

**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 2025-2026

CURSOS SCI (1º cuatrimestre)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: ENERO DE 2026

REFERENCIA: INTERNO

ÍNDICE

ÍNDICE	2
Índice de Tablas	2
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
Se ha enterado de la existencia de los cursos por:	18

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 4,59 levemente inferior a la media del cuatrimestre anterior 4,63 y la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general (pregunta 32) es de 4,62 en este caso levemente superior a la anterior de 4,59

Para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del 60,5% significativamente superior al del anterior cuatrimestre de 57,06%, 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 0,72 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	24	15	62,5
Francés	73	44	60,3
Inglés	169	102	60,4
Italiano	35	19	54,3
Lengua de Signos Española	-	-	-
Portugués-Brasileño	10	7	70,0
Total	311	187	60,5

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)	3	1,6
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	42	22,5
Estudiante de Postgrado	42	22,5
Miembro de Alumni USAL	24	12,8
Estudiante de Grado	71	38,0
No contesta	5	2,7
Total	187	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	181	4,71	0,65	5
Trato por parte del/la profesor/a	184	4,87	0,42	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	182	4,86	0,44	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	182	4,83	0,54	5

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	Moda
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	180	4,65	0,70	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	184	4,91	0,32	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula.	184	4,84	0,50	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	184	4,59	0,69	5
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				
Imagen y reputación global del SCI	171	4,20	0,76	4
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	172	4,22	0,76	5
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (muebles, ordenadores, conexión a internet...)	182	4,21	0,86	5
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	181	4,78	0,48	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	181	4,73	0,56	5
Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante	179	4,47	0,74	5
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	183	4,68	0,62	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	182	4,57	0,72	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	183	4,08	1,05	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	129	4,56	0,74	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	117	4,53	0,72	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	127	4,61	0,64	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	114	4,44	0,77	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	102	4,42	0,86	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	139	4,51	0,70	5
ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	134	4,72	0,63	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	135	4,81	0,45	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	114	4,45	0,95	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	107	4,30	0,88	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	169	4,59	0,75	5
VALORACIÓN GLOBAL	4.909	4,59	0,72	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	3	4,88	4,50	4,44	4,75	4,63
PDI	42	4,78	4,42	4,48	4,69	4,63
Estudiante Posgrado	42	4,78	4,49	4,57	4,67	4,72
Alumni	24	4,88	4,55	4,63	4,58	4,51
Estudiante de Grado	71	4,75	4,37	4,26	4,28	4,49
GLOBAL	182	4,78	4,44	4,44	4,52	4,59

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	3	0,26	-0,12	-0,18	0,13	0,00
PDI	42	0,16	-0,20	-0,14	0,07	0,01
Estudiante de Posgrado	42	0,16	-0,13	-0,05	0,05	0,10
Alumni	24	0,26	-0,07	0,00	-0,04	-0,11
Estudiante de Grado	71	0,13	-0,25	-0,36	-0,34	-0,13
GLOBAL	182	0,16	-0,18	-0,18	-0,10	-0,03

* Respecto a la media de satisfacción general (4,62)

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	3	0,09	0,06	0,00	0,23	0,04
PDI	42	-0,01	-0,02	0,04	0,17	0,04
Estudiante de Posgrado	42	-0,00	0,05	0,13	0,16	0,13
Alumni	24	0,10	0,11	0,18	0,06	-0,07
Estudiante de GRADO	71	-0,04	-0,07	-0,19	-0,23	-0,10

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	15	4,66	4,56	4,56	4,58	4,43
Francés	44	4,90	4,38	4,44	4,57	4,61
Inglés	102	4,72	4,44	4,38	4,48	4,63
Italiano	19	4,93	4,32	4,65	4,38	4,36
Lengua de Signos Española	-	-	-	-	-	-
Portugués-Brasileño	7	4,91	4,90	4,71	4,96	4,65
GLOBAL	187	4,78	4,44	4,44	4,52	4,59

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	15	0,04	-0,06	-0,06	-0,04	-0,19
Francés	44	0,28	-0,24	-0,18	-0,05	-0,01
Inglés	102	0,10	-0,18	-0,24	-0,14	0,01
Italiano	19	0,31	-0,30	0,03	-0,25	-0,26
Lengua Signos Española	-	-	-	-	-	-
Portugués-Brasileño	7	0,29	0,28	0,09	0,34	0,03
GLOBAL	187	0,16	-0,18	-0,18	-0,10	-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	15	-0,12	0,12	0,11	0,07	-0,16
Francés	44	0,11	-0,06	-0,01	0,05	0,03
Inglés	102	-0,07	-0,00	-0,07	-0,04	0,04
Italiano	19	0,15	-0,12	0,20	-0,14	-0,23
Lengua de Signos Española	-	-	-	-	-	-
Portugués-Brasileño	7	0,12	0,46	0,27	0,44	0,06

