

**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 SCI (1º cuatrimestre)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: ENERO 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	11
Indique su nivel de satisfacción general con el curso	11
Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI	11
Resultados en forma de gráfico por dimensiones.....	12
A. ASPECTOS ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentajes agrupados)...	12
B. IMAGEN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS (resultados de valoración en porcentaje).....	13
C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje).....	14
Pregunta de respuesta abierta	14
Por favor, explique cómo los horarios podrían adaptarse mejor a sus necesidades	14
D. ASPECTOS NO ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentaje).....	15
E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL	16
Matriz de datos	17
Preguntas de respuesta abiertas	18
Indique a continuación alguna sugerencia de mejora en la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	18
Indique a continuación algún tipo de queja o disconformidad con la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	19
Se ha 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. Resultado de los ítems por dimensiones	7
Tabla 4. Medias para cada dimensión por tipo de estudiante matriculado	9
Tabla 5. Variaciones respecto de la media de satisfacción general por tipo de estudiante	9
Tabla 6. Variaciones respecto de la media del grupo de preguntas de cada dimensión por tipo de estudiante	9
Tabla 7. Medias para cada dimensión por idioma cursado	10
Tabla 8. Variaciones respecto de la media de satisfacción general por idioma	10
Tabla 9. Variaciones respecto de la media de la dimensión por idioma	10
Tabla 10. Satisfacción general por tipo de estudiante e idioma	11
Tabla 11. Satisfacción relación calidad precio por tipo de estudiante e idioma	11
Tabla 12. Valoración relación calidad precio	12

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Forma en que se imparte el curso.	12
Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.	12
Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.	12
Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar	12
Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.	12
Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña	12
Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.....	13
Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.	13

Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI	13
Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.....	13
Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.....	13
Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.	13
Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.	13
Ilustración 14. Aportación a las destrezas del estudiante.	13
Ilustración 15. El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado.	14
Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).	14
Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.....	14
Ilustración 18. La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas.....	15
Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.	15
Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados.....	15
Ilustración 21. El horario de atención al público.....	15
Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.	15
Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.....	15
Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.....	16
Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.	16
Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.	16
Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarias/os para introducir mejoras.....	16
Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.	16
Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.	16
Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.	16

Introducción

El Servicio Central de Idiomas (SCI) de la Universidad de Salamanca (USAL) 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 que tienen de la organización
- Percepción que tienen de la calidad del servicio ofrecido.

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 sobre la calidad en general y sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

Cuestionario

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

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

El instrumento utilizado es un cuestionario con estas cinco dimensiones y un total 28 preguntas (ítems). Se busca determinar la valoración de la persona encuestada para

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

Dos preguntas iniciales facilitan la caracterización de las personas encuestadas:

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

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

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

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

En esta ocasión y para próximas encuestas se han eliminado las preguntas relacionadas con la docencia virtual y los medios para impartirla, ya que solo se imparten clases presenciales.

Validez

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

La comparación entre variables en este cuatrimestre es la siguiente: la primera variable (media del conjunto de preguntas de la 3 a la 31) es 4,63 levemente superior a la media del cuatrimestre anterior 4,56 y la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general (pregunta 32) es de 4,59 en este caso levemente superior a la anterior de 4,56

Para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del 57,06% significativamente inferior al del anterior cuatrimestre de 68,5%, este se calcula sobre del total de personas encuestadas. Por tanto, los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de máxima fiabilidad. El índice de desviación estándar para el conjunto se sitúa en 0,64 puntos.

Metodología

Se presentan los datos con los valores medios (valor máximo 5) por ítems y dimensiones. Se comparan estos valores tanto con la media de la satisfacción general, cómo con la media de valoración para el conjunto de preguntas de cada dimensión.

La variación en positivo o negativo indicará el grado de adecuación de la percepción de la persona usuaria a las expectativas. La referencia de valoraciones por debajo y por

encima de la media indicará los aspectos de mejora a los que tendrá que hacer frente el SCI.

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

Población y muestra

La encuesta se ha realizado al alumnado del SCI matriculado en los cursos ofertados en el primer cuatrimestre del curso 2024-2025 para los distintos idiomas y niveles.

Tabla 1. Porcentaje de participación por Idioma

Idioma	Número de estudiantes	Respuestas	Porcentaje
Alemán	31	16	51,6
Francés	46	28	60,9
Inglés	192	108	56,3
Italiano	27	15	55,6
Lengua de Signos Española	10	7	70,0
Portugués-Brasileño	17	12	70,6
Total	323	186	57,6

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

Tabla 2. Porcentaje de participación por Tipo de Estudiante

Tipo	Frecuencia (n)	Porcentaje
Miembro del Personal de Administración y Servicios (PAS)	15	8,1
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	29	15,6
Estudiante de Postgrado	32	17,2
Miembro de Alumni USAL	14	7,5
Estudiante de Grado	87	46,8
No contesta	9	4,8
Total	186	100,0

Análisis de datos

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

Tabla 3. Resultado de los ítems por dimensiones

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	Moda
ASPECTOS ACADÉMICOS				
Valore la forma en la que el/la profesor/a imparte el curso	177	4,76	0,47	5
Trato por parte del/la profesor/a	176	4,90	0,32	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	178	4,92	0,33	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	177	4,86	0,38	5

