

**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 (2º cuatrimestre)

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	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.....	20
Se ha enterado de la existencia de los cursos por:	21

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

Dos preguntas iniciales facilitan la caracterización de las personas encuestadas:

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

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

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

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

Validez

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

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 4,55 levemente inferior a la media del cuatrimestre anterior 4,56 y también a la del 2º cuatrimestre del curso anterior 4,61 y la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general (pregunta 32) es de 4,59 levemente superior a la del cuatrimestre anterior 4,56 y en este caso levemente superior a la del 2º cuatrimestre del curso anterior de 4,54

Para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del 69,4% levemente superior al del cuatrimestre anterior 68,5% significativamente superior al del 2º cuatrimestre del curso anterior 56,8%, están calculas 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 0,76 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 segundo 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	39	25	64,1
Francés	46	25	54,3
Inglés	149	108	72,5
Italiano	41	29	70,7
Lengua de Signos Española	7	6	85,7
Portugués-Brasileño	19	16	84,2
Total	301	209	69,4

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)	10	4,8
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	40	19,1
Estudiante de Postgrado	34	16,3
Miembro de Alumni USAL (Alumni)	24	11,5
Estudiante de Grado	100	47,8
No contesta	1	0,5
Total	209	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	209	4,64	0,69	5
Trato por parte del/la profesor/a	209	4,83	0,54	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	209	4,83	0,52	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	209	4,79	0,54	5

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	Moda
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	209	4,53	0,83	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	209	4,89	0,42	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula.	209	4,76	0,62	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	209	4,51	0,81	5
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				
Imagen y reputación global del SCI	209	4,24	0,81	5
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	209	4,20	0,83	5
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	209	4,41	0,71	5
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	209	4,70	0,58	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	209	4,76	0,51	5
Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante	209	4,52	0,70	5
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	209	4,61	0,76	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	209	4,62	0,78	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	209	4,12	1,04	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	209	4,43	0,79	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	209	4,41	0,86	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	209	4,43	0,81	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	209	4,30	0,88	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	209	4,36	0,86	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	209	4,48	0,70	5
ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	209	4,68	0,60	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	209	4,75	0,54	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	209	4,40	0,82	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	209	4,29	0,91	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	209	4,58	0,74	5
VALORACIÓN GLOBAL	5.852	4,55	0,76	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	10	4,39	4,12	4,37	4,45	4,72
PDI	40	4,61	4,35	4,38	4,35	4,47
Estudiante de Posgrado	34	4,87	4,59	4,61	4,67	4,77
Alumni	24	4,85	4,54	4,47	4,26	4,40
Estudiante de Grado	100	4,72	4,51	4,43	4,35	4,53
GLOBAL	208	4,72	4,48	4,45	4,40	4,55

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	10	-0,20	-0,47	-0,22	-0,14	0,13
PDI	40	0,02	-0,24	-0,22	-0,24	-0,12
Estudiante de Posgrado	34	0,28	0,00	0,02	0,08	0,18
Alumni	24	0,26	-0,05	-0,12	-0,33	-0,19
Estudiante de Grado	100	0,13	-0,08	-0,16	-0,24	-0,06
GLOBAL	208	0,13	-0,11	-0,14	-0,19	-0,04

* Respecto a la media de satisfacción general (4,59)

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	10	-0,34	-0,36	-0,09	0,05	0,17
PDI	40	-0,12	-0,12	-0,08	-0,06	-0,09
Estudiante de Posgrado	34	0,15	0,12	0,16	0,26	0,21
Alumni	24	0,13	0,06	0,02	-0,14	-0,16
Estudiante de GRADO	100	-0,00	0,03	-0,02	-0,05	-0,02

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	25	4,79	4,46	4,32	4,73	4,64
Francés	25	4,64	4,52	4,45	4,35	4,50
Inglés	108	4,63	4,43	4,34	4,36	4,54
Italiano	29	4,91	4,50	4,65	4,31	4,53
Lengua de Signos	6	4,96	4,61	4,94	4,25	4,40
Portugués-Brasileño	16	4,97	4,67	4,85	4,57	4,73
GLOBAL	209	4,72	4,48	4,45	4,40	4,55