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	180	4,62	0,62	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	3	4,67	0,47	0,04
PDI	42	4,68	0,71	0,06
Estudiante de Posgrado	42	4,57	0,79	-0,05
Alumni	24	4,86	0,34	0,24
Estudiante de GRADO	71	4,52	0,50	-0,10
POR IDIOMA				
Alemán	15	4,60	1,02	-0,02
Francés	44	4,77	0,42	0,15
Inglés	102	4,51	0,64	-0,11
Italiano	19	4,81	0,39	0,19
Lengua de Signos Española				
Portugués-Brasileño	7	4,86	0,35	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	180	4,46	0,75	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	3	4,33	0,47	-0,12
PDI	42	4,52	0,66	0,07
Estudiante de Posgrado	42	4,48	0,73	0,02
Alumni	24	4,77	0,52	0,32
Estudiante de GRADO	71	4,32	0,83	-0,13
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	15	4,43	0,62	-0,03
Francés	44	4,52	0,58	0,07
Inglés	102	4,42	0,78	-0,04
Italiano	19	4,41	0,97	-0,04
Lengua de Signos Española				
Portugués-Brasileño	7	4,71	0,70	0,26

* 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	1	0,6
Mala	3	1,7
Regular	13	7,2
Buena	59	32,8
Muy buena	104	57,8
Total	180	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.

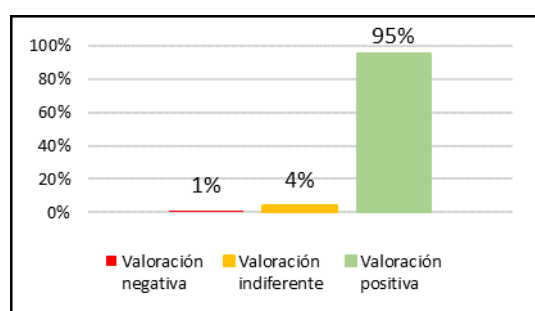


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.

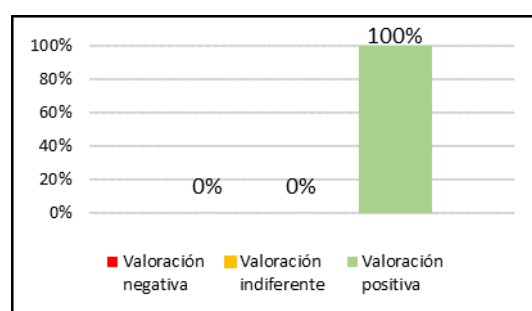


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

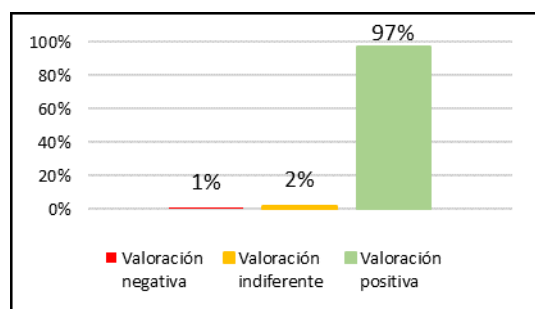


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar.

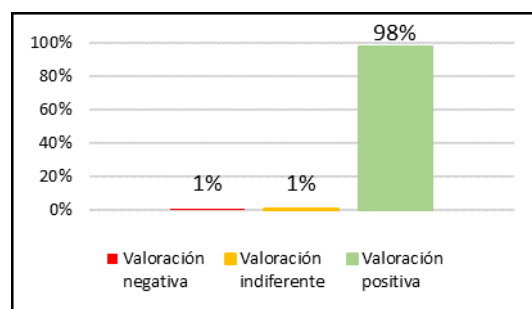


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

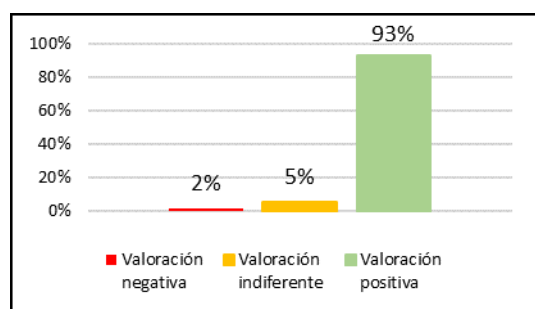


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña.

