

**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 2024-2025

Cursos SENIOR (Anual)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2025

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) realiza un seguimiento periódico del grado de satisfacción de personas usuarias de los servicios que ofrece a la comunidad universitaria. Este seguimiento se realiza a partir del análisis de indicadores cualitativos y cuantitativos.

El análisis de los indicadores cualitativos se hace a partir de los informes de resultados de encuestas que miden la percepción de la satisfacción de los usuarios y las usuarias de todos los servicios ofertados por el SCI.

En este contexto las encuestas de satisfacción de estudiantes con los cursos del SCI buscan medir la percepción de usuarios internos y externos, en dos dimensiones principales:

- 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, 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. Comunicación y 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 las 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 respuesta 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.

La comparación entre variables para este curso es la siguiente: en relación a la primera variable (media del conjunto de preguntas de la 3 a la 29), que en este curso es de 4,75 superior a la media de los dos cursos anteriores, 4,36 (en el curso 2023-2024) y 4,37 (en el curso 2022-2023), y en relación a la segunda media obtenida en el ítem de satisfacción general (pregunta 32), en este curso 4,74 también superior al valor de los dos cursos anteriores 4,05 (en el curso 2023-2024) y 4,19 (en el curso 2022-2023).

Respecto a la segunda variable, para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del 88,1% en el curso anterior 2023-2024 fue del 88% y del 92,2 % en el curso 2022-2023.

En consecuencia, los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de máxima fiabilidad. El índice de desviación estándar para el conjunto se sitúa en 0,96 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 curso 2024-2025 (Tabla 1).

Tabla 1. Porcentaje de participación por idioma

Idioma	Estudiantes	Respuestas	Porcentaje
Francés	15	11	73,3
Inglés	52	48	92,3
Total	67	59	88,1

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)	2	3,4
Estudiante de Postgrado	0	0,0
Miembro de Alumni USAL (Alumni)	53	89,8
No contesta	4	6,8
Total	59	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	59	4,92	0,33	5
Trato por parte del/la profesor/a	59	4,97	0,18	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	59	4,97	0,18	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	59	4,97	0,18	5
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	59	4,95	0,22	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	59	4,97	0,18	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula como en medio virtual	59	4,98	0,13	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	59	4,86	0,39	5
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				
Imagen y reputación global del Servicio Central de Idiomas	59	4,43	0,63	5
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	59	4,52	0,54	5

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	MODA
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	59	4,41	0,72	5
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	59	4,73	0,48	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	59	4,66	0,54	5
Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante	59	4,69	0,54	5
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	59	4,78	0,53	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	59	4,71	0,53	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	59	4,59	0,49	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	59	4,78	0,41	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	59	4,78	0,42	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	59	4,77	0,42	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	59	4,76	0,43	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	59	4,69	0,52	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	59	4,68	0,52	5
COMUNICACIÓN Y ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	59	4,84	0,37	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	59	4,91	0,29	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	59	4,71	0,50	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	59	4,54	0,71	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	59	4,57	0,62	5
VALORACIÓN GLOBAL	1.652	4,76	0,48	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
PDI	2	5,00	4,42	4,83	5,00	5,00
Alumni	53	4,94	4,56	4,67	4,72	4,69
No contestan	4	5,00	4,75	4,83	5,00	4,83
GLOBAL	59	4,95	4,57	4,69	4,74	4,71

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*
PDI	2	0,26	-0,32	0,09	0,26	0,26
Alumni	53	0,20	-0,18	-0,07	-0,02	-0,05
No contestan	4	0,26	0,01	0,09	0,26	0,09
GLOBAL	59	0,21	-0,17	-0,05	0,00	-0,03

*Respecto a la media de satisfacción global (4,74)

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
PDI	2	0,05	-0,16	0,14	0,26	0,29
Alumni	53	-0,01	-0,01	-0,02	-0,03	-0,02
No contestan	4	0,05	0,18	0,14	0,26	0,12

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	11	4,89	4,73	4,77	5,00	4,79
Inglés	48	4,96	4,54	4,67	4,71	4,69
GLOBAL	59	4,95	4,57	4,69	4,74	4,71

