

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

CURSO 2023-2024

Cursos SENIOR (Anual)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2024

REFERENCIA: INTERNO

ÍNDICE

ÍNDICE	2
Índice de tablas.....	3
Índice de Ilustraciones.....	3
Introducción	5
Cuestionario	5
Validez.....	6
Metodología	6
Población y Muestra	7
Análisis de datos.....	7
Valoración general del Servicio Central de Idiomas.....	10
Indique su nivel de satisfacción general con el curso	10
Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI	11
Resultados en forma de gráfico por dimensiones	11
A. ASPECTOS ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentajes agrupados)	11
B. IMAGEN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS (resultados de valoración en porcentaje).....	12
C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)	13
Preguntas de respuesta abierta	14
Por favor, explique cómo los horarios podrían adaptarse mejor a sus necesidades.....	14
D. ASPECTOS NO ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentaje)	14
E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL	15
Matriz de datos	16
Preguntas de respuesta abierta	17
Indique a continuación alguna sugerencia de mejora en la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	17
Indique a continuación algún tipo de queja o disconformidad con la gestión, atención y desarrollo de los cursos	19
Se han enterado de la existencia de los cursos por:	20

Índice de tablas

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

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Forma en que se imparte el curso.	11
Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.....	11
Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.....	12
Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar	12
Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.....	12
Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña	12
Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.....	12
Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje en el aula.....	12
Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI.....	12
Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.....	12
Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.....	13
Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.....	13
Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.....	13
Ilustración 14. Aportación del curso a las destrezas del estudiante.....	13
Ilustración 15. El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado.....	13

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

Introducción

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

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

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

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

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

Cuestionario

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

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

El instrumento utilizado es un cuestionario con estas cinco dimensiones y un total 31 preguntas (ítems). Se busca determinar la valoración de la persona encuestada para

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

Dos preguntas iniciales facilitan la caracterización de las personas encuestadas:

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

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

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

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

Validez

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

En relación a la primera variable, la comparativa nos permite afirmar que el nivel de discrepancia es de 31 décimas en este curso. Ya que comparamos en este caso la media de todas las dimensiones con un valor de 4,36 (en el curso anterior 4,37), con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, de valor 4,05 (en el curso anterior 4,19).

Respecto a la segunda variable, para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del 88% el curso anterior fue de 92,2 %, respecto del total de personas encuestadas (alumnado matriculado), con un margen de error de 4,2% para un nivel de confianza del 95%.

En consecuencia, los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de máxima fiabilidad. El índice de desviación estándar para el conjunto se sitúa en 0,88 puntos.

Metodología

Se presentan los datos con la valoración (media sobre 5) por ítems y dimensiones, comparada con la media de la valoración global de la satisfacción y con la media de valoración para el conjunto de preguntas de cada dimensión.

La variación en positivo o negativo indicará el grado de adecuación de la percepción de la persona usuaria a las expectativas. La referencia de valoraciones por debajo y por encima de la media indicará los aspectos de mejora a los que tendrá que hacer frente el SCI.

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

Población y Muestra

La encuesta se ha realizado a todos los estudiantes matriculados en todos los idiomas en los cursos ofertados en el segundo cuatrimestre del curso 2023-2024 (Tabla 1).

Tabla 1. Porcentaje de participación por idioma

Idioma	Estudiantes	Respuestas	Porcentaje
Francés	15	14	93,3
Inglés	60	52	86,7
Total	75	66	88,0

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

Tabla 2. Porcentaje de participación por Tipo de Estudiante

Tipo	Frecuencia (n)	Porcentaje
Miembro del Personal de Administración y Servicios (PAS)	0	0,0
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	1	1,5
Estudiante de Postgrado	1	1,5
Miembro de Alumni USAL (Alumni)	61	92,4
No contesta	3	4,5
Total	66	100,0

Análisis de datos

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

Tabla 3. Resultados de los ítems por dimensiones

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	MODA
ASPECTOS ACADÉMICOS				
Valore la forma en la que el/la profesor/a imparte el curso	61	4,13	1,15	5
Trato por parte del/la profesor/a	65	4,66	0,77	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	65	4,65	0,77	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	64	4,45	1,00	5
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	64	4,14	1,25	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	64	4,61	0,68	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula como en medio virtual	65	4,43	1,04	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	65	3,86	1,25	5

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	MODA
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				
Imagen y reputación global del Servicio Central de Idiomas	59	4,29	0,69	4
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	58	4,22	0,74	4
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	65	4,26	0,77	5
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	65	4,60	0,58	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	64	4,30	0,90	5
Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante	59	3,92	1,08	4
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	63	3,97	1,17	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	64	4,06	1,03	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	66	4,41	0,63	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	43	4,51	0,62	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	40	4,45	0,71	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	40	4,55	0,55	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	43	4,40	0,62	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	37	4,41	0,68	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	43	4,44	0,69	5
ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	48	4,75	0,48	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	42	4,74	0,44	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	48	4,46	0,61	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	35	4,20	0,82	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	65	4,49	0,59	5
VALORACIÓN GLOBAL	1.560	4,36	0,88	5