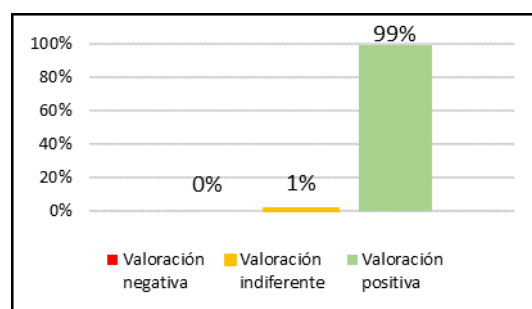


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

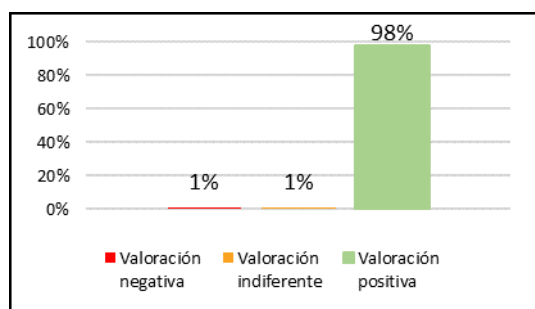
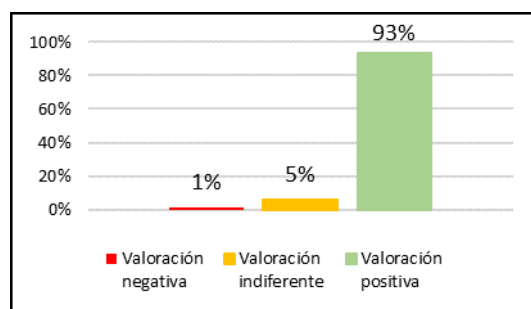


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.



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

Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI

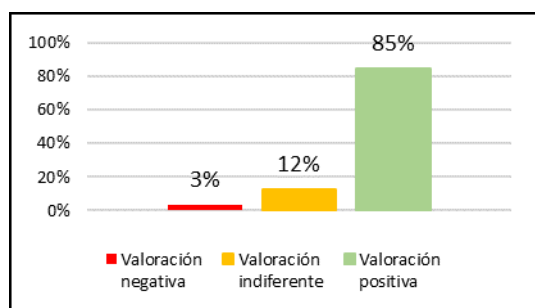


Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.

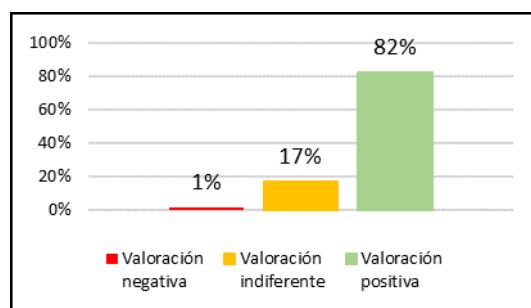


Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.

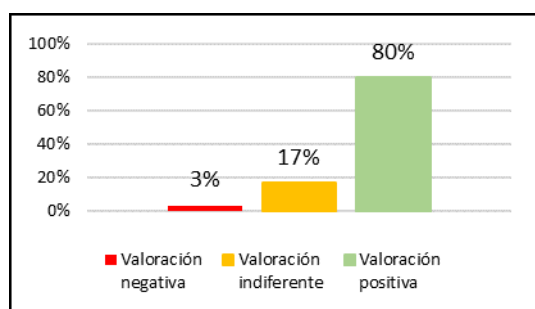


Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.

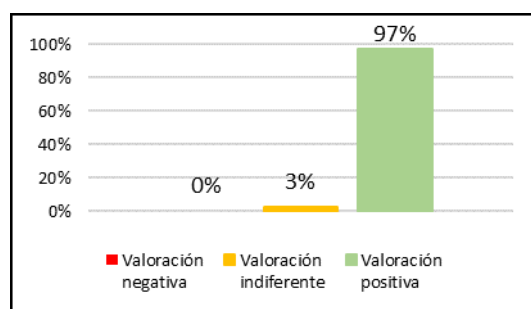


Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.