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*
Alemán	25	0,20	-0,13	-0,27	0,14	0,05
Francés	25	0,05	-0,07	-0,14	-0,24	-0,09
Inglés	108	0,04	-0,16	-0,25	-0,23	-0,05
Italiano	29	0,32	-0,09	0,06	-0,28	-0,06
Lengua de Signos	6	0,37	0,02	0,35	-0,34	-0,19
Portugués-Brasileño	16	0,38	0,08	0,26	-0,02	0,14
GLOBAL	209	0,13	-0,11	-0,14	-0,19	-0,04

* Respecto a la media de satisfacción general (4,59)

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	25	0,06	-0,02	-0,13	0,32	0,09
Francés	25	-0,08	0,04	-0,01	-0,06	-0,05
Inglés	108	-0,09	-0,05	-0,11	-0,04	-0,01
Italiano	29	0,19	0,03	0,20	-0,10	-0,03
Lengua de Signos	6	0,24	0,13	0,49	-0,15	-0,15
Portugués-Brasileño	16	0,25	0,19	0,40	0,17	0,17

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	209	4,59	0,65	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	10	4,20	0,98	-0,39
PDI	40	4,50	0,63	-0,09
Estudiante de Posgrado	34	4,76	0,49	0,16
Alumni	24	4,67	0,47	0,07
Estudiante de GRADO	100	4,61	0,67	0,01
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	25	4,74	0,53	0,15
Francés	25	4,46	0,58	-0,14
Inglés	108	4,46	0,73	-0,13
Italiano	29	4,81	0,47	0,22
Lengua de Signos	6	5,00	0,00	0,41
Portugués-Brasileño	16	4,94	0,24	0,34

* 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	209	4,36	0,82	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	10	3,89	1,29	-0,47
PDI	40	4,30	0,75	-0,06
Estudiante de Posgrado	34	4,53	0,81	0,17
Alumni	24	4,46	0,50	0,10
Estudiante de GRADO	100	4,35	0,84	-0,01
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	25	4,42	0,64	0,06
Francés	25	4,38	0,63	0,02
Inglés	108	4,27	0,92	-0,09
Italiano	29	4,37	0,78	0,01
Lengua de Signos	6	5,00	0,00	0,64
Portugués-Brasileño	16	4,60	0,61	0,24

* 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	1,0
Mala	5	2,5
Regular	18	8,9
Buena	71	35,0
Muy buena	107	52,7
Total	203	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.

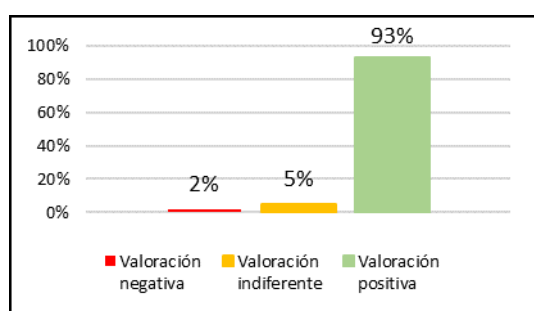


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesora/o.