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

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

ESTUDIANTES	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
PAS	0	-	-	-	-	-
PDI	1	4,38	4,83	5,00	5,00	5,00
Estudiante de Posgrado	1	-	5,00	4,67	-	5,00
Alumni	61	4,36	4,23	4,09	4,41	4,49
GLOBAL	63	4,37	4,27	4,15	4,46	4,54

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

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

ESTUDIANTES	n	Académicos*	Imagen*	Programa*	No académicos*	Accesibilidad*
PAS	0	-	-	-	-	-
PDI	1	0,33	0,78	0,95	0,95	0,95
Estudiante de Posgrado	1	-	0,95	0,62	-	0,95
Alumni	61	0,31	0,18	0,04	0,36	0,44
GLOBAL	63	0,32	0,22	0,10	0,41	0,49

*Respecto a la media de satisfacción global (4,05)

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

Tabla 6. Variaciones respecto de la media de la dimensión por tipo de estudiante.

ESTUDIANTES	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
PAS	0	-	-	-	-	-
PDI	1	0,01	0,56	0,85	0,54	0,46
Estudiante de Posgrado	1	-	0,73	0,52	-	0,46
Alumni	61	-0,01	-0,04	-0,06	-0,05	-0,05

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

Tabla 7. Medias para cada dimensión por idioma cursado.

IDIOMAS	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Francés	14	4,72	4,50	4,55	4,68	4,68
Inglés	52	4,27	4,21	4,05	4,41	4,50
GLOBAL	66	4,37	4,27	4,15	4,46	4,54

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

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

IDIOMAS	n	Académicos*	Imagen*	Programa*	No académicos*	Accesibilidad*
Francés	14	0,67	0,45	0,50	0,63	0,63
Inglés	52	0,22	0,16	-0,00	0,36	0,45
GLOBAL	66	0,32	0,22	0,10	0,41	0,49

*Respecto a la media de satisfacción global (4,05)

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

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

IDIOMAS	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Francés	14	0,35	0,23	0,40	0,22	0,14
Inglés	52	-0,10	-0,06	-0,10	-0,05	-0,04

Valoración general del Servicio Central de Idiomas

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

Indique su nivel de satisfacción general con el curso

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

Tabla 10. Satisfacción general por tipo de estudiante e idioma.

	Válidos	Media	DT	Variación*
TODAS las respuestas	63	4,05	1,05	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	0	-	-	-
PDI	1	5,00	-	0,95
Estudiante de Posgrado	1	5,00	-	0,95
Alumni	58	3,98	1,06	-0,06
POR TIPO DE IDIOMA				
Francés	12	4,33	0,62	0,29
Inglés	51	3,98	1,11	-0,07

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

Se muestra en las Tablas 11 y 12 las valoraciones agrupadas por tipo de estudiante, tipo de idioma y opciones de respuestas respecto a la relación calidad/precio.

Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI

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

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

	Válidos	Media	DT	Variación*
TODAS las respuestas	66	3,65	1,02	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	0	-	-	-
PDI	1	5,00	-	1,35
Estudiante de Posgrado	1	4,00	-	0,35
Alumni	61	3,61	1,03	-0,04
POR TIPO DE IDIOMA				
Francés	14	4,14	0,64	0,49
Inglés	52	3,52	1,07	-0,13

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

Tabla 12. Valoración relación calidad precio.

Relación calidad/Precio	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy mala	2	3,0
Mala	6	9,1
Regular	20	30,3
Buena	23	34,8
Muy buena	15	22,7
Total	66	100,0

Resultados en forma de gráfico por dimensiones

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

Ilustración 1. Forma en que se imparte el curso.

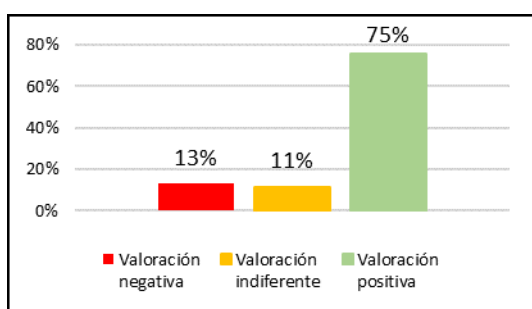


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.