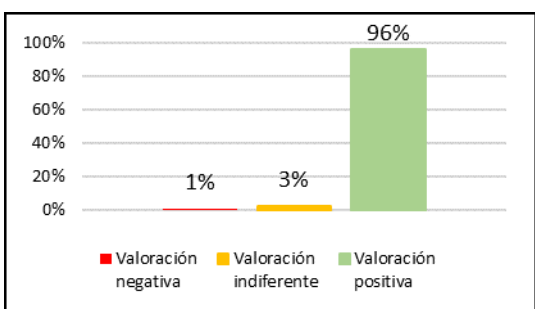
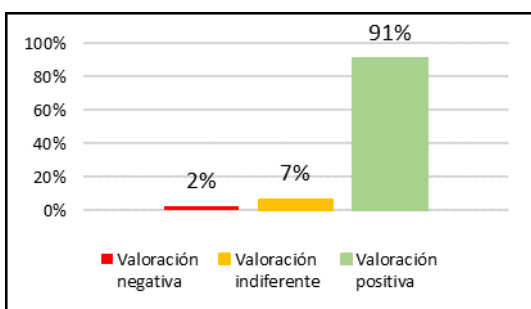


Ilustración 14. Aportación a las destrezas del estudiante.



C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

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

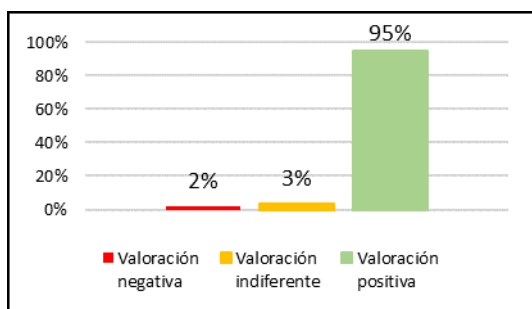


Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

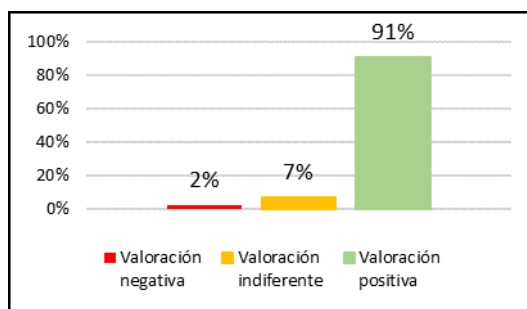
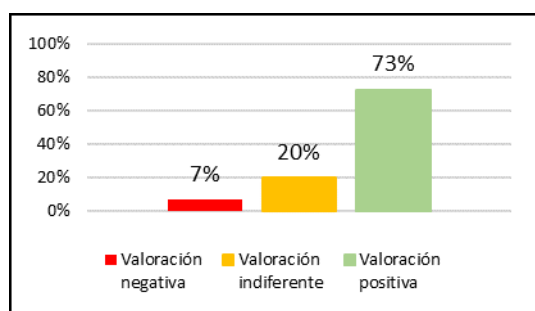


Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



Pregunta de respuesta abierta

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

- Solo hay opciones reales para clases en las tardes.
- Entiendo que hay una limitación espacial, pero son muy tarde.
- Deberían ser más pronto en la tarde.
- Me parecería mejor en la mañana.
- Todos más pronto en la tarde.
- Coinciden mucho con los de los grados.
- Solo varían las horas, pero no los días. Más flexibilidad en este aspecto sería un punto muy positivo.
- Me vendría mejor que hubiera horarios por la mañana, debido a que en el doctorado los cursos que ofrecen son por las tardes y se me solapan las clases, además ninguna de las dos partes tanto del SCI como del doctorado dan soluciones válidas para poder llevar a cabo dicha actividad.
- De retomarse el inglés senior, tanto por el perfil del estudiante como por la posibilidad de cursos en horario de mañana.
- "El número ofrecido del horario está limitado. Se podrían dar más opciones"
- Poner otro rango de horas, más tarde como años anteriores. Por ejemplo: 19:00-21:00.

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.