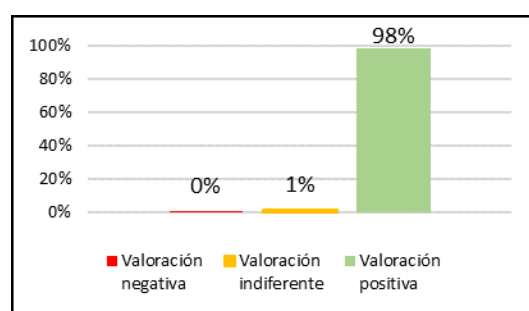


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

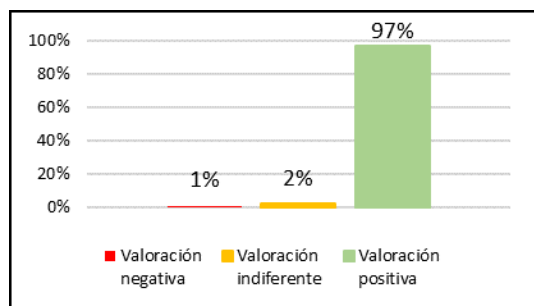


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar

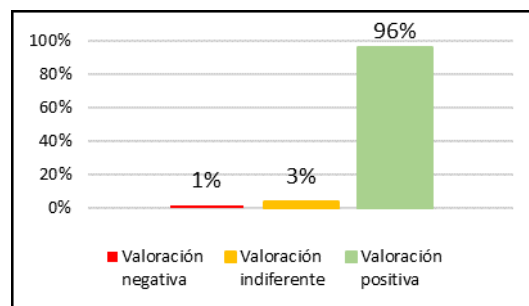


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

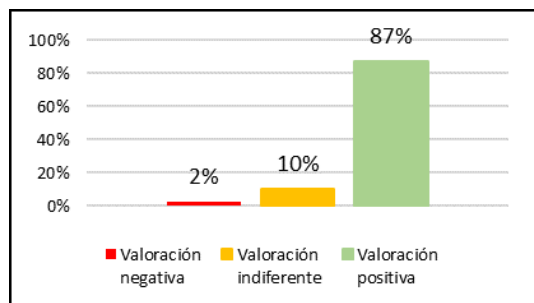


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña

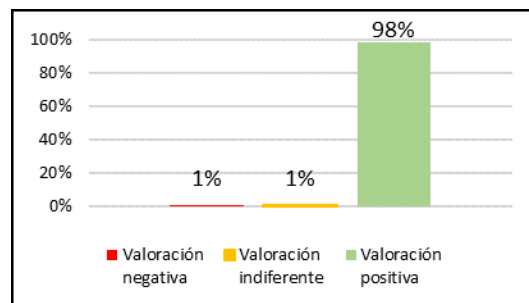


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

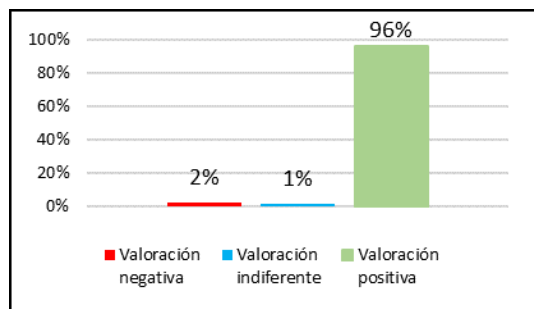
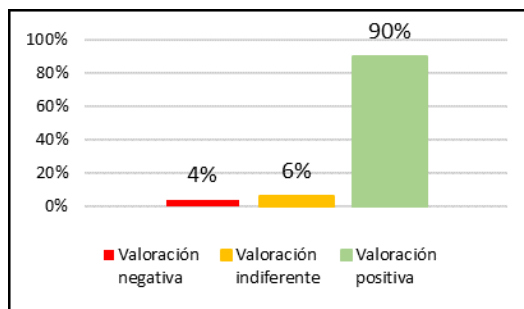


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.



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

Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI

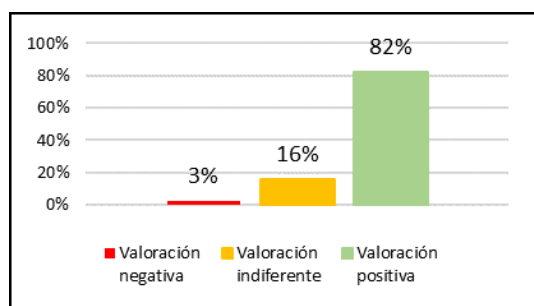


Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.

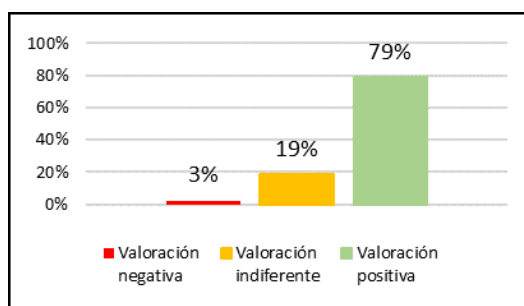


Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.