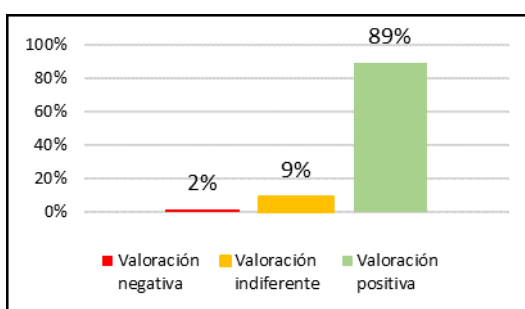


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

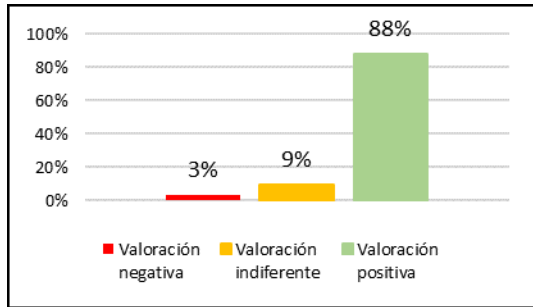


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar

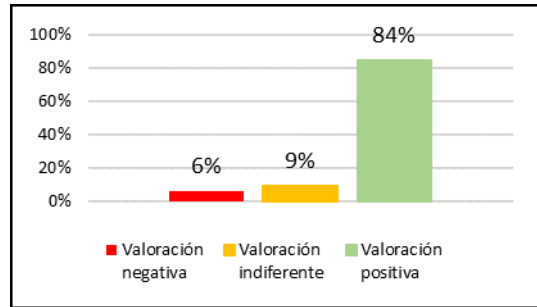


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

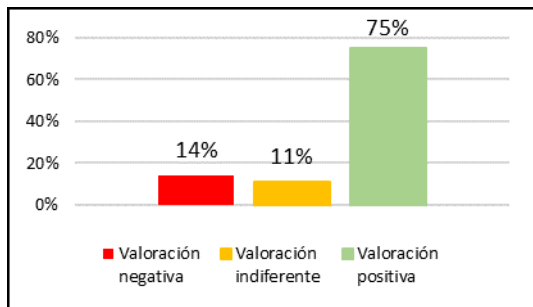


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña

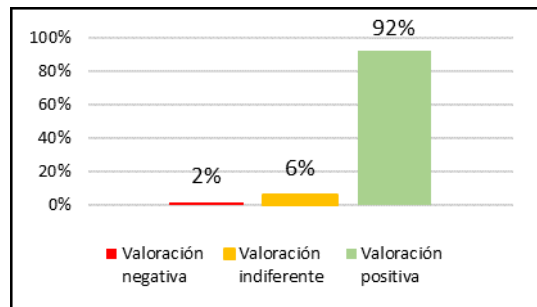


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

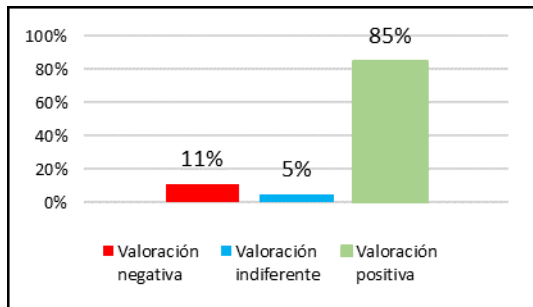
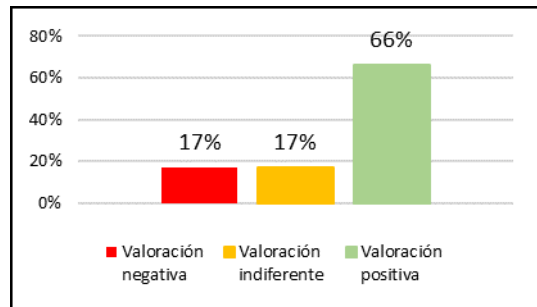


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje en el aula.



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

Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI.

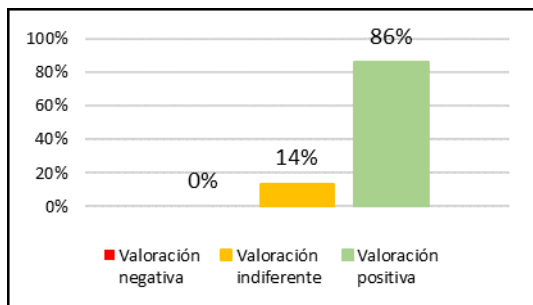


Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.

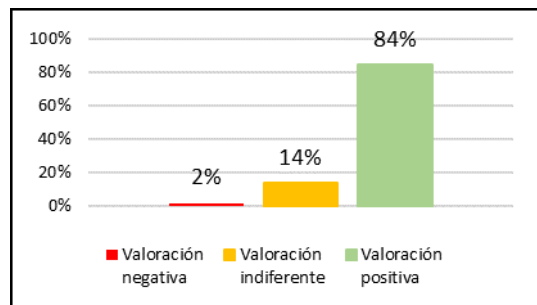


Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.