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	Moda
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	177	4,71	0,52	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	176	4,91	0,30	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula.	178	4,84	0,41	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	178	4,63	0,72	5
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				
Imagen y reputación global del SCI	167	4,35	0,72	5
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	161	4,36	0,66	4
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	177	4,39	0,74	5
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	178	4,73	0,49	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	177	4,80	0,48	5
Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante	174	4,48	0,74	5
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	170	4,65	0,65	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	172	4,66	0,59	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	172	4,24	0,86	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	129	4,60	0,63	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	137	4,58	0,70	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	137	4,62	0,63	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	125	4,50	0,78	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	126	4,44	0,76	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	138	4,62	0,58	5
ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	133	4,81	0,43	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	135	4,79	0,46	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	126	4,47	0,81	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	113	4,36	0,84	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	163	4,53	0,69	5
VALORACIÓN GLOBAL	5.143	4,63	0,64	5

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

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

ESTUDIANTES	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
PAS	15	4,72	4,42	4,56	4,69	4,57
PDI	29	4,76	4,54	4,51	4,77	4,71
Estudiante Posgrado	32	4,91	4,49	4,57	4,71	4,72
Alumni	14	4,88	4,76	4,67	4,81	4,80
Estudiante de Grado	87	4,81	4,51	4,46	4,37	4,49
GLOBAL	177	4,82	4,52	4,52	4,56	4,60

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	15	0,09	-0,21	-0,07	0,06	-0,06
PDI	29	0,13	-0,09	-0,12	0,14	0,08
Estudiante de Posgrado	32	0,28	-0,14	-0,06	0,08	0,09
Alumni	14	0,25	0,13	0,04	0,18	0,17
Estudiante de Grado	87	0,18	-0,12	-0,17	-0,26	-0,14
GLOBAL	177	0,19	-0,11	-0,11	-0,07	-0,03

* Respecto a la media de satisfacción general (4,64)

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

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

ESTUDIANTES	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
PAS	15	-0,10	-0,11	0,05	0,13	-0,02
PDI	29	-0,06	0,02	-0,00	0,21	0,12
Estudiante de Posgrado	32	0,09	-0,03	0,05	0,15	0,12
Alumni	14	0,06	0,23	0,15	0,25	0,20
Estudiante de GRADO	87	-0,01	-0,02	-0,06	-0,19	-0,11

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

Tabla 7. Medias para cada dimensión por idioma cursado

IDIOMAS	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Alemán	16	4,90	4,54	4,62	4,56	4,63
Francés	28	4,91	4,55	4,45	4,30	4,40
Inglés	108	4,73	4,46	4,46	4,60	4,61
Italiano	15	4,96	4,78	4,62	4,68	4,82
Lengua de Signos Española	7	4,98	4,37	4,45	4,45	4,24
Portugués-Brasileño	12	4,97	4,80	4,89	4,81	4,76
GLOBAL	186	4,82	4,52	4,52	4,56	4,60

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	Académico*	Imagen*	Programa*	No académicos*	Accesibilidad*
Alemán	16	0,27	-0,09	-0,01	-0,07	-0,00
Francés	28	0,28	-0,08	-0,18	-0,33	-0,23
Inglés	108	0,10	-0,17	-0,17	-0,03	-0,02
Italiano	15	0,33	0,15	-0,01	0,05	0,19
Lengua Signos Española	7	0,35	-0,26	-0,18	-0,18	-0,39
Portugués-Brasileño	12	0,34	0,17	0,26	0,18	0,13
GLOBAL	186	0,19	-0,11	-0,11	-0,07	-0,03

* Respecto a la media de satisfacción general (4,64)

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

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

IDIOMAS	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Alemán	16	0,08	0,02	0,11	-0,01	0,03
Francés	28	0,10	0,02	-0,07	-0,26	-0,20
Inglés	108	-0,08	-0,06	-0,05	0,03	0,02
Italiano	15	0,14	0,26	0,10	0,12	0,23
Lengua de Signos Española	7	0,17	-0,16	-0,07	-0,11	-0,36
Portugués-Brasileño	12	0,15	0,28	0,37	0,25	0,16

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	171	4,60	0,63	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	14	4,36	0,48	-0,25
PDI	29	4,59	0,67	-0,02
Estudiante de Posgrado	30	4,60	0,55	-0,00
Alumni	13	4,69	0,61	0,09
Estudiante de GRADO	81	4,64	0,63	0,04
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	14	4,79	0,56	0,18
Francés	25	4,52	0,57	-0,08
Inglés	100	4,51	0,69	-0,09
Italiano	13	4,85	0,36	0,24
Lengua de Signos Española	7	5,00	0,00	0,40
Portugués-Brasileño	12	4,83	0,37	0,23

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

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

Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI

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

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

	Válidos	Media	DT	Variación*
TODAS las respuestas	173	4,45	0,79	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	14	4,29	0,59	-0,16
PDI	29	4,38	0,93	-0,07
Estudiante de Posgrado	32	4,50	0,71	0,05
Alumni	13	4,69	0,61	0,25
Estudiante de GRADO	81	4,42	0,81	-0,03
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	15	4,67	0,60	0,22
Francés	26	4,46	0,63	0,02
Inglés	101	4,35	0,87	-0,10
Italiano	13	4,46	0,75	0,02
Lengua de Signos Española	7	4,71	0,45	0,27
Portugués-Brasileño	11	4,82	0,39	0,37

* 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	1,2
Mala	2	1,2
Regular	14	8,1
Buena	54	31,2
Muy buena	101	58,4
Total	173	100,0

Resultados en forma de gráfico por dimensiones

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

Ilustración 1. Forma en que se imparte el curso.