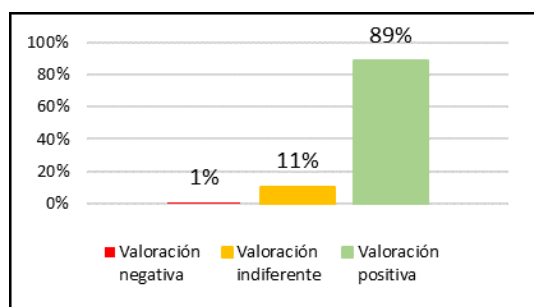


Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.

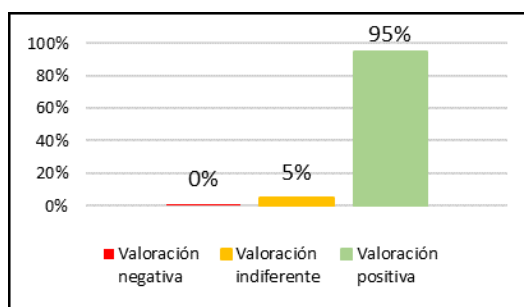


Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.

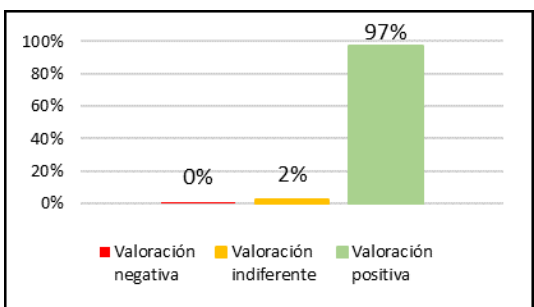
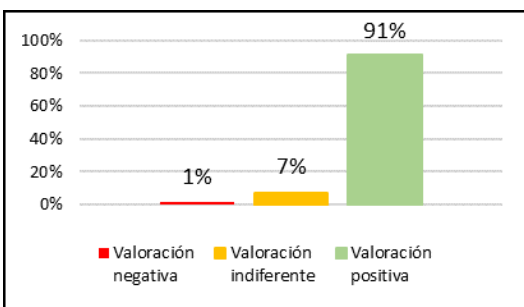


Ilustración 14. Aportación a las destrezas del estudiante.



C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

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

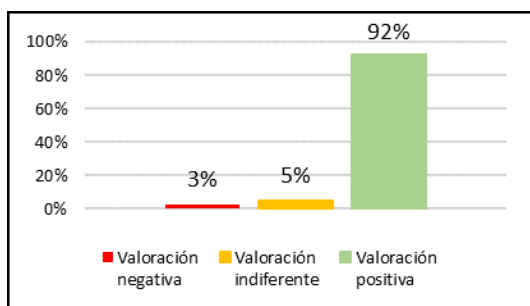


Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

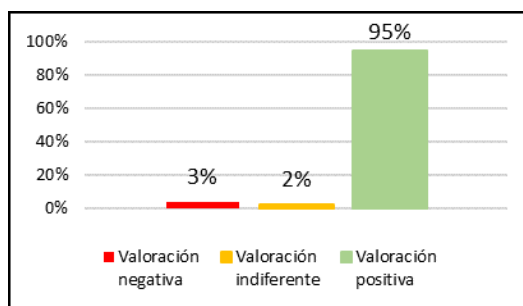
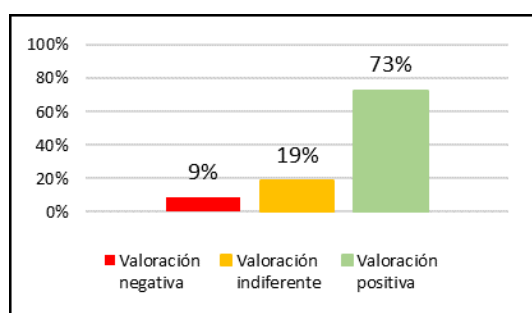


Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



Pregunta de respuesta abierta

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

- Podrían ser más temprano
- Una mayor opción de disponibilidades podría ayudar a encajar mejor las clases con el resto de actividades.
- Que no corten las clases a falta de 20 minutos.
- Deberían de implementarse otros horarios, por ejemplo, lunes y miércoles o miércoles y viernes y horarios a partir de las 5:00p.m.
- Clases por la mañana.
- Que haya horarios de mañana y de tarde.
- Que fueran a primera hora de la tarde, de 16 a 18
- Proponiendo diferentes horarios incluyendo turno de mañana.
- Poniendo turno de mañana.
- Online, o que la profesora se ciña a los horarios y no de más rato clase de lo que tenemos.
- Deberían preverse, también, horarios en franja de mañana. Para los profesores, como yo, disponer de sólo dos franjas horarias por nivel complica mucho la asistencia. En caso de no ser posible, deberían poder permitirnos conectarnos online a las clases.

- Que haya opción de mañana de tarde o puedas elegir más las horas.
- Habiendo más oferta.
- Que se implanten horarios tanto por la mañana como por la tarde.

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.

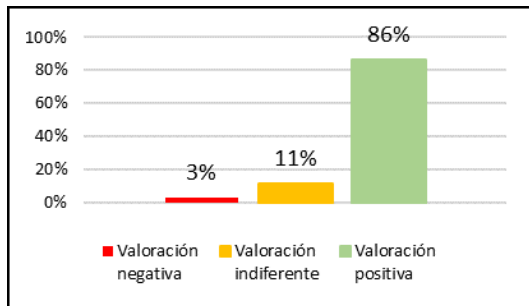


Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

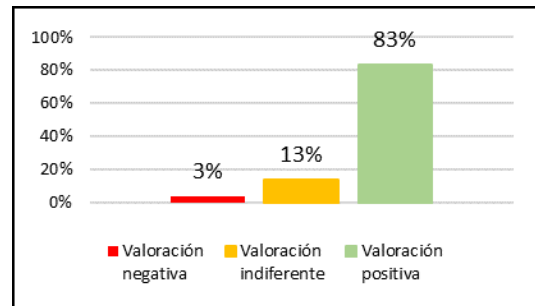


Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados.

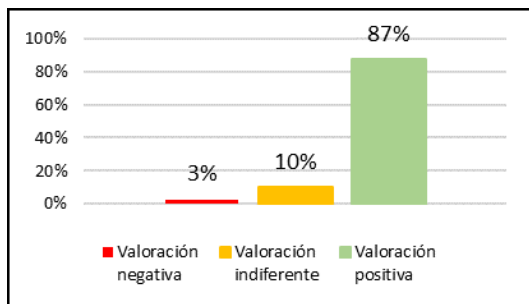


Ilustración 21. El horario de atención al público.

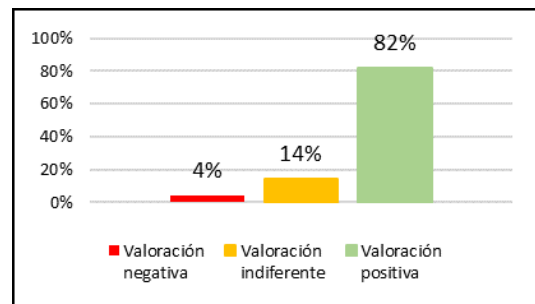


Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

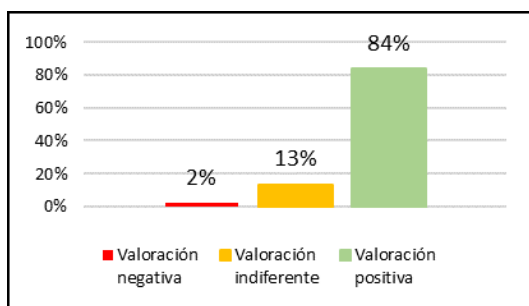
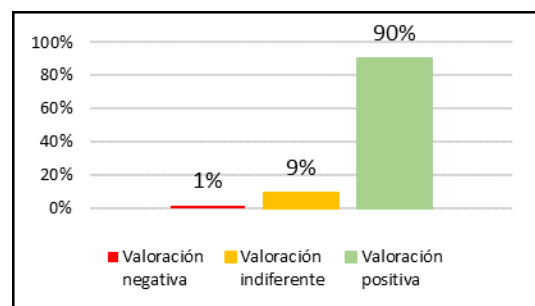


Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.