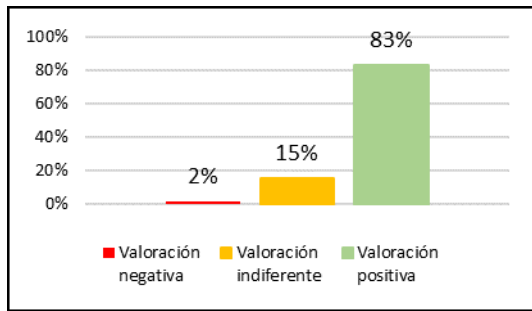


Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.

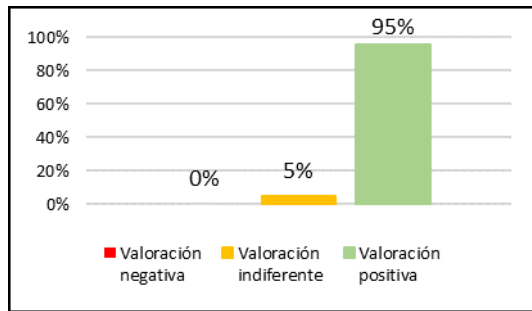


Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.

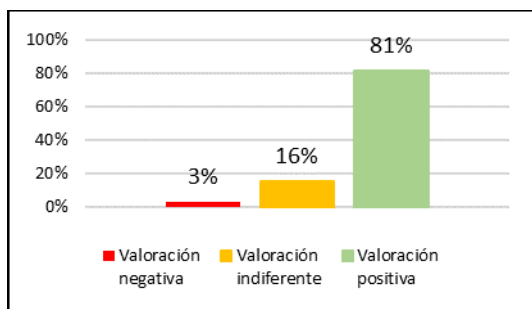
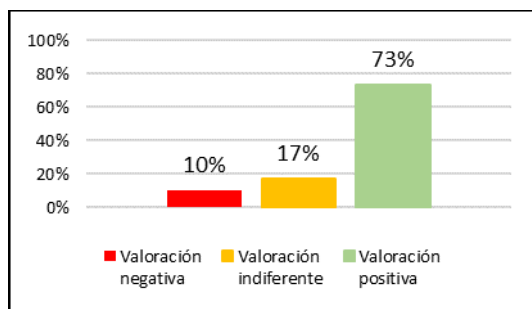


Ilustración 14. Aportación del curso a las destrezas del estudiante.



C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

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

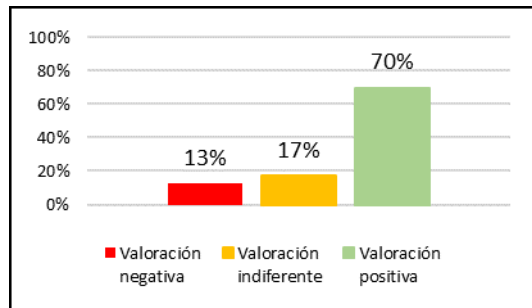


Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

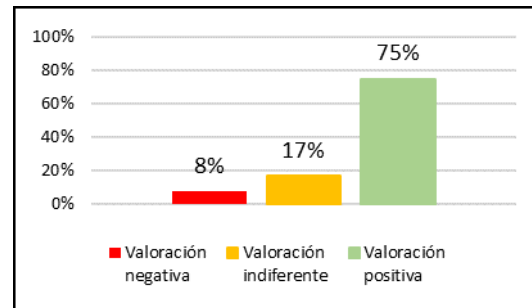
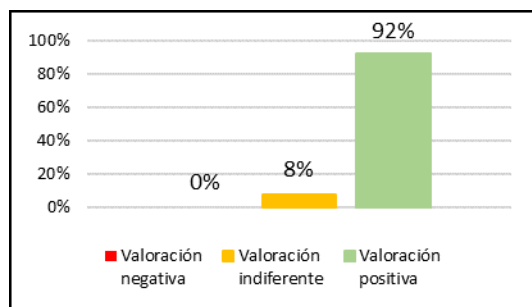


Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



Preguntas de respuesta abierta

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

- No hay comentarios

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

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

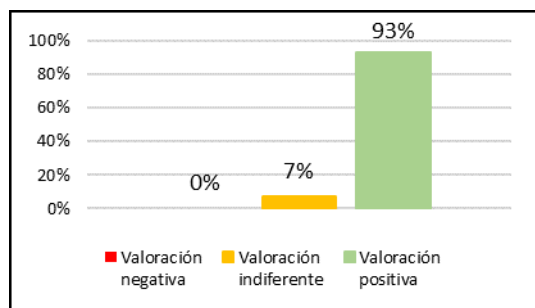


Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

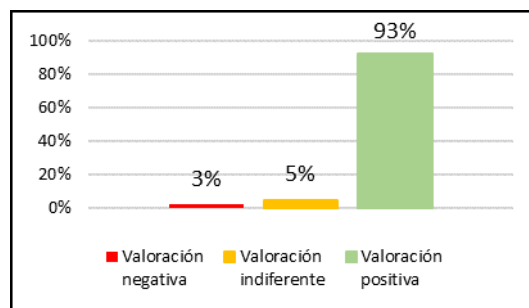


Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados

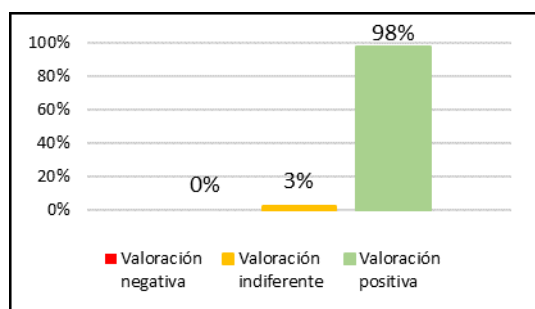


Ilustración 21. El horario de atención al público.

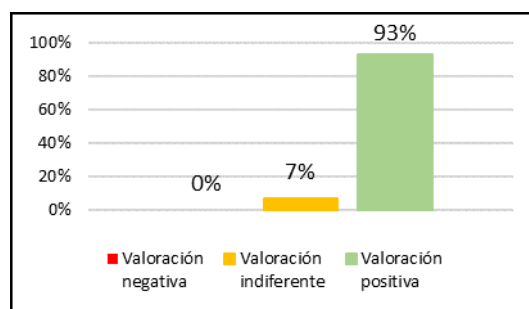


Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

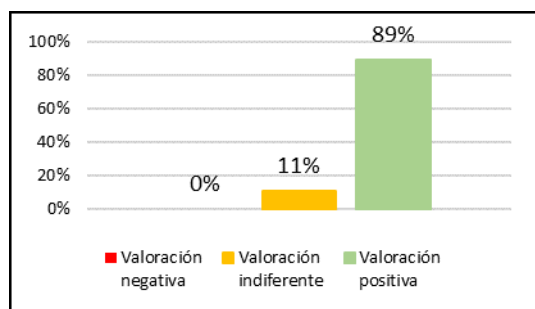
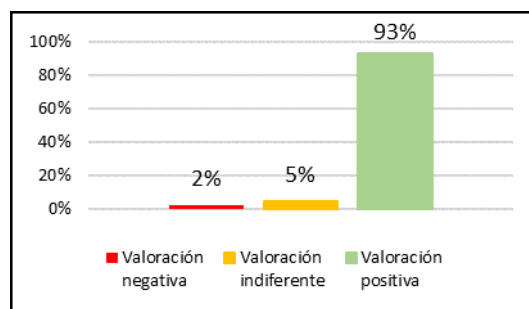


Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.

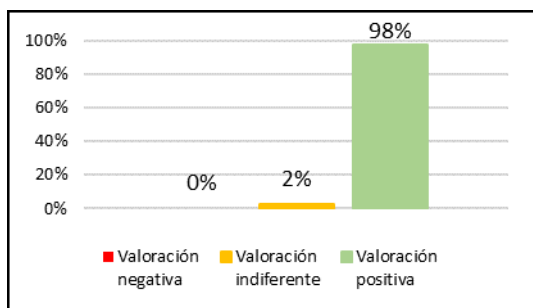


Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.

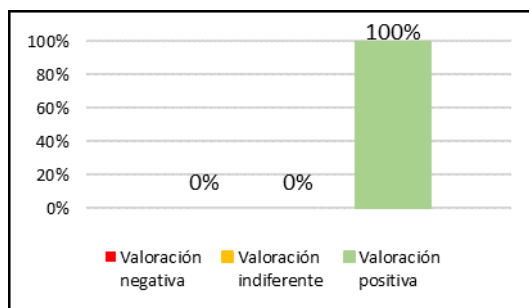


Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.

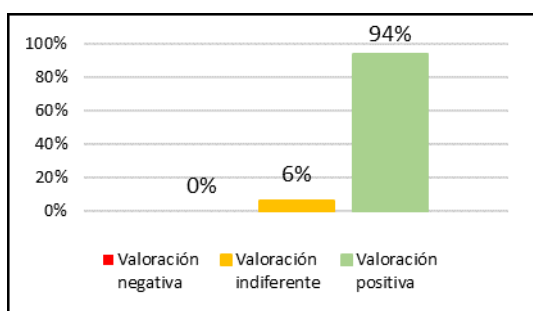


Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

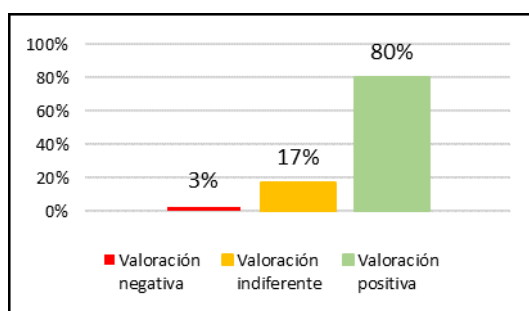


Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.