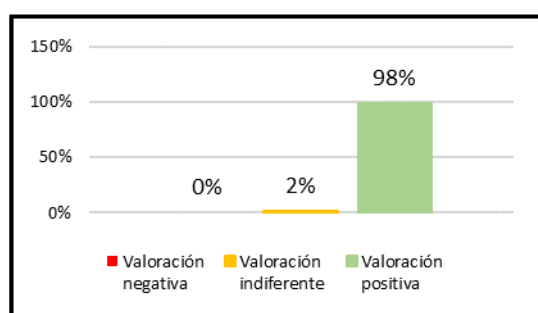


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.

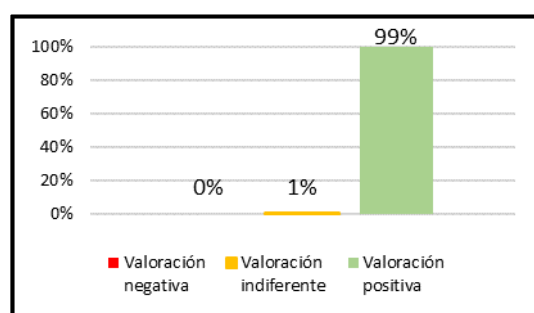


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

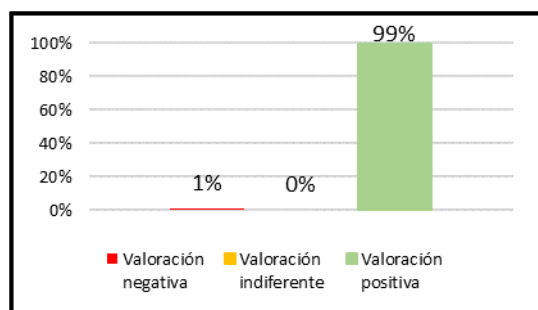


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar

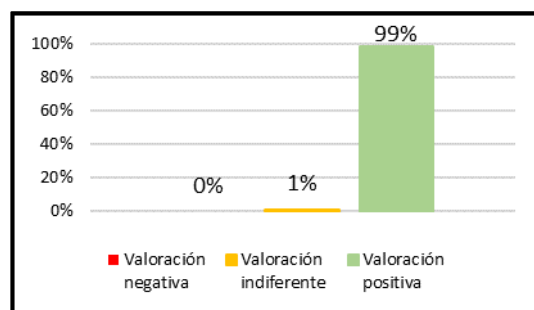


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

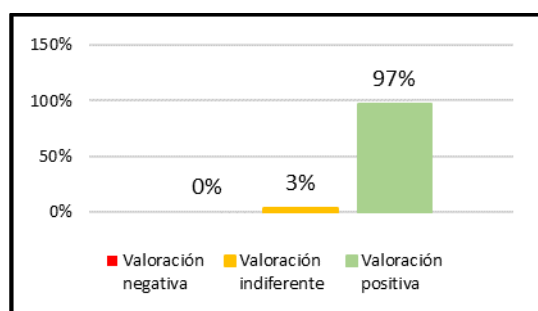


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña

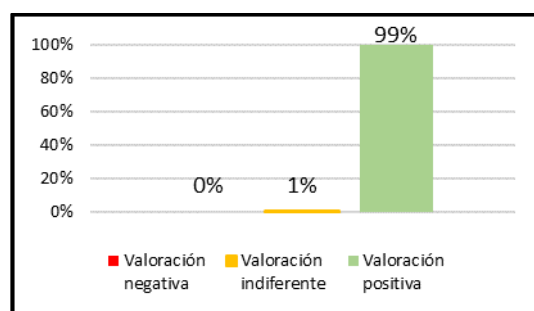


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

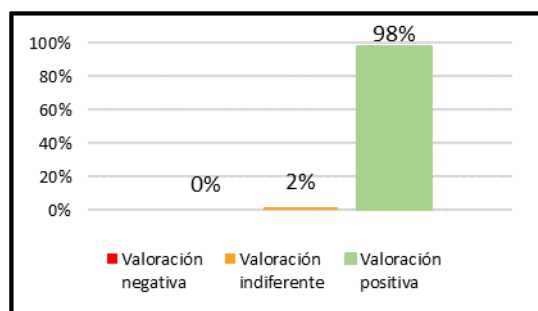
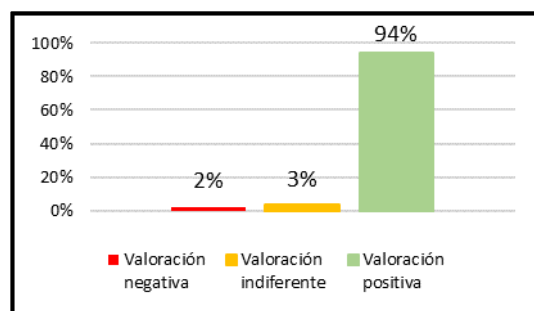


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.



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

Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI

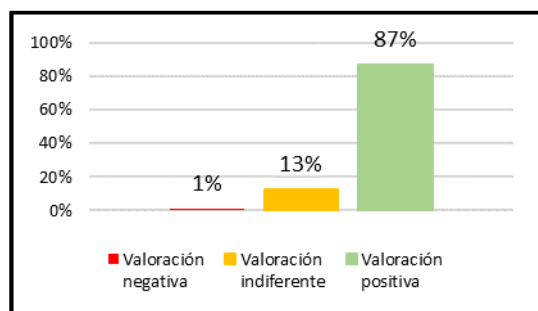


Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.

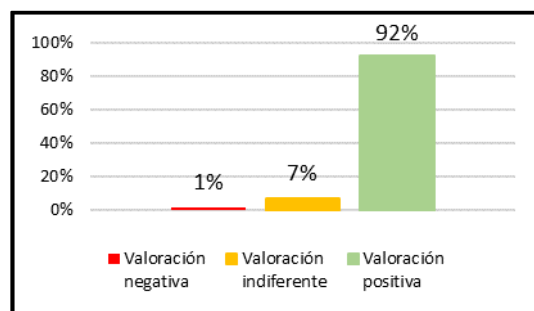


Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.