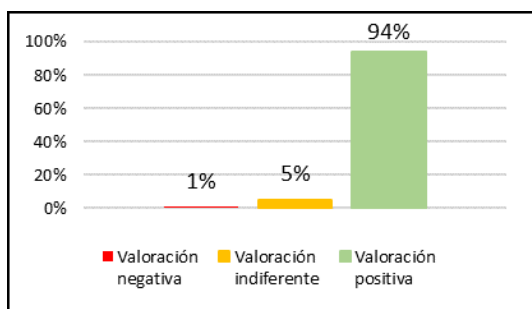


Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.

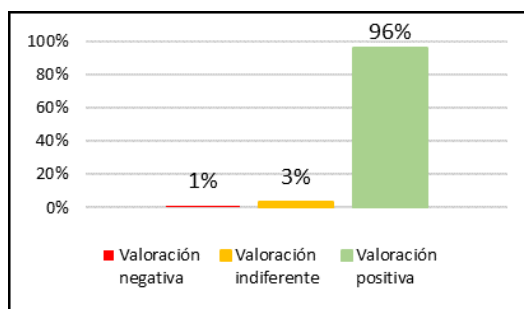


Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.

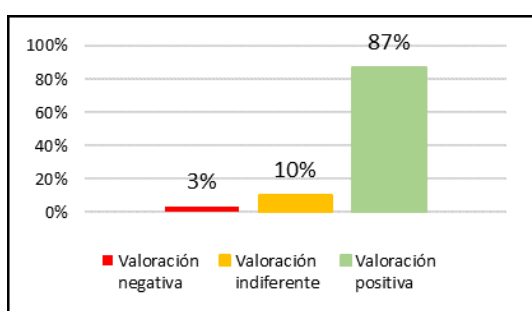


Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

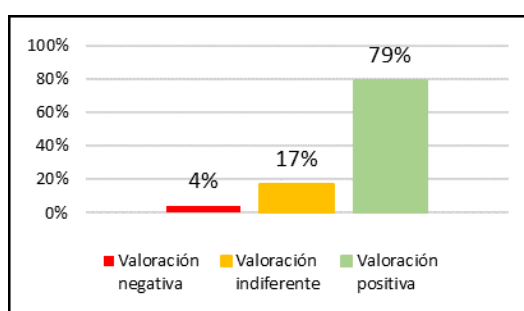


Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.

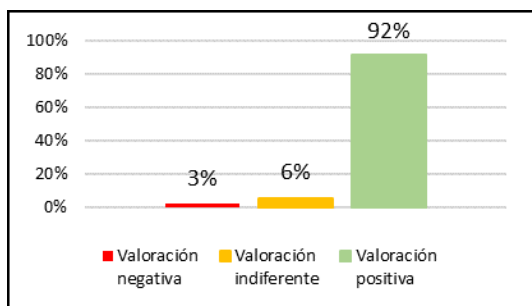


Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.

