE MATRÍCULA O INFORMACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
Aclara pag web	2
Ampliación plazo matricula	25
Avisar antes de que empiece el curso	1
Correo electrónico	1
Flexibilidad en los plazos	1
Aclarar la preinscripción y el pago	1
Aclarar y hacerlo más fácil	1
Ampliar el plazo desde el pago y la confirmación	1
Avisar con antelación	1
Avisar sobre los plazos	1
Carteles	1
Claridad	2
Colgar en la web del SCI listas de admitidos	1
Correo USAL	1
Correo para antiguos alumnos	1
Enlace en página web USAL	1
Flexibilidad en las fechas	1
Información por correo electrónico	1

Información sobre plazos	1
Informar con anterioridad	2
Informar una vez hecha la matrícula	1
Insuficiente	1
Los plazos más largos y posibilidad de ampliar si hay plazas libres	1
Mas anuncios	1
Mas clases con menos alumnos	1
Mas distribución en los centros de la USAL	1
Más flexibilidad, no 24 horas	1
Más flexibles en cuanto a pagos	1
Más información sobre los plazos	4
Más métodos	1
Más tiempo de inscripción	1
Más tiempo para el pago de matrícula	1
Mayor claridad y difusión	1
Mayor difusión	5
Mayor información	8
Mayor información no solo por teléfono	1
Mejor explicados en web	1
Muy buenos plazos	1
Muy pronto el pago de matrícula	1
Nota en el examen de nivel	1
Planificar al profesorado	1
Plazos de matrícula más claros	2
Por net	2
Preinscripción	1
Publicación en redes sociales	1
Puntos para que se pueda ir de erasmus	1
TOTAL	89

<b>SISTEMA DE MATRÍCULA</b>	<b>NÚMERO</b>
Centralizar en un lugar	1
Evitar ir al banco a pagar	1
Más grupos	1
Maás plazo	2
Más simple	1
Matrícula online y pagos por transferencia	1
Mejorar la explicación	1
Menos papeleos	1
Pago directo	1

Renovarlo	1
Adecuado	1
Claridad	1
Complejo	1
Complejo aunque eficaz	1
Confirmación online	1
Confuso	1
Correo electrónico	1
Debería ser gestionado por SCI en vez de cursos extraordinarios	1
El método de pago retrasa la matricula	1
Examen de nivel inicial	1
Facilitar el pago	1
Gestión del servicio de idiomas	1
Indignante la no convalidación de otros centros	1
Inscripción y pago on-line	1
Más barato	1
Más claro e intuitivo	2
Más corto	1
Mas horarios	1
Mas horarios para cursos erasmus	1
Más sencillo	1
Matricula cara teniendo en cuenta que solo se obtiene medio título por curso pagado	1
Matricula en PDF	1
Matricula on line	22
Matricula pago dividido	1
Mayor facilidad	1
Mayor plazo de matricula	1
Mejora de plazos de matricula	1
Mejorarlo	1
Pago con tarjeta	1
Pago con tarjeta de crédito online	1
Pago domiciliación bancaria	1
Pago una vez efectuado todo	1
Plataforma de pago	1
Plazos según notas	1
Por net	11
Por teléfono la matricula	1
Regular	1
Reservar la plaza antes de pagar	1
Saber con antelación los cursos	1
Saber con qué profesor impartirás la asignatura y el lugar	1
Saber que aula te asignaran	1
Saber que profesor y aula te tocara	1

Sencillez	1
Simplificar método matrícula	1
Simplificarlo	2
Sistema de pago malo	1
Web mal organizada	4
TOTAL	93