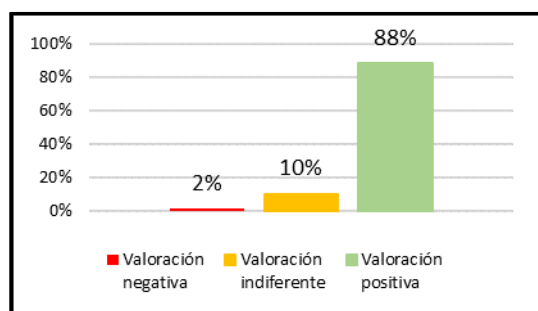


Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.

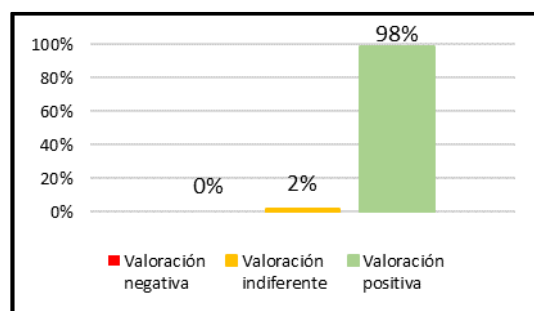


Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.

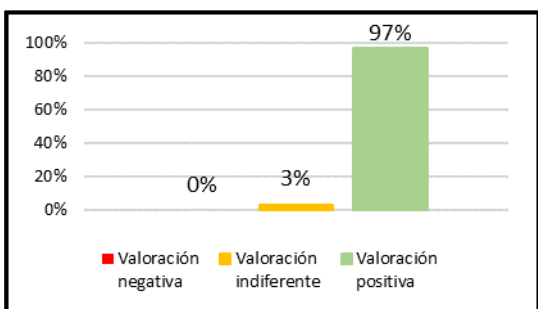
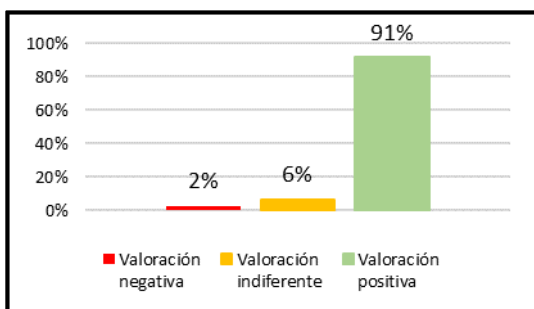


Ilustración 14. Aportación a las destrezas del estudiante.



C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

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

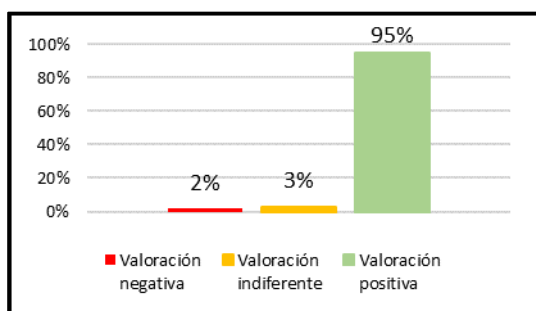


Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

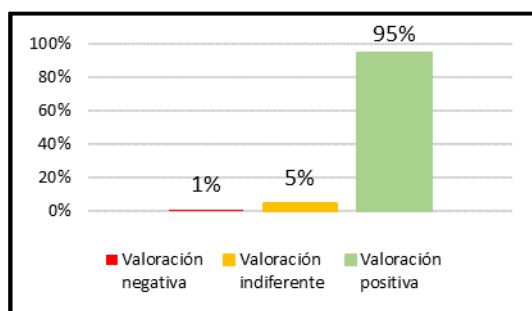
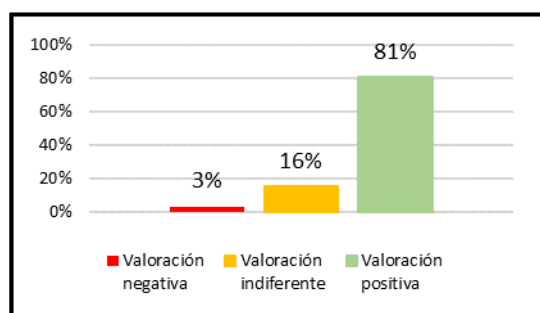


Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



Pregunta de respuesta abierta

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

- Más tarde por la tarde estaría mejor así tendría más tiempo para volver a comer a casa.
- Por traslape de horarios con asignaturas de los diversos grados de la USAL, solamente es posible para mí (y para muchos otros estudiantes) asistir a clase a partir de las 19 horas. En caso de que el curso de idiomas que me correspondiera no estuviera en ese horario, sería incapaz de matricularme porque el SCI no ofrece otras opciones de horarios, o múltiples horarios para un determinado nivel en un idioma (para alemán solo hay un horario para cada nivel).
- Que hubiera otro grupo de C1.2 y C1.3 no solo el de las 16:00.
- Empezar un poco más tarde.
- Podría haber más variedad de horarios.

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.