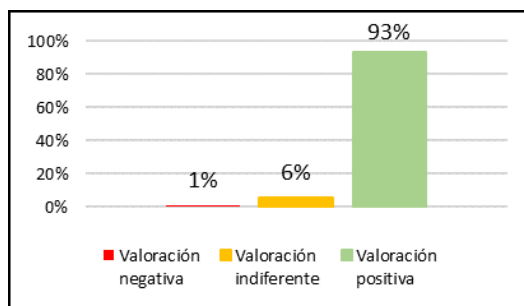
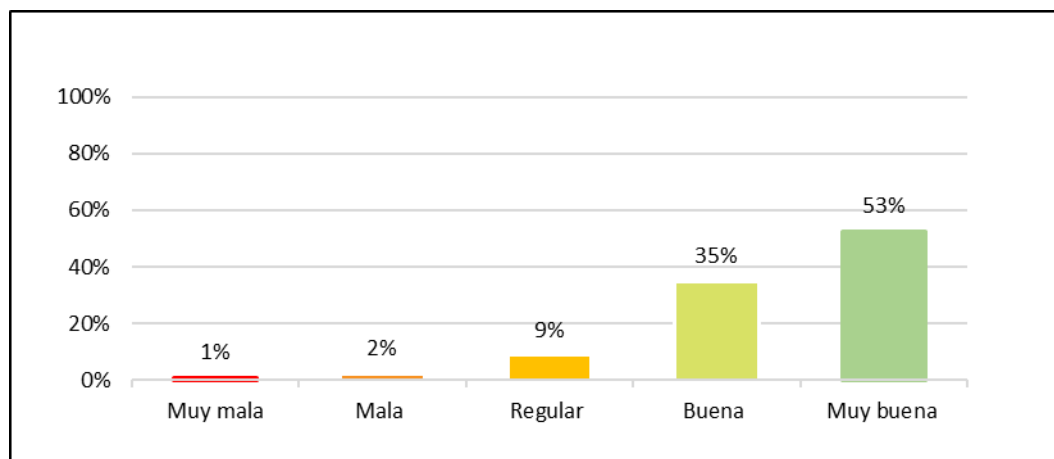


Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
3	1	3	10	42	150	206	1,9	4,9	93,2
4	1	2	3	20	182	208	1,4	1,4	97,1
5	1	1	5	18	184	209	1,0	2,4	96,7
6	0	2	7	23	176	208	1,0	3,4	95,7
7	3	2	21	38	143	207	2,4	10,1	87,4
8	0	2	2	13	191	208	1,0	1,0	98,1
9	1	4	3	27	173	208	2,4	1,4	96,2
10	2	6	13	50	138	209	3,8	6,2	90,0
11	0	5	31	73	89	198	2,5	15,7	81,8
12	0	5	37	68	87	197	2,5	18,8	78,7
13	0	2	22	73	112	209	1,0	10,5	88,5
14	0	1	10	40	157	208	0,5	4,8	94,7
15	0	1	5	36	164	206	0,5	2,4	97,1
16	0	3	15	59	127	204	1,5	7,4	91,2
17	3	2	10	39	144	198	2,5	5,1	92,4
18	4	3	4	43	147	201	3,5	2,0	94,5
19	3	14	37	46	98	198	8,6	18,7	72,7
21	0	4	17	40	90	151	2,6	11,3	86,1
22	1	4	20	33	92	150	3,3	13,3	83,3
23	1	5	21	42	79	148	4,1	14,2	81,8
24	2	1	17	36	70	126	2,4	13,5	84,1
25	0	2	15	53	100	170	1,2	8,8	90,0
26	0	1	8	30	116	155	0,6	5,2	94,2
27	0	1	5	26	121	153	0,7	3,3	96,1
28	1	3	13	39	75	131	3,1	9,9	87,0
29	1	4	21	31	68	125	4,0	16,8	79,2
30	1	4	11	44	133	193	2,6	5,7	91,7
31	0	2	12	52	136	202	1,0	5,9	93,1
32	2	5	18	71	107	203	3,4	8,9	87,7
Totales	28	94	413	1.205	3.649	5.389	2,3	7,7	90,1