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	11	0,15	-0,01	0,03	0,26	0,05
Inglés	48	0,22	-0,20	-0,07	-0,04	-0,05
GLOBAL	59	0,21	-0,17	-0,05	0,00	-0,03

*Respecto a la media de satisfacción global (4,74)

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	11	-0,06	0,16	0,08	0,26	0,08
Inglés	48	0,01	-0,03	-0,02	-0,04	-0,02

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	59	4,74	0,44	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PDI	2	5,00	0,00	0,26
Alumni	53	4,73	0,44	-0,01
No contestan	4	4,75	0,43	0,01
POR TIPO DE IDIOMA				
Francés	11	4,73	0,45	-0,01
Inglés	48	4,74	0,44	0,00

* 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	59	4,36	0,75	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PDI	2	5,00	0,00	0,64
Alumni	53	4,30	0,77	-0,05
No contestan	4	4,75	0,43	0,39
POR TIPO DE IDIOMA				
Francés	11	4,55	0,66	0,19
Inglés	48	4,31	0,77	-0,04

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

Tabla 12. Valoración relación calidad precio.

Relación calidad/Precio	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy mala	0	0,0
Mala	2	3,4
Regular	4	6,8
Buena	24	40,7
Muy buena	29	49,2
Total	59	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.

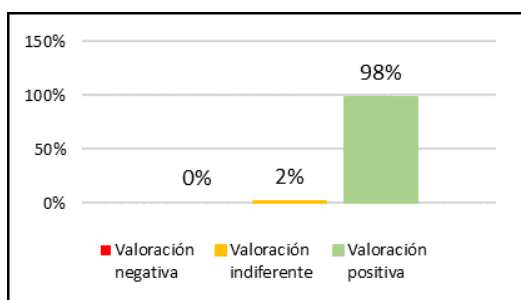


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesora/o.