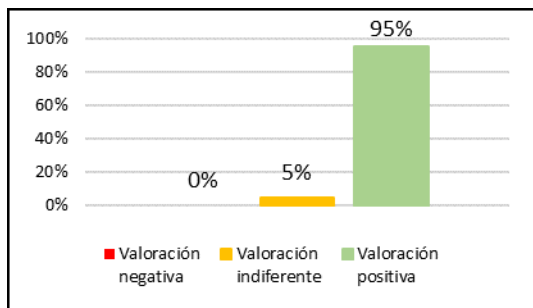


Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.

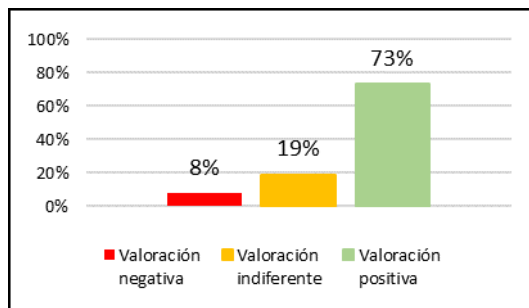
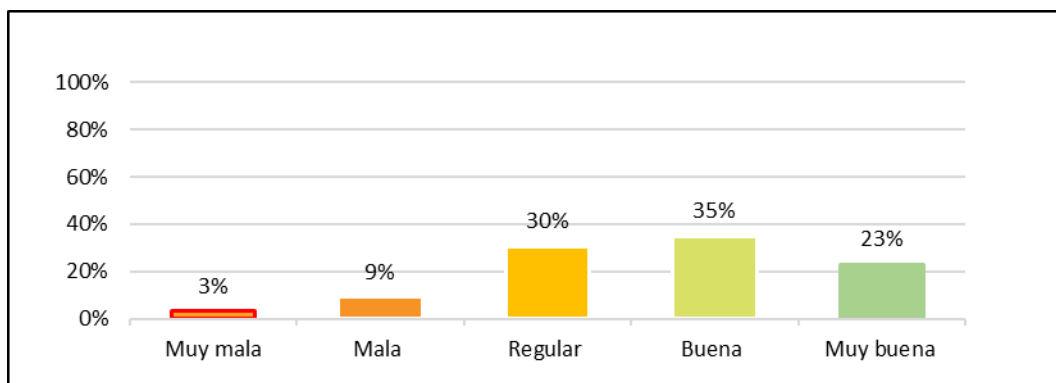


Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

N.º pregunta	1	2	3	4	5	validos	% val 1 *	% val 5**	% val 3***
1	2	6	7	13	33	61	13,1	11,5	75,4
2	1	0	6	6	52	65	1,5	9,2	89,2
3	0	2	6	5	52	65	3,1	9,2	87,7
4	2	2	6	9	45	64	6,3	9,4	84,4
5	4	5	7	10	38	64	14,1	10,9	75,0
6	0	1	4	14	45	64	1,6	6,3	92,2
7	1	6	3	9	46	65	10,8	4,6	84,6
8	4	7	11	15	28	65	16,9	16,9	66,2
9	0	0	8	26	25	59	0,0	13,6	86,4
10	0	1	8	26	23	58	1,7	13,8	84,5
11	0	1	10	25	29	65	1,5	15,4	83,1
12	0	0	3	20	42	65	0,0	4,6	95,4
13	1	1	10	18	34	64	3,1	15,6	81,3
14	3	3	10	23	20	59	10,2	16,9	72,9
15	3	5	11	16	28	63	12,7	17,5	69,8
16	2	3	11	21	27	64	7,8	17,2	75,0
17	0	0	5	29	32	66	0,0	7,6	92,4
18	0	0	3	15	25	43	0,0	7,0	93,0
19	0	1	2	15	22	40	2,5	5,0	92,5
20	0	0	1	16	23	40	0,0	2,5	97,5
21	0	0	3	20	20	43	0,0	7,0	93,0
22	0	0	4	14	19	37	0,0	10,8	89,2
23	0	1	2	17	23	43	2,3	4,7	93,0
24	0	0	1	10	37	48	0,0	2,1	97,9
25	0	0	0	11	31	42	0,0	0,0	100,0
26	0	0	3	20	25	48	0,0	6,3	93,8
27	0	1	6	13	15	35	2,9	17,1	80,0
28	0	0	3	27	35	65	0,0	4,6	95,4
Total	23	46	154	463	874	1.560	4,4	9,9	85,7

* Porcentaje de la suma de los valores negativos y muy negativos de cada pregunta, respecto a los válidos