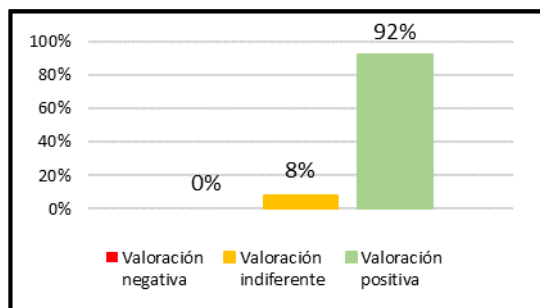


Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

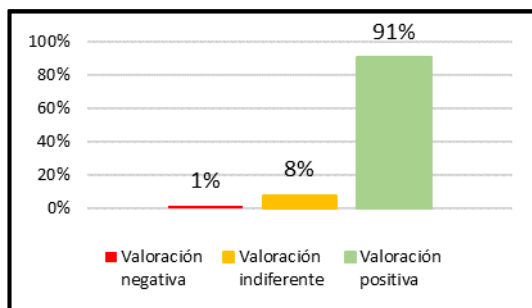


Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados.

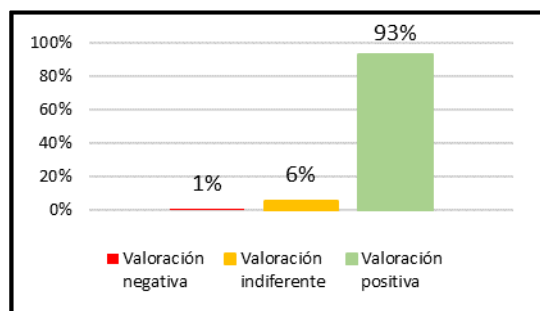


Ilustración 21. El horario de atención al público.

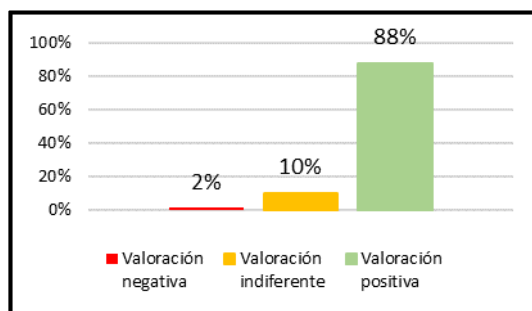


Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

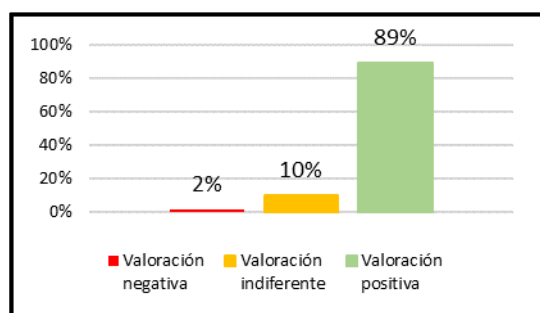
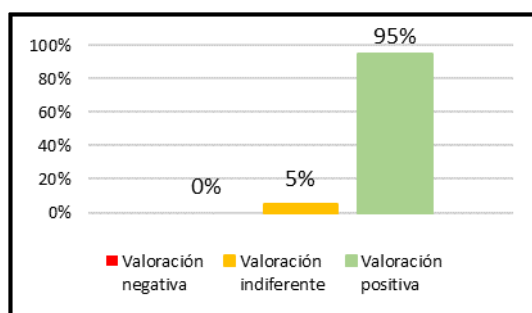


Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.

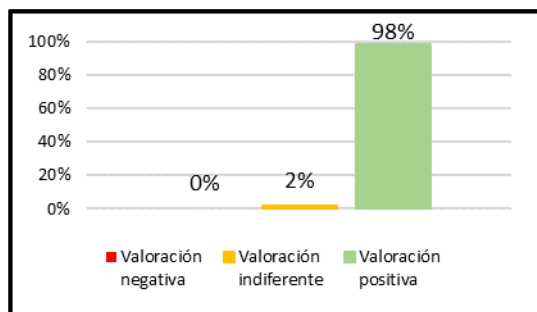


Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.

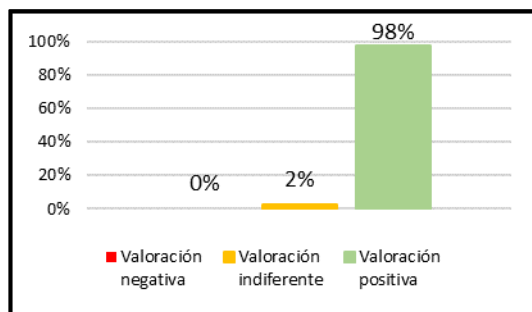


Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.

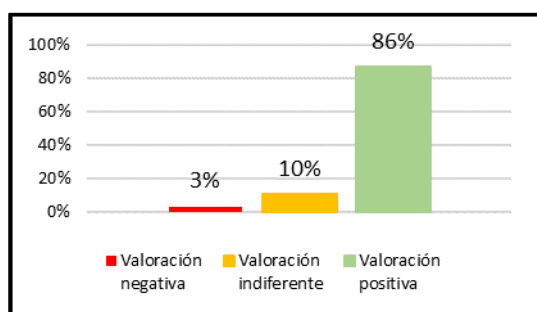


Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarias/os para introducir mejoras.

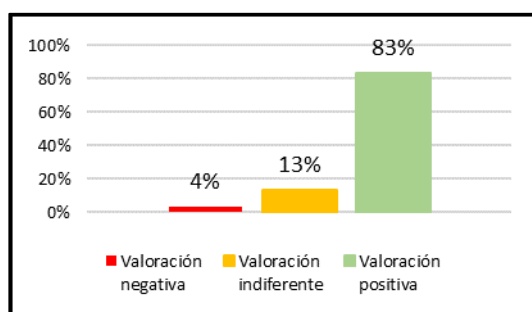


Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.