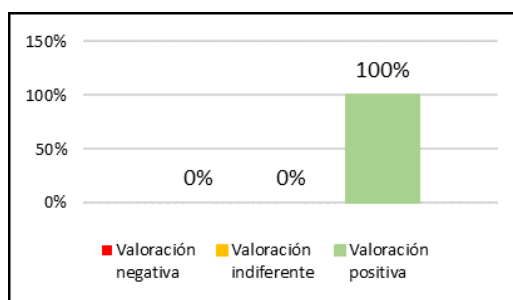


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

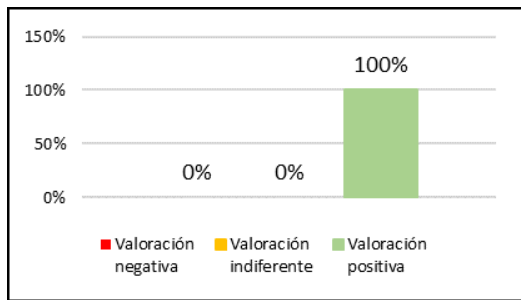


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar

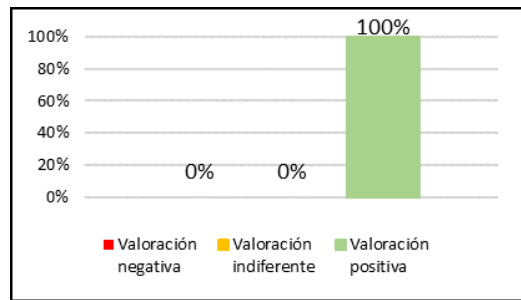


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

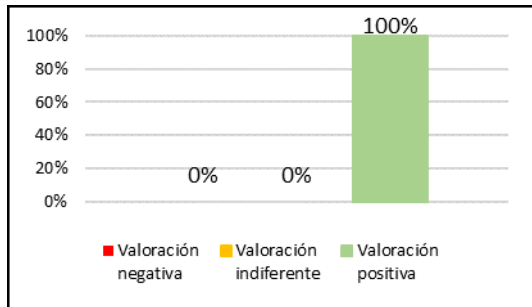


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña

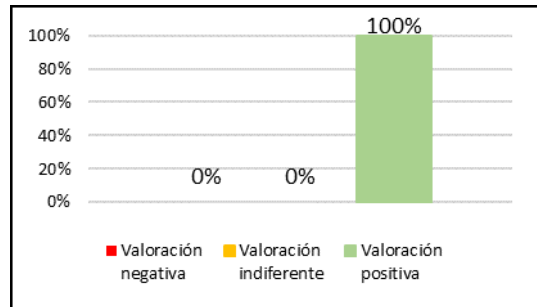


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

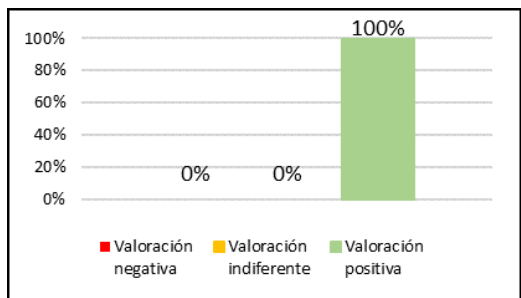
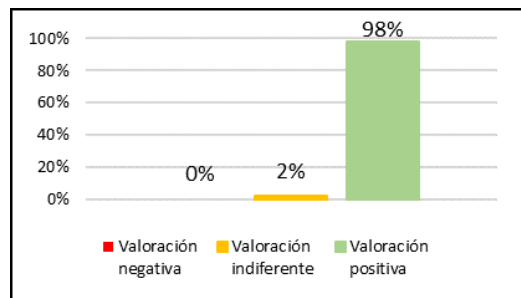


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje en el aula.



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

Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI.

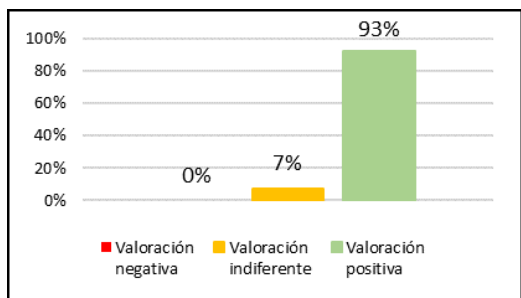


Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.

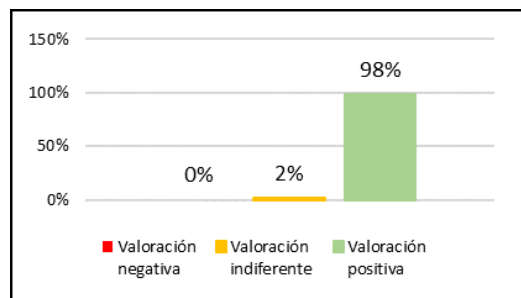


Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.

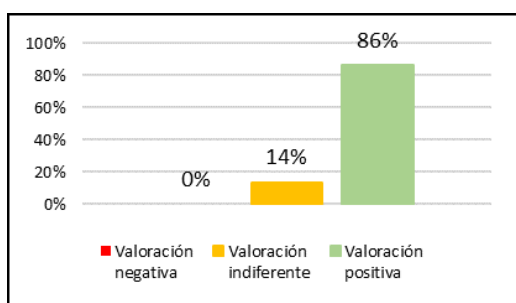


Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.

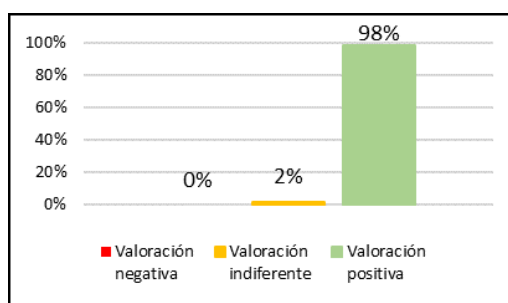


Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.

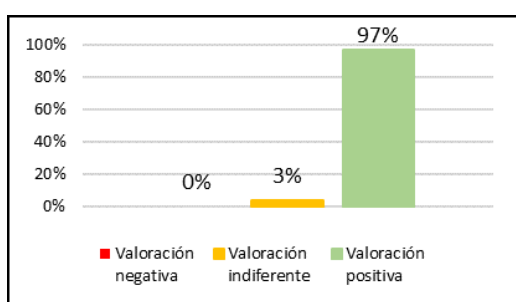
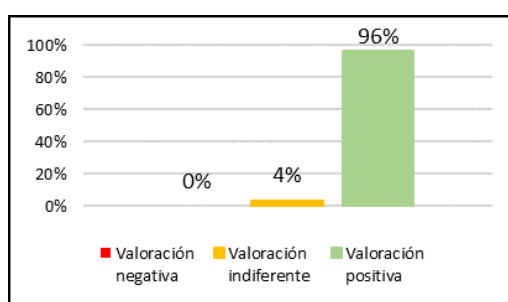


Ilustración 14. Aportación del curso a las destrezas del estudiante.