** Porcentaje de valores indiferentes de cada pregunta, respecto a los válidos

*** Porcentaje de la suma de los valores positivos y muy positivos de cada pregunta, respecto a los válidos

Preguntas de respuesta abierta

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

- "Aline es una magnífica profesora.
- Espero sinceramente que nos siga impartiendo francés el próximo curso"
- Desearía que las condiciones laborales del profesorado mejoraran para que la continuidad del mismo no se viera afectada cuando es valorado muy positivamente
- Estoy conforme con el desarrollo y gestión del curso.
- La acústica del aula no es buena.
- No me parece positivo el que se mezclen distintos niveles de conocimiento, hay gente que se pierde y gente que aburre.
- Las dos profesoras que hemos tenido en el nivel de conversación para inglés en los cursos senior han sido francamente malas. Como personas estupendas, pero no se preparaban adecuadamente las clases, el nivel muy bajo. Nada satisfecha, he tenido que dejar de asistir porque me parece una pérdida de tiempo. Y he de añadir que las clases son caras
- Me puedo adaptar a lo que voy conociendo año tras año.... Por ello puede seguir en la misma línea...
- Debería haber más opciones de horarios
- "La profesora habla muy bajo y entrecortado, se pone en una esquina y resto no oye nada. Se lo hemos dicho varios de nosotros, pero no hace caso. Se prepara muy poco las clases. Hay una gran diferencia para peor con otros profesores que hemos tenido.
- Habla bien inglés, pero no sabe impartir la clase.
- Esperemos que el próximo año haya alguien con más experiencia e interés."
- "Menos alumnos en nivel d3 conversación
- Aulas en las que los alumnos nos veamos las caras, es más fácil la conversación"
- Como hay distintos niveles, quizás hacer conversación más fácil a los grupos de más bajo nivel y otra conversación más difícil para los de mayor nivel a lo largo de la misma clase
- Se debería conocer los nombres de los profesores que van a impartir los cursos con mayor antelación de la que se conocen
-

- Me gustaría trabajar un poquito más con él. Libro.
- Informar sobre lo que se va a estudiar, seguir el texto indicado y asegurarse de la participación de todo el alumnado.
- Necesidad de adaptar el temario a las personas a las que se dirige
- He tenido varios profesores y cómo los que había antes de la Pandemia, no hay ninguno
- "A este curso 7 corresponde dar los 5 primeros temas del libro English File B2.1.
- Sólo hemos visto, a fecha de hoy, los 2 primeros temas.
- El próximo curso 8 ¿ qué temas del libro corresponde dar?"
- No se me ocurre nada
- Estoy conforme
- "La matriculación del SCI considero que es buena. No obstante, al matricularse en un curso Senior se presenta primero la opción Senior, pero luego vuelve a observarse otra vez la etiqueta Senior.
- Entiendo que se trata de un árbol de decisión o diagrama de preferencia. Para evitar errores sería más adecuado que después de seleccionar Senior, en el siguiente paso se presentara las opciones Francés e Inglés. Si se pulsa en Senior después no debería presentarse la etiqueta Senior, salvo que se presente Senior y debajo Francés o Inglés. Esto, probablemente evitará errores en la elección del test de colocación. "
- "El servicio funciona muy bien, nuestra profesora Marta es excelente, cercana, cariñosa y nos enseña con suma paciencia. Estamos muy agradecidos con ella y querríamos seguir con ella el próximo año.
- Tengan en cuenta que hoy no han podido venir tres alumnos a clase y quizá no se enteren de la encuesta."
- Ninguna
- Sería bueno continuar con la profesora el próximo curso.
- Nos gustaría que la profesora D. Marta Alonso continuará el próximo curso.
- Si es posible, me gustaría continuar el próximo curso con la misma profesora.
- "Continuar con la
- Misma profesora el curso q viene "
- Me gustaría que el siguiente curso lo realizara la misma profesora MARTA ALONSO, debido a su gran dedicación e interés , además conoce muy bien a los alumnos y se esmera en las clases siempre con actitud positiva

- Les rogaría que la profesora Marta Alonso continúe dándonos clase el próximo curso en 2º Inglés Senior, es muy eficiente y trabajadora y nos hemos sentido muy a gusto con ella .Gracias.
- Me gustaría poder continuar con la misma profesora en el próximo curso.
- SERÍA BENEFICIOSO PARA EL ALUMNADO, LA CONTINUIDAD DE LA PROFESORA PARA EL PRÓXIMO CURSO.