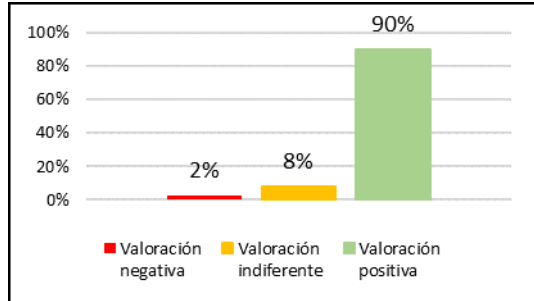


Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

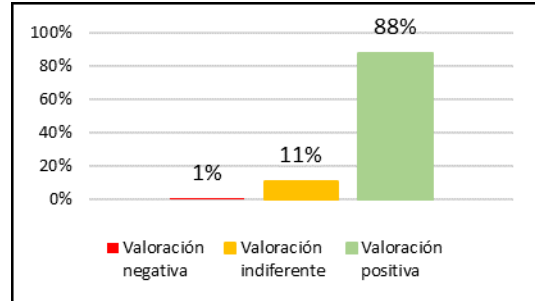


Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados.

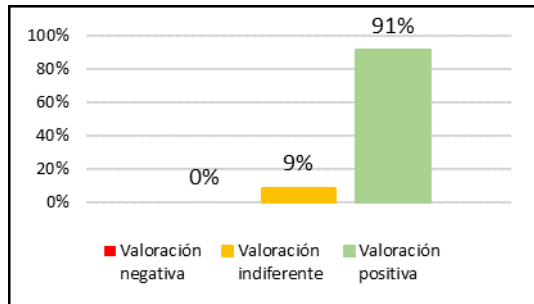


Ilustración 21. El horario de atención al público.

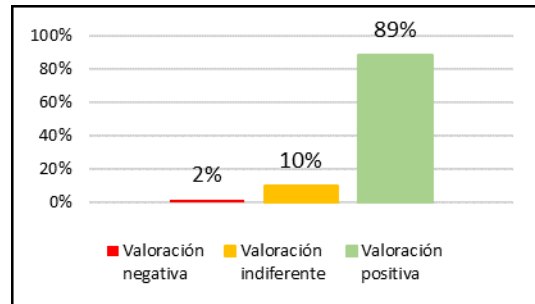


Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

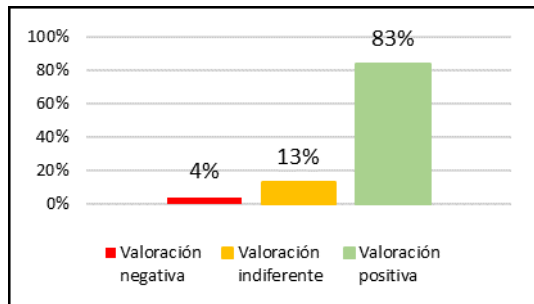
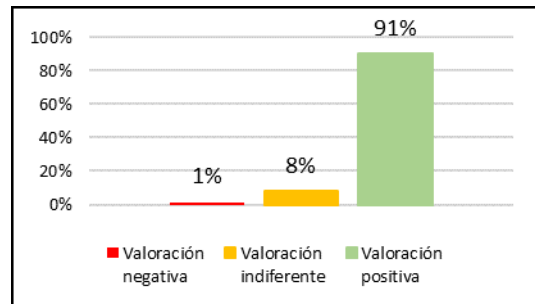


Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.

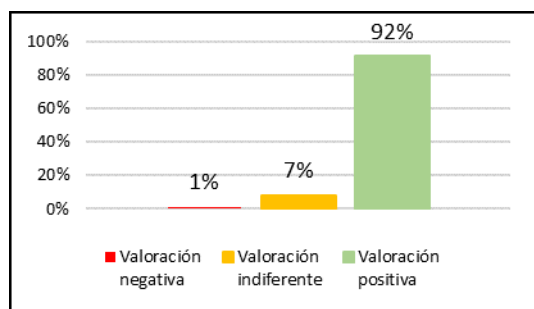


Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.

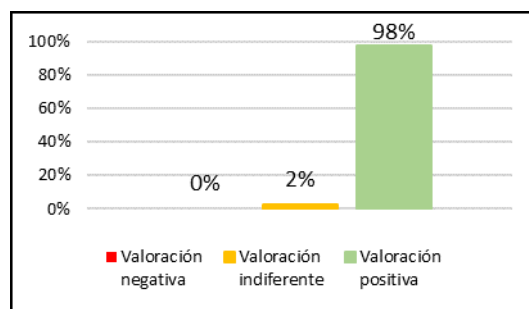


Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.