C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

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

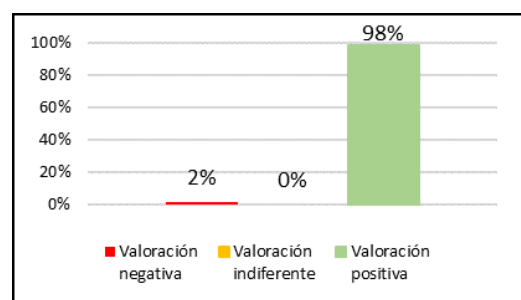


Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

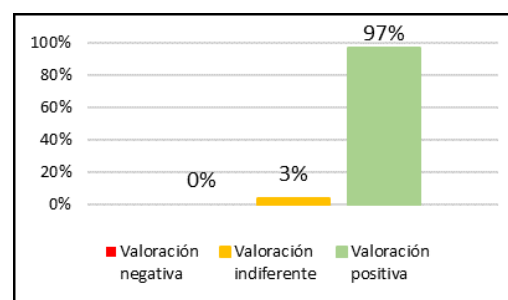
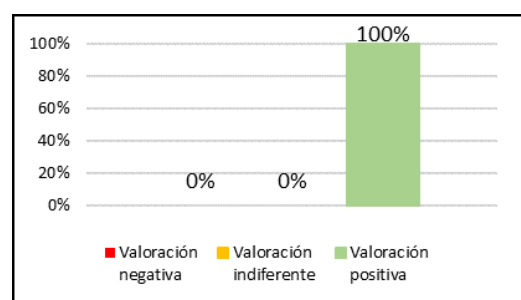


Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



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.

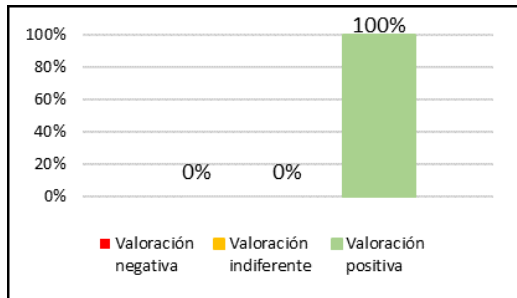


Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

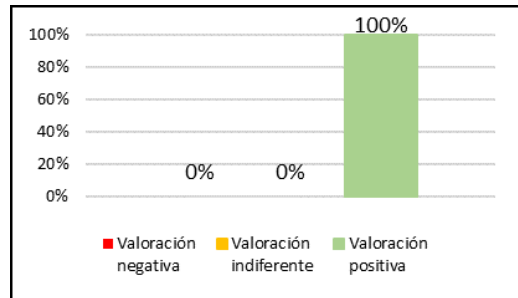


Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados

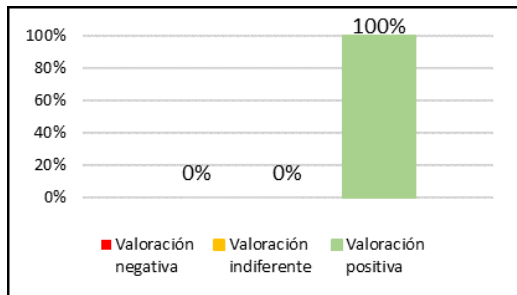


Ilustración 21. El horario de atención al público.