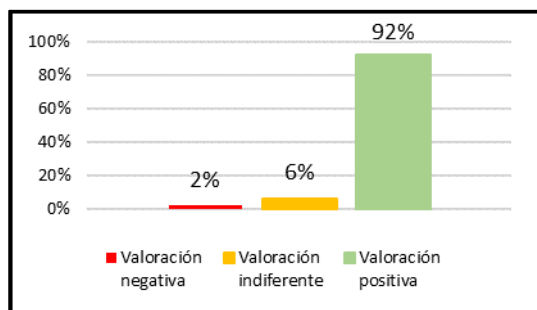


Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.

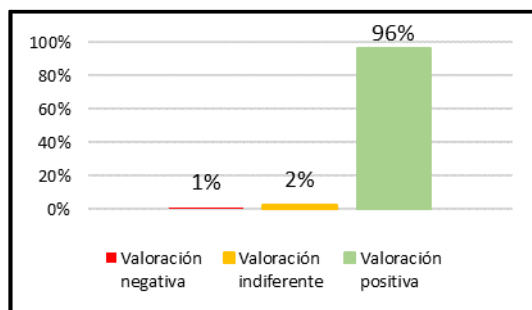
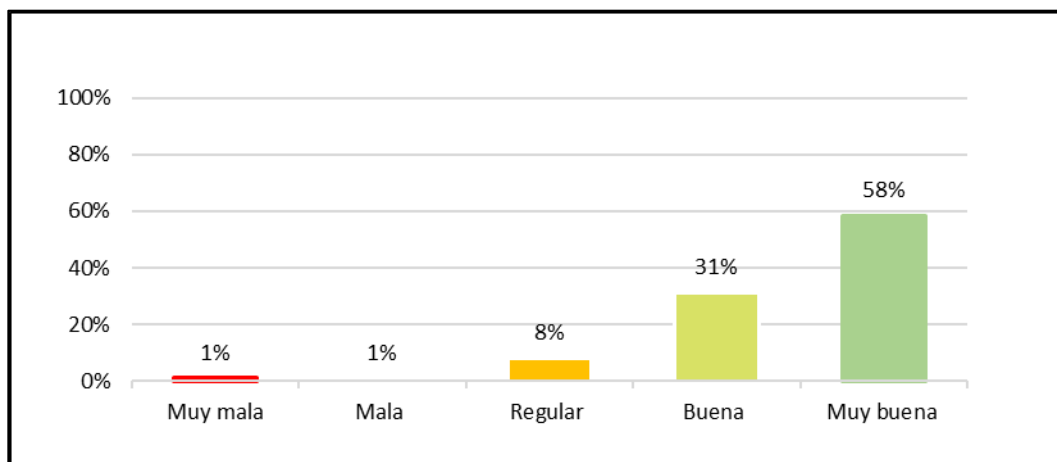


Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
3	0	0	3	37	137	177	0,0	1,7	98,3
4	0	0	1	16	159	176	0,0	0,6	99,4
5	0	1	0	12	165	178	0,6	0,0	99,4
6	0	0	2	21	154	177	0,0	1,1	98,9
7	0	0	6	39	132	177	0,0	3,4	96,6
8	0	0	1	13	162	176	0,0	0,6	99,4
9	0	0	3	23	152	178	0,0	1,7	98,3
10	2	2	7	37	130	178	2,2	3,9	93,8
11	0	1	21	64	81	167	0,6	12,6	86,8
12	0	2	11	75	73	161	1,2	6,8	91,9
13	0	3	18	63	93	177	1,7	10,2	88,1
14	0	0	4	40	134	178	0,0	2,2	97,8
15	0	0	6	23	148	177	0,0	3,4	96,6
16	1	3	11	55	104	174	2,3	6,3	91,4
17	1	2	5	40	122	170	1,8	2,9	95,3
18	0	1	8	39	124	172	0,6	4,7	94,8
19	1	5	27	58	81	172	3,5	15,7	80,8
21	0	0	10	31	88	129	0,0	7,8	92,2
22	0	2	11	30	94	137	1,5	8,0	90,5
23	1	1	13	30	80	125	1,6	10,4	88,0
24	1	1	12	40	72	126	1,6	9,5	88,9
25	0	0	7	39	92	138	0,0	5,1	94,9
26	0	0	2	21	110	133	0,0	1,5	98,5
27	0	0	3	23	109	135	0,0	2,2	97,8
28	0	4	13	28	79	124	3,2	10,5	86,3
29	0	4	15	30	64	113	3,5	13,3	83,2
30	0	3	10	48	102	163	1,8	6,1	92,0
31	1	1	4	53	112	171	1,2	2,3	96,5
32	2	2	14	54	101	173	2,3	8,1	89,6
Totales	10	38	248	1.082	3.254	4.632	1,0	5,4	93,6