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

- "Cuando me voy a matricular, me cuesta encontrar la página para realizar la matrícula."
- Demasiados alumnos para ser una clase fundamentalmente de conversación, no da tiempo a varias intervenciones
- Fue MUY bien IMPARTIDO ... En MODO por las dos "teacher"... la primera... Muy completa en movimientos "labiales" la segunda muy forzada es su adaptación a todos los alumnos
- Creo q los profesores en general no se preparan bien las clases. No hay una estructuración del curso, es un poco desordenado.
- Debería haber más equilibrada participación en las clases
- Menos alumnos
- "Sintiéndolo mucho debo decir que la profesora de este curso de ""Conversación Avanzada, Senior"" es nefasta como profesora.
- No le importa en absoluto que la clase mejore . Ella se pone en una esquina, al lado de la ventana abierta (ruidos, griterío de la calle, etc.) porque suda... y habla desde allí riéndose, moviendo la cabeza nerviosamente a todas partes. Se le dice varias veces que hable más alto y que venga al centro de la clase, pero...
- Sus clases consisten, generalmente, en poner una diapositiva en pantalla con una serie de 3 o 4 preguntas. Nos da 10 minutos para que hablemos con nuestro compañero. Nos tiene bastante más de 10 minutos y luego hace la primera pregunta al aire. Siempre hay alguien que contesta rápidamente, y que además ha leído un libro al respecto, y habla y habla.... Luego, otra persona habla de otro libro, escuchándose a sí misma, durante otro buen rato, y por último ella nos echa el comentario final. Fin de la clase

- El resultado es una clase soporífera, en la que sientes que has perdido el tiempo.
- Las personas que no son rápidas en adelantarse a los demás, no dicen una palabra en inglés en semanas....."
- No me encuentro motivado
- Ninguna. Queja
- Este año ha sido complicado para seguir la programación, debido a los cambios de profesores al principio y durante el curso.
- Me hubiera gustado que se aprovechará más el tiempo y las escasas dos horas de cada dos lectivo se compartimentaran para cada habilidad, incluida gramática.
- "Con el doble cambio de profesora expreso mi disconformidad con el desarrollo de este curso.
- No se han cumplido los objetivos como en años anteriores."
- Ninguna
- Conforme
- "No tengo ninguna queja. Siempre que he tenido que requerir la atención, tanto en gestión, como en la atención y desarrollo del curso he sido atendido con corrección y respeto.
- Muchas gracias a todas las personas que me han atendido."
- Me gustaría tener la misma profesora el próximo curso Marta Alonso
- Ninguna
- No tengo ningún tipo de queja o disconformidad.
- Sería conveniente que los alumnos que hemos cursado el primer nivel, tuviésemos prioridad de matrícula para el siguiente nivel.
- Me gustaría saber con anterioridad LOS DIAS DEL PROXIMO CURSO QUE SE IMPARTIRAN LAS CLASES CON EL OBJETO DE PODER ASISTIR A OTROS CURSOS QUE IMPARTE LA UNIVERSIDAD, ya que a veces se solapan los mismos días y a igual hora
- Quizás la matricula algo cara.
- LA DISTRIBUCIÓN DEL LIBRO UTILIZADO (SU MANEJO NO ES FÁCIL).

Se han enterado de la existencia de los cursos por:

- Fui PDI de esta Universidad.
- Por una amiga

- Llevo participando varios años
- Web USAL
- Por un compañero de trabajo
- Por una compañera
- "Por la propaganda, hablando con compañeras.
- Pero yo soy usuaria desde hace varios años"
- Un amigo me habló hace tiempo de los cursos de idiomas de la USAL y busqué en la página web hasta encontrar un curso que se adaptase a mis deseos.
- Internet, información general de la universidad
- Soy alumna de otros años.
- Alumni
- Por una amiga
- Compañeros...
- Me lo comento una amiga
- Porque llevo ya 10 años en Senior
- A través de una amiga
- Por amigos y ya llevamos 10 años
- USAL
- He hecho ya varios cursos
- Por una amiga
- Por el S.C.I
- Antigua alumna
- "correo"
- LLEVO AÑOS ASISTIENDO A ESTOS CURSOS
- Alumni USAL.
- Por Alumni
- Amigo
- Llevo 6 años
- Por una amiga
- A través de la USAL.
- A través de una compañera de trabajo
- "Soy alumno de años anteriores.
- Supongo que, en su día, por la prensa."
- A través de los correos enviados por SCI
- Internet

- Llevo años en los cursos
- Ya había estudiado anteriormente.
- matriculada el curso anterior
- He participado otros años
- SCI
- Por otro estudiante Senior
- Hice curso el año pasado
- A través de una amistad
- Llevo ya varios años
- Por una amiga, aunque ya es el tercer año que me matriculo
- Por unas compañeras
- Por el personal del Servicio Central de Idiomas
- Por la Universidad de Salamanca e internet
- Por la Universidad de Salamanca e Internet
- Por el boca a boca
- Una amiga ha sido alumna de estos cursos.
- A través de un amigo.
- Información facilitada en la web de la USAL
- A través de la Universidad a la cual pertenezco
- Por una amiga.
- Por haber hecho anteriormente otros cursos de inglés a través de la Universidad
- Por otras personas
- A través de una amiga que ha realizado varios cursos.