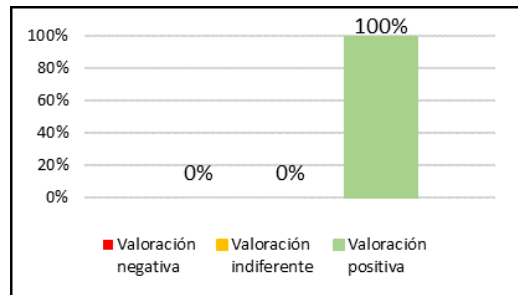


Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

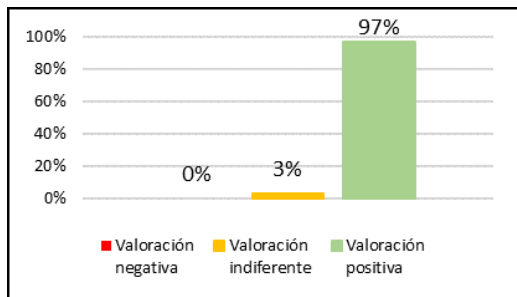
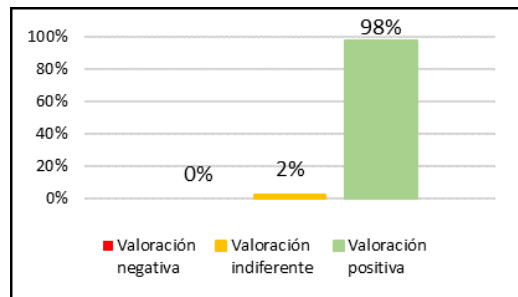


Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.

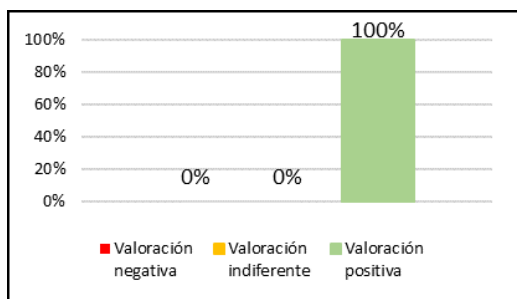


Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.

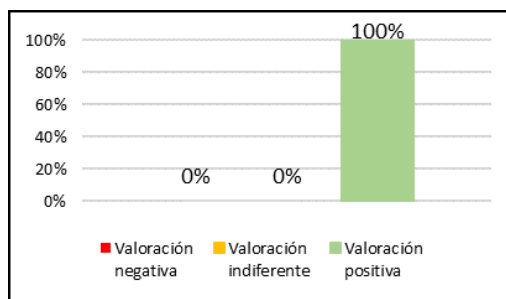


Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.

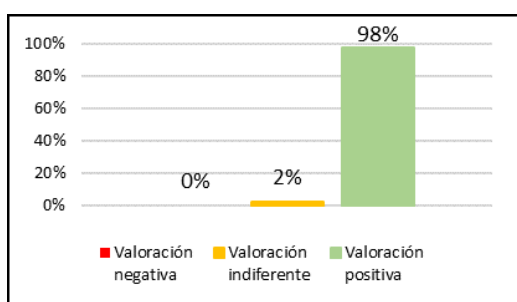


Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

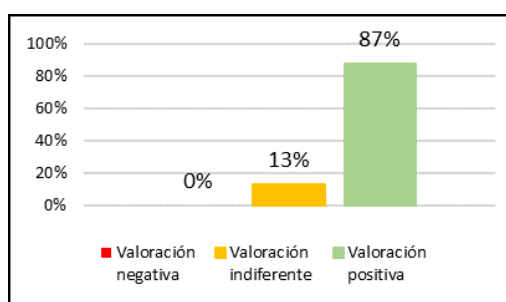


Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.

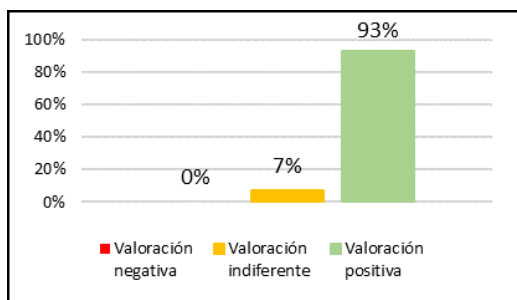


Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.