Preguntas de respuesta abiertas

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

- Estaría bien ofertar más horarios, idiomas y niveles.
- Sugiero aumentar el número de cursos en el nivel B del idioma Alemán
- Habilitar múltiples horarios para los niveles de alemán, o adaptarse a las peticiones de los grupos de estudiantes que van a cursar el nivel, con el fin de posibilitar la asistencia a clases y evitar traslape de horarios con otros estudios de la USAL.
- Comprobación del nivel de los estudiantes, aunque se inscriban al nivel A1. Me encuentro con estudiantes que ya saben el idioma y esto hace el curso más complicado por los que no lo saben.
- Como ex alumna de diversos cursos de idiomas en otros establecimientos, sugiero que el programa de Francés A1.1 sea un poco más rápido. Me refiero, me parece que el temario impartido hubiera sido posible impartir en menos tiempo y así avanzar más en los conocimientos, hacía el A1.2. Posibilitando a los alumnos una evolución más rápida y consistente en el idioma.
- Deberían impartir clases por las mañanas
- Mejor atención al público, ya que algunas veces fui a preguntar y no había nadie
- Estaría bien incluir una mayor oferta de idiomas, más oferta horaria y más niveles para algunos idiomas (alemán, francés e Italiano).
- Desarrollar más la parte oral que debía predominar en el aprendizaje. El idioma sirve para comunicarse verbalmente y todo lo que se expresa verbalmente es susceptible de ser escrito posteriormente. Cursos más de comunicación
- Abrir cursos para personas que no tienen conocimiento alguno de Inglés.
- Ninguna sugerencia, todo muy bien organizado
- Mas opciones de horarios
- Tener más disponibilidad de horarios.
- Me gustaría que fluyera un poco más la interacción con la tecnología, como herramienta complementaria para los contenidos.
- Me gusta mucho estudiar inglés en los cursos que oferta el Servicio Central de Idiomas, son atentos y siempre nos explican cómo hacer las cosas cuando lo necesitamos
- Mas horarios disponibles
- Cursos de idiomas gratuitos como parte de formación del PTGAS
- A nivel del estudiante sería mejor si se pudiera inscribir en curso de año completo por un precio menor
- Abrir más horarios
- La verdad sugeriría que pudiera haber más horarios de clases, ya que muchas veces se topan con las clases en la universidad.
- Me gustaría, por ejemplo, si los viernes se ofertasen cursos intensivos, por ejemplo, por las mañanas. De esta forma una persona podría cursar dos idiomas y tener dos días libres por las tardes para asistir a deportes.
- Que las clases puedan extenderse a más sitios online como Béjar o pueblos que no tengan más facilidades de venir
- Estaría bien poder renovar los altavoces
- Cursos por la mañana
- "Hace frío en el aula algunas veces.
- Hay un fallo en el sonido. "
- Mandar alguna notificación como que has sido admitido en el curso de idioma y no tener que esperar hasta el día antes para que el profesor contacte con los alumnos

- Creo que todo está ya muy rodado.
- El nivel de inglés es bajísimo
- Propongo cursos de conversación de menor duración que permitan no perder el nivel y compaginar con otro idioma
- No hay
- Estaría muy bien volver a ofertar cursos de conversación (o de niveles superiores, ej. c2.2). Como PDI apreciaría esa mejora.
- Implantar cursos de mayor nivel en lengua italiana
- Abrir grupo de conversación
- Me gustaría continuar con el nivel A.2 en el segundo cuatrimestre
- Más disponibilidad horaria.
- Está guay, pero si hubiese un abanico más grande de horarios sería incluso mejor
- Ninguna.
- Ninguna
- Muy buena atención
- Sugeriría la actualización de la página en donde se da el acceso al área personal. Si bien en este semestre ya se escribieron rutas para acceso a la misma, me parece que podría diseñarse la página de otra forma que fuese más accesible, principalmente para los estudiantes que entran por primera vez. Quizás con ellos pueda iniciarse una nueva página más amigable.
- Mejorar el sitio internet, sobre todo el área privada
- Una mayor oferta de idiomas, cursos y horas.
- Incluir cursos de preparación específicos para certificados de idiomas internacionales

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

- El cañón del aula hace ruido
- Tardanza en el comienzo del curso a causa de la baja de una profesora lo que ha obligado a recuperar las clases en un horario que no siempre me ha sido favorable.
- Me parece que el precio para estudiantes universitarios debería ser más reducido, ya que supone un esfuerzo económico y no todos se lo pueden permitir
- Excesivo seguimiento del libro
- El no tener cursos de entrada A1 hace que pocos puedan acceder a este
- No hay ninguna queja
- El test de nivel previo a la matrícula es demasiado largo.
- Ninguna.
- Ninguna queja, al contrario, felicitación a todo el equipo de trabajo por la calidad educativa y de servicio que nos ofrecen, son los mejores, y nuestro Teacher es altamente profesional, siempre comprometido con todas nuestras clases, y siempre nos comunica detalles que considera necesario reforzar (sobre temas administrativos, de clase y extra clase, ¡gracias por ello de verdad!)
- Los cursos podrían dar un certificado oficial cuando pasas el curso.
- No hay quejas
- En el curso que yo tome la profesora acababa la clase 15 o 10 minutos antes del tiempo estipulado. Me parece que debería dar las dos horas completas, así como vi que lo hacían los otros profesores de otros cursos.
- La verdad no tengo nada negativo que aportar.
- Ninguna. El personal respectivo ha sido muy amable. El personal de gestión y atención es muy amable. Por otra parte, estoy muy contenta con el desarrollo del

curso de inglés, pues la profesora además de tener un buen nivel, adecúa bastante bien los contenidos, a las actividades didácticas y tiempo que tenemos en clase. Estoy aprendiendo aspectos interesantes del inglés de forma agradable. No está de más decir, que el libro actual para B2.2 es excelente, en cuanto al contenido y organización del mismo.