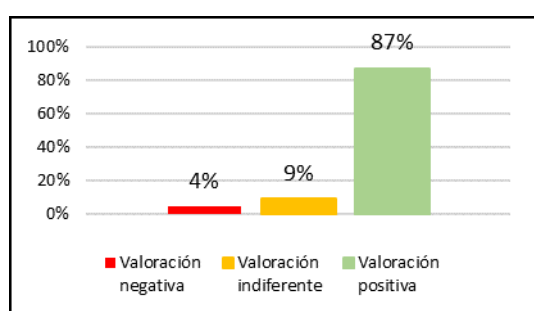


Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

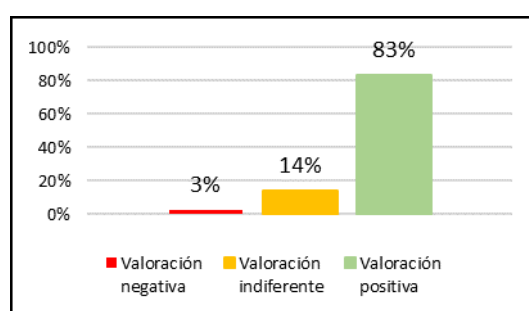


Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.

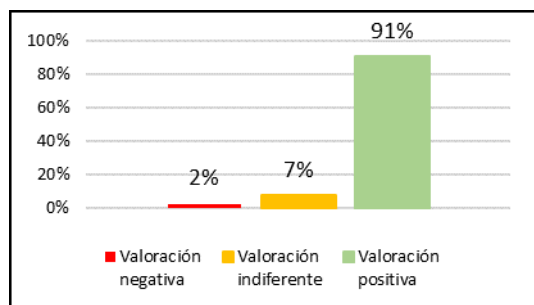


Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.

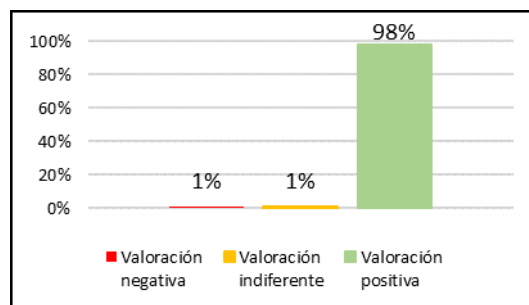
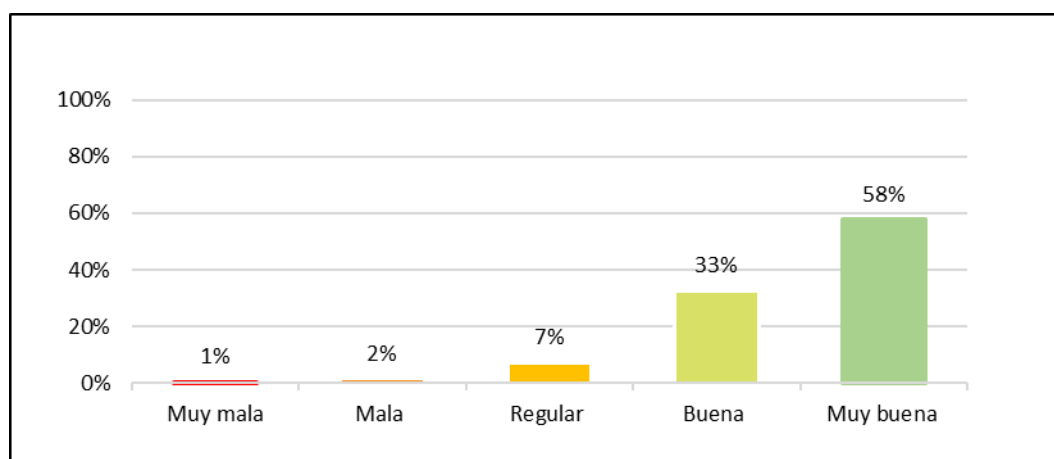


Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
3	2	0	7	31	141	181	1,1	3,9	95,0
4	0	2	0	18	164	184	1,1	0,0	98,9
5	0	1	4	14	163	182	0,5	2,2	97,3
6	2	0	2	19	159	182	1,1	1,1	97,8
7	2	1	9	34	134	180	1,7	5,0	93,3
8	0	0	2	12	170	184	0,0	1,1	98,9
9	1	1	2	18	162	184	1,1	1,1	97,8
10	2	0	10	47	125	184	1,1	5,4	93,5
11	0	5	21	79	66	171	2,9	12,3	84,8
12	0	2	29	70	71	172	1,2	16,9	82,0
13	1	5	31	63	82	182	3,3	17,0	79,7
14	0	0	5	30	146	181	0,0	2,8	97,2
15	0	2	5	33	141	181	1,1	2,8	96,1
16	1	3	12	58	105	179	2,2	6,7	91,1
17	0	3	6	38	136	183	1,6	3,3	95,1
18	0	4	13	40	125	182	2,2	7,1	90,7
19	6	7	37	49	84	183	7,1	20,2	72,7
21	0	3	10	28	88	129	2,3	7,8	89,9
22	0	1	13	26	77	117	0,9	11,1	88,0
23	1	1	11	35	66	114	1,8	9,6	88,6
24	0	4	13	21	64	102	3,9	12,7	83,3
25	0	2	11	40	86	139	1,4	7,9	90,6
26	0	1	10	14	109	134	0,7	7,5	91,8
27	0	0	3	20	112	135	0,0	2,2	97,8
28	4	1	10	24	75	114	4,4	8,8	86,8
29	2	1	15	34	55	107	2,8	14,0	83,2
30	1	3	12	33	120	169	2,4	7,1	90,5
31	2	0	2	56	120	180	1,1	1,1	97,8
32	1	3	13	59	104	180	2,2	7,2	90,6
Totales	28	56	318	1.043	3.250	4.695	1,8	6,8	91,4

Preguntas de respuesta abiertas

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

- Sin respuesta.
- Sin disconformidades al momento de realizar la encuesta.
- Estoy muy contento, solo mejorar la conexión en las aulas.
- Hasta la fecha, los cursos se han adaptado a mis necesidades y cumplido con mis expectativas.
- Ninguna, solo el material de apoyo por favor sugiero que sea en parte de papel.
- Llevamos desde el inicio de curso con uno de los dos altavoces de clase estropeado y nadie lo arregla. No solo dificulta el seguimiento de algunas actividades durante la clase sino los ejercicios de comprensión oral en los exámenes. Es incomprensible.
- Aunque si hay exámenes de inglés en ambas convocatorias de francés no siempre según el nivel.
- El horario del curso, a veces es un impedimento para poder asistir.
- Todo excelente.
- Agregar horarios de clases de inglés por la mañana.
- Libro de estudio gratuito.
- No tengo ninguna queja.
- Poca variedad de horarios.
- Todo bien.
- Nada al respecto.
- Qué a los estudiantes se les indique que deben hablar en inglés toda la clase, no es lo mismo hablar de un tema en inglés que en español. La clase es para acostumbrarse a hablar inglés el tema del que se hable no tiene relevancia.
- Que las clases sean en San Isidro y no en Dioscorides.
- Horario de mañana para estudiantes que van de tarde.
- Debería mejorar y actualizar el sistema de la prueba de nivel.
- Estaría mejor que pudiéramos recibir las clases en otra facultad que está más cerca.
- La localización (Biología) no es cómoda y el horario (de 19 a 21) es tarde.
- Los jueves no debería haber clase de 7 a 9.
- Respecto a ello de no ofrecer todos los niveles: Mi test me dio un B1.1 de italiano, pero solo ofrecían (cercanamente) B2.1 y A2.2... así que tuve que acabar en un A2.2. Luego de ello, todo me parece excelente y muy bien hecho.
- Ninguna (esta afirmación se repite siete veces).

Se ha enterado de la existencia de los cursos por:

- Mirando en la página del SCI
- "Por el correo de la USAL"
- Correos
- Por el correo electrónico de la USAL
- A través de la página web
- Ya había participado en ellos anteriormente
- A través del correo electrónico
- es el tercero que hago
- Por internet.
- Por la propia universidad
- Gracias a la feria de bienvenida

- Carteles de la Universidad
- En clase
- Por la web del SCI
- Por la Universidad de Salamanca
- Buscando en la sede
- Graduado Master
- Gmail
- por el correo de la universidad
- A través de amigos que han tomado los mismos idiomas.
- por el correo institucional
- Búsqueda
- Por la USAL
- Por la página web
- Por la universidad
- Trabajo en la Fundación General y conozco el SCI.
- A través de un amigo
- ya estaba apuntado en otros cursos
- A través de correos del SCI
- Por la información disponible en la página web de la Usal
- En la feria de bienvenida USAL
- Web de la USAL
- Correo Electrónico
- Búsqueda propia
- Publicidad en las jornadas de inicio de curso
- Por correo electrónico
- Por email
- Par courriel d'USAL
- Correo interno
- Por internet
- Buscando si había cursos de idiomas en la USAL.
- Web SCI
- Un conocido
- Ya fui el año pasado a uno de francés y Aline es muy buena y maja.
- A través de amigas y de la propia profesora, que me avisó.
- Los busqué yo por mi propia cuenta
- De la experiencia de conocidos
- Por la USAL
- Correo USAL
- Correo electrónico
- En la charla de bienvenida a la universidad
- Busque información en la web de la USAL
- A través de correos de la USAL
- en el Instagram de la USAL
- A través de amigos que han tomados los mismos idiomas.
- Mail
- "Por la USAL
- Web USAL
- Boletín de la USAL
- Una amiga me informo
- Vía correo
- Redes sociales