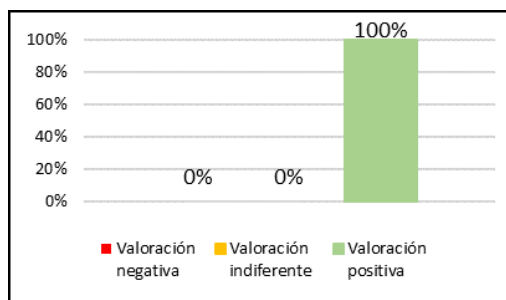
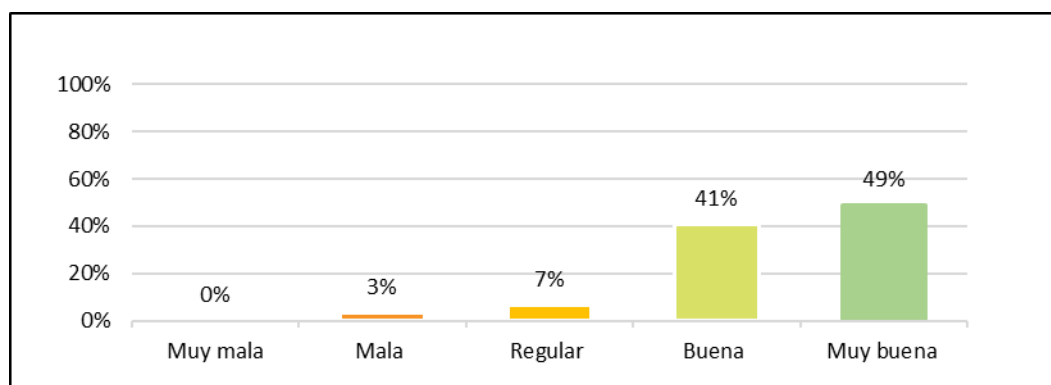


Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

N.º pregunta	1	2	3	4	5	validos	% val 1 *	% val 5**	% val 3***
1	0	0	1	3	55	59	0,0	1,7	98,3
2	0	0	0	2	57	59	0,0	0,0	100,0
3	0	0	0	2	57	59	0,0	0,0	100,0
4	0	0	0	2	57	59	0,0	0,0	100,0
5	0	0	0	3	54	57	0,0	0,0	100,0
6	0	0	0	2	57	59	0,0	0,0	100,0
7	0	0	0	1	58	59	0,0	0,0	100,0
8	0	0	1	6	52	59	0,0	1,7	98,3
9	0	0	4	23	27	54	0,0	7,4	92,6
10	0	0	1	23	28	52	0,0	1,9	98,1
11	0	0	8	19	32	59	0,0	13,6	86,4
12	0	0	1	14	44	59	0,0	1,7	98,3
13	0	0	2	16	41	59	0,0	3,4	96,6
14	0	0	2	13	39	54	0,0	3,7	96,3
15	0	1	0	10	47	58	1,7	0,0	98,3
16	0	0	2	13	43	58	0,0	3,4	96,6
17	0	0	0	24	34	58	0,0	0,0	100,0
18	0	0	0	9	32	41	0,0	0,0	100,0
19	0	0	0	9	31	40	0,0	0,0	100,0
20	0	0	0	8	27	35	0,0	0,0	100,0
21	0	0	0	9	29	38	0,0	0,0	100,0
22	0	0	1	9	25	35	0,0	2,9	97,1
23	0	0	1	11	29	41	0,0	2,4	97,6
24	0	0	0	7	36	43	0,0	0,0	100,0
25	0	0	0	4	40	44	0,0	0,0	100,0
26	0	0	1	10	31	42	0,0	2,4	97,6
27	0	0	5	8	26	39	0,0	12,8	87,2
28	0	0	4	16	36	56	0,0	7,1	92,9
Total	0	1	34	276	1.124	1.435	0,1	2,4	97,6