- Quitar el pitido de los altavoces
- Las notas de aprobación deberían ser una media de todas y no separadas.
- No tengo.
- Ninguna
- Los horarios
- No hay
- Que se hayan dejado de ofertar cursos de conversación (o de niveles superiores, ej. C 2.2).
- Podrían encender la calefacción un poco antes de las 16h, ya está haciendo frío. Gracias
- Nada
- Los horarios
- Ninguna.
- Ninguna
- Sin quejas.
- Ninguna, al contrario, el personal que gestiona y atiende los procesos de inscripción es muy eficiente y amable. Así como la profesora que garantiza un desarrollo adecuado y de buen nivel de lo que vemos en el curso.
- Mi gran y principal disconformidad es que no se oferten cursos de inglés de nivel C2

Se ha enterado de la existencia de los cursos por:

- Amigos
- A través de otros estudiantes mayores que yo al expresar mis ganas de aprender otro idioma en la USAL
- A través de correos enviados por el SCI.
- A través del correo electrónico institucional de la USAL
- Por los correos que envió la universidad
- "En las ferias de bienvenida "
- Internet
- Mediante los correos electrónicos que se mandaron en septiembre
- Correo electrónico
- Internet
- A través de los medios de comunicación que la Universidad pone a disposición del público en general
- Por la web de la USAL
- Un amigo con el que estoy en clases me lo envió por mail
- Por los correos del SCI y del año pasado.
- Redes sociales y búsqueda en página web de la USAL
- En la página de la universidad
- Porque trabajo en la Fundación de la USAL y los conozco desde hace mucho tiempo
- Correo institucional
- Por la web
- Por vía Email
- antiguo alumno
- "Redes sociales"

- Por la USAL
- Por publicidad
- "Ya había hecho uno antes"
- Por Gmail
- Supuse que la USAL tenía cursos de idiomas, así que busqué la información por internet.
- A través de la universidad
- Los carteles publicitarios
- Internet
- USAL
- A través de la universidad
- Porque me lo han dicho los profesores
- A través de emails del SCI.
- Información en la página de la USAL
- Por correo electrónico
- A través del correo electrónico
- Búsqueda de información propia
- A través de la facultad
- Página de la USAL
- Por email
- Por información de los correos que envía la universidad de Salamanca
- Por compañeros
- Correo interno de la USAL
- Por el Boletín semanal de la USAL
- Correos USAL
- Por la plataforma de la Usal.
- A través de las redes y los mensajes enviados por la Universidad
- "Correos USAL
- A través de la página Web de la Universidad de Salamanca, de la página de Servicio Central de Idiomas y de mi correo electrónico
- Por la promoción de la USAL por redes sociales.
- Por un profesor
- A través de internet
- Por la universidad
- Gmail
- Por un compañero
- Amigos
- Vía Gmail
- En la página web de la Usal
- A través de la USAL
- Compañeros de clase
- Otros cursos para formación del PTGAS
- A través de compañeros del trabajo
- Por mi madre que asistió a estos cursos anteriormente
- En el trabajo
- Comencé a través de una oferta realizada por la Universidad para PTGAS.
- Investigando en Google
- Gmail
- Internet
- En la uni
- por los correos

- Página web
- Un compañero se apuntó a uno, me habló de los cursos y decidí apuntarme
- Por los correos que envían por gmail
- Correo electrónico institucional
- Por un amigo que ya lo hacía
- Buscando cursos
- recomendación de otros miembros de la USAL
- Boletines Alumni
- Correo interno
- A través del correo de la Usal.
- Por compañeros de clase y de trabajo, en uno u otro momento
- Amigos
- A través de los correos que envía el rectorado de cosas que nos pueden interesar.
- A través de una amiga
- A través de la página web de la USAL.
- Por correo de información para justificar tu nivel de inglés para irte de erasmus
- Por la información que proporciona la USAL
- Los conozco hace tiempo
- Por correo electrónico
- e-mail
- Por el PAS de la USAL y por Alumni.
- Internet
- Por Internet, comparando precios con otras academias. Lo encontró una amiga.
- Por la universidad
- Mirando información sobre el erasmus.
- Por compañeros de trabajo
- Boca a boca
- Por recomendación en las redes sociales
- "Antiguo alumno
- Amigos
- Información proporcionada por la universidad
- "Por internet
- Mediante un mensaje por gmail
- En la Feria de bienvenida
- No me acuerdo
- Por una charla que dio la universidad presentando las ayudas que dan a los estudiantes
- Por la universidad de Salamanca
- Web y asistencia otros años
- Compañera de clase
- Ya estaba apuntada de antes
- Online
- Correo institucional
- Usal
- Por terceros
- Los conozco de otros años (más email)
- Por los correos
- Por compañeros que han ido a los cursos
- Por email
- USAL
- Mediante compañeros de clase.

- Página web
- Por medio de amigos
- Por familia
- Compañeros de trabajo
- "Por amigos que los han cursado
- Redes sociales
- BiUsal
- por otra gente
- Redes sociales
- Por tema erasmus
- Por la universidad
- A través del Boletín de la USAL
- Llegó información por correo electrónico
- Por la USAL
- Varios medios: Primero, unos conocidos me dijeron que existía el curso y lo consulté en la web del SCI. Después, contacté con el Servicio Central de Idiomas y me enviaron información.
- Por un correo electrónico del servicio central de idiomas.
- No recuerdo
- Un amigo.
- Email
- Por la universidad
- Por comentarios de antiguos alumnos
- Busqué información para conseguir más créditos
- A través de la web
- Página Servicio Central de Idiomas
- A través de un compañero
- Buscando a través de internet, cursos de idiomas impartidos en la Universidad de Salamanca.
- correo
- A través de emails del SCI.
- Internet
- Web
- Compañeros de trabajo
- Compañeros de trabajo
- Por ser estudiante