- Mediante correo electrónico
- Asisto habitualmente
- Por la web de la USAL
- Por la feria de la universidad
- Carteles en la facultad y correos de la USAL
- Correo USAL
- por lo del erasmus
- Internet
- por la universidad
- Búsqueda por internet
- Por correos de la USAL
- Por la Universidad y amigos
- A través de la Página de la Universidad de Salamanca
- Por mi madre
- Por la escuela
- Por internet
- Por un amigo
- me lo ha dicho mi padre
- Me han salido correos y mi madre que trabaja en la facultad también me lo ha comentado
- Email de la universidad
- Por la página web de la USAL
- Alumno de otros años
- A través de la USAL
- redes sociales
- Ya estaba matriculado antes
- Vía mail institucional
- Por correo electrónico
- Inercia, sigo con los cursos
- Gmail
- Instagram
- Anuncio de la USAL
- Anuncios por la universidad
- Por correos del SCI.
- Por un mensaje
- Investigando y por la USAL
- Web
- Por un amigo
- Por los gmail que envía decanato al principio de curso
- Una amiga
- A través de amigos
- por internet
- Soy antiguo alumno del SCI.
- Amigos
- El correo electrónico de la USAL
- Correo electrónico
- email
- Indagando en internet
- "Por el colegio mayor de Oviedo
- Correo
- Jornada de bienvenida

- ya estaba apuntado en otros cursos
- Por un correo que ha enviado el profesor
- Mensajes informativos
- Por el correo que mandaron.
- Por correos
- Email
- Mensajes recibidos años anteriores y comentarios de compañeros.
- Hice el curso anterior
- "Universidad"
- Hice el curso anterior
- Hice el curso anterior
- Correo electrónico
- Feria de bienvenida
- Correo
- Por email
- USAL
- Por una amiga
- Por los mensajes de Gmail que mandan para hacer la matrícula
- Correo de SCI de difusión
- A través de correos del SCI
- Por una compañera.
- Antigua alumna
- SCI
- Apuntado anteriormente
- correo institucional
- Por la web
- No recuerdo, pero probablemente por avisos a través del correo
- Envían un correo.
- Boca en boca
- Cuenta de Instagram de la universidad y carteles puestos en los tabloneros de la universidad.
- Mediante una compañera de clase.
- Por publicidad de la universidad
- Por la web de la universidad.
- Por un compañero de doctorado
- Mientras buscaba información sobre cómo hacer Erasmus. Dentro de la web de la USAL.
- Correo institucional
- Por la información enviada
- Ya he realizado otros anteriormente
- Correos de la universidad
- Porque soy estudiante del curso pasado
- Por la universidad
- Por correo institucional y mediante búsqueda en internet.
- SCI
- Correo electrónico
- Correo institucional
- Antiguo alumno del SCI
- He sido alumno de los cursos en los últimos años
- Ya estaba matriculada en años anteriores.
- Llevo varios años asistiendo a cursos del SCI y el CEB

En la tabla a continuación se han agrupado las respuestas que hablan de los medios por los que se han enterado de la existencia de los cursos las personas que contestan la encuesta. A pesar de las diferencias en la redacción y formato podemos delimitar los siguientes grupos de respuestas que se refieren a lo mismo.

Respuestas y comentarios relacionados con:	Número	Porcentaje
Por la información de amigos/as o conocidos/as	19	11,8
Por carteles y anuncios en centros universitarios	5	3,1
A través del correo electrónico institucional	52	32,3
Información en la "Feria de Bienvenida"	7	4,3
Información web (página USAL / SCI)	47	29,2
Redes sociales USAL y otras	6	3,7
Se han matriculado con anterioridad	20	12,4
Otros	5	3,1
TOTAL	161	100,0