* 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 abiertaⁱ

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

- El ordenador falla a veces.
- Como sugerencia, que se sigan impartiendo los cursos Senior. Que no vuelvan a intentar suprimirlos.
- Era mejor el comienzo de curso a principios de octubre y finalizar en mayo porque en junio ya estamos cada uno de nosotros preparando el verano
- Saber quién va a impartir el curso antes de efectuar la matrícula
- Mejor acústica de las clases
- Reducción del número de alumnos por grupo. Homogeneizar el conocimiento del idioma por grupos.
- Este curso hemos tenido una gran profesora que honra al Servicio Central de Idiomas y a la Universidad de Salamanca.
- Estamos todos los estudiantes de acuerdo. Nos gustaría que nos diera clase el próximo año en el nivel de conversación. Es una gran profesora "
- Nuestra profesora es inmejorable y personalmente les rogaría que fuera la misma el próximo curso.
- No se me ocurre nada nuevo, ya que de año en año la calidad del profesorado va en aumento.
- "Este curso ha estado muy bien. Que continúe así"
- Considero muy satisfactorio todo lo relacionado con el curso que sigo
- Lo mejor de todo el curso es nuestra profesora que pone muchísimo interés en enseñarnos
- Me gustaría poder continuar con la misma profesora en el próximo curso. También que los antiguos alumnos podamos disponer de un tiempo para formalizar la matrícula antes de la oferta general las plazas.
- Considero que las aulas deben estar más preparadas para escuchar. Sería necesario recibir las clases en un aula específica de idiomas.
- "Continuar mi aprendizaje en Inglés. Y al poder ser contar con la misma Profesora"
- Mantener dichos cursos y que comiencen con el curso normal
- Menor número de alumnos por aula.

- Me parece que hay demasiada teoría en este curso y menos práctica. He notado que al ser más estudiantes la clase es menos dinámica
- Muy satisfecho, aunque la acústica de las clases podría mejorar
- Que sigamos teniendo los cursos. Es lo único que pido. En un año he aprendido más con ella que con nadie.
- "El nivel de conexión entre profesora y alumnos ha sido muy superior al curso pasado, que tuve dos profesoras diferentes en el mismo curso. El avance en conocimientos lo considero muy positivo"
- Lo que más valoro es la profesora, el número de alumnos no somos demasiados y el horario me viene bien.
- Que el próximo curso se cumpla el calendario docente de la USAL y no sufra retraso en el inicio y finalización como ocurre este curso.
- "La atención recibida desde la coordinación siempre ha sido impecable, cuando he contactado con otros miembros del SCI siempre he recibido una exquisita atención.
- Muchas gracias por vuestro trabajo y el esfuerzo por mantener los cursos. "
- Dada la posibilidad de que desaparezca el inglés del SCI, como estuvo a punto de suceder este curso escolar, sugiero se tenga en cuenta el interés del alumnado porque la actividad continúe, que es mucho.
- "En el curso Senior no existen todos los niveles.
- Quizás, si le dieran más publicidad, en una ciudad como Salamanca, habría más alumnos, y podría haber una continuidad en los cursos."
- "Me gustaría tener la seguridad de que se van a impartir los cursos Senior y de qué la profesora de este curso continuara, es realmente una profesional excelente y la continuidad en la metodología es importante.
- También me gustaría la posibilidad de que hubiera clases Senior en horario de mañana."
- "Que los profesores estén a principio de curso. Precio más bajo"
- La profesora demuestra un especial interés en la impartición de las clases, motivando a los alumnos con una variedad didáctica de recursos. Este año debo felicitar a quienes han contratado a una profesora muy preparada y con grandes dotes para enseñar de forma amena el idioma inglés en sus diferentes variantes.
- Presentar el horario antes de la matrícula .
- "* Deben ceñirse los profesores al libro indicado y programarse para completar las lecciones .Se pierde mucho tiempo.

- Se podría valorar la posibilidad de hacer algún grupo de mañana.

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

- Como queja: que habiendo sido profesores de esta Universidad nos obliguen a pertenecer a Alumni, cuando algunos ni siquiera hemos sido alumnos en ella.
- Espero que no nos dejen sin curso como estuvo a punto de ocurrir este año"
- Este año empezó el curso muy tarde y tendremos clase en el mes de junio que hace calor y no apetece.
- El SCI con referencia a este curso, ha sido un auténtico desastre y con una inseguridad absoluta para los alumnos. Debido que hasta el último momento no se nos informaba si íbamos a tener cursos y con el retraso de un mes para poder comenzar las clases.
- Esperemos que no ocurra las dudas del año pasado con respecto si había curso o no. Y no duden el próximo año poner un curso de conversación.
- "Este curso la gestión no fue buena, nos dijeron que suprimían Seniors, después empezaron más tarde e incluso ya matriculados no sabíamos si empezarían o no.
- La Vida es un constante balance, por tanto, la relación está muy regulada entre "enseñar y aprender".
- Este curso hemos empezado un mes más tarde, lo que ha sido una falta de respeto hacia nosotros los alumnos
- Espero que los cursos continúen y no ocurra lo que el curso pasado.
- El curso 24-25 empezó muy tarde debido a una notificación de desaparición de los mismos. Considero que es un servicio de la Universidad de Salamanca para la formación de los salmantinos y que debería ser inconcebible barajar la posibilidad de su desaparición.
- Este curso lo quisieron quitar este año.
- Este año comenzó más tarde de lo previsto con lo cual la terminación también es más tarde
- No hay queja
- La única queja, es que el año pasado decidieron eliminar estos cursos. Espero que por el bien de todos estos cursos se mantengan
- El perjuicio que supone haber comenzado y finalizar este curso con retraso.

- "No tengo ninguna queja de la gestión, atención y desarrollo de los cursos ha sido excelente. La profesora domina la materia y su trabajo en el aula es adecuado. Siempre está pendiente de lo que se hace en clase, tanto por su parte como por lo que hacemos los alumnos.
- Mi mayor preocupación está en los materiales. Me explico, el manual Oxford fourth edition English File B1 tiene muchas cosas positivas, también tiene algunos problemas para el alumno. Entiendo que no es fácil seleccionar un material adecuado. Considero que en general el material es adecuado; sin embargo, hay algunos problemas en la organización que el manual tiene sobre los temas tratados. En lugar de seguir de un modo lógico en el texto de una forma lineal, en ocasiones lo distribuye en páginas salteadas. Esto no significa que el material sea inadecuado. El manual es adecuado, pero si no fuera por la distribución de ciertos contenidos o ejercicios sería mejor y facilitaría el trabajo personal de cada alumno. "
- Ninguno
- El comienzo de curso ha sido muy desagradable, primero por la comunicación de la desaparición de los cursos Senior y después por la incertidumbre en la fecha de comienzo de las clases. Espero que no suceda lo mismo el próximo curso.
- Este año ninguna queja o disconformidad con el desarrollo del curso.
- "* Creo que el profesor debe partir de la premisa de que se viene a aprender Inglés y no a pasar el rato. * Y además hacer más ejercicios y corregirlos"
- El comienzo del curso fue caótico, estuvimos un mes sin saber si habría grupo y el comienzo se retrasó en exceso .

Se han enterado de la existencia de los cursos por:

- A través de propaganda y boca a boca. Hablando con compañeros
- He trabajado en la Universidad de Salamanca.
- Por un amigo
- Amigos
- Llevo varios años en dicho curso.
- Por otras personas que ya asistían
- Me lo dijo una amiga
- "Información de la Universidad"

- Soy alumno de cursos anteriores
- Por un amigo
- Al inicio, a través de amigos,
- Soy alumna de Senior Inglés desde hace 12 años.
- Información contante desde hace años (por otro alumno) desafiando el aprender un idioma
- Hace años a través de una alumna
- Antigua alumna
- Es mi segundo año dentro del mismo curso, aunque en un nivel superior
- Por amigos.
- Por la USAL
- Por la USAL
- Por compañeros de trabajo
- Por otros alumnos
- Pues una amiga
- Por unos amigos.
- Por Compañeros
- A través de mis amistades
- Por compañeros de facultad
- Por Alumni
- Es el segundo curso que asisto , por la Universidad
- Por la web de USAL
- Porque lo hacía una amiga
- Los conocía de antemano por haber participado en el pasado
- Llevo varios años matriculada. Pero la primera vez por una amiga.
- Llevo ya varios años asistiendo a los cursos de inglés
- Amigos que lo realizaban
- Un amigo
- PDI jubilada
- El curso pasado estuve matriculado en el curso Senior 5
- A través de amigos que participaban anteriormente
- A través de profesores de la USAL
- Estaba buscando yo para continuar con el inglés. Un compañero de trabajo me habló de Alumni para antiguos licenciados y me pareció el más adecuado para mi (senior).

- Por personas conocidas
- Alumni correo actividad
- Cursé el año pasado
- Un amigo
- De años anteriores
- Me lo comentó una compañera de trabajo.

ⁱ Se han eliminado todos los comentarios y sugerencias en las que aparecen nombres o referencias a profesores o profesoras