Preguntas de respuesta abiertas ⁱ

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

- Una mejor estructura del programa y cambio del libro empleado, para el nivel principiante era complicado de entenderlo, ello lo manifestó la propia docente en clase.
- Estaría bien tener más horarios y más niveles en algunos idiomas
- Más opciones de horarios
- Se podría ofrecer la posibilidad de cursar clases por la mañana.
- Sería buena idea que también se ofreciera algún turno de mañana y no solo de tarde
- Hay cuatrimestres en los que no ofertan el siguiente nivel del idioma que has dado en el anterior cuatrimestre. Ejemplo: en Febrero-Junio 2022 ofertan alemán 1.1, y luego en Octubre-Enero 2022/2023 no ofertan alemán 1.2. De tal forma que no se permite un desarrollo continuo
- Espero tener posibilidad de cursar el nivel B de alemán
- Oferta de cursos intensivos de un nivel completo (A1.1 y A1.2, A2.1 y A2.2, etc.) en un solo cuatrimestre.
- El aula tiene la pantalla encima de la pizarra y cada vez que se usa el proyector hay que taparla. El proyector emite un ruido molesto.
- Se podría evaluar la opción de incluir programas más intensivos. Dos veces por semana no son suficientes para generar una inmersión en el idioma.
- Ampliación de horarios
- Deberían ser cursos que se ofrezcan a los trabajadores como cursos de formación del PTGAS
- Ninguna
- El curso que estoy tomando es muy bueno. Sin embargo, tenía temor por la calidad de los docentes, puesto que dos amigas en años anteriores habían tenido muy mala experiencia con la metodología de una docente en particular.
- No tengo ninguna sugerencia.
- Que las clases empezaran antes de 16 a 18, lo demás todo bien.
- Mi única sugerencia es que continúen brindándonos siempre excelente calidad en cada servicio, son los mejores :)
- Todo lo tratado en el curso es bueno. El profesor se ha esforzado mucho para que aprendamos. Gracias a él he conseguido aumentar mis conocimientos sobre el idioma.
- Podrían hacer una guía por lo menos el primer día del curso sobre dónde queda el salón. O colocar en la entrada una nota sobre dónde conseguir dicha información tanto en español como en inglés
- Me gustaría que implementen nuevos horarios de clases y reducir un poco la cantidad de alumnos, de esta manera todos se involucrarían en clases generando un ambiente armonioso entre todos nosotros.
- Claridad en cuanto a la matriculación,
- Mayor comunicación respecto a la continuidad de los profesores y grupos. Mayor antelación en la información transmitida por el servicio.
- Hacer cursos online y de hora y media
- El examen final del curso, coincide con los exámenes del grado, por lo que es difícil complementarlos ambos.
- Mayor control a la hora de realizar el test de colocación para que las personas del grupo tengan un nivel similar

- Intentar que el nivel de inglés se vea no solo con el test actual, sino que haya listening también
- Me gustaría que se impartieran clases cerca del Campus Unamuno como así nos propusieron antes de acceder al curso de este cuatrimestre.
- Ninguno
- Estoy contento.
- Reducir a hora y media la duración de la clase
- El personal que trabaja en recepción no sabía acerca de la matriculación cuando empezó el curso, me hubiese facilitado que desde ahí pudieran haberme transmitido la información
- Quizá añadiría algún tipo de material didáctico como películas o vídeos
- Mayor facilidad para cambiar de clases en las fechas de los exámenes
- Implementar más horarios.
- Gracias por todo el conocimiento adquirido. La profesora es simplemente excepcional, explica claramente cada clase y usa herramientas tecnológicas con gamificación que hacen del espacio un momento ameno que rompe con la monotonía. Muchas gracias. Tengo ganas de seguir en los siguientes niveles, aunque inicialmente no estaba contemplado en mi agenda.
- Hacerlo llegar más a la gente ya que me he enterado en 4 de carrera
- Podrían tener una mejor gestión de las fechas importantes como los exámenes
- Especificar al comenzar el test de colocación cuántas preguntas tiene (a lo mejor estaba, pero no lo vi), con independencia del tiempo, para evitar momentos de "desfallecimiento" mientras se hace
- No hay sugerencias.
- "Me gustaría que hubiera más clases (más horarios por nivel) ya que, por ejemplo, hay alumnos que tienen clases por las tardes.
- También más idiomas y más niveles. Por ejemplo, en alemán solo tienen hasta A2. "
- Elegir curso
- "Horarios/ cursos que permitan compaginar dos idiomas
- Cursos específicos para preparar examen Cambridge/ Certacles"
- Se debería programar un curso de conversación para un nivel avanzado, p.ej., para que las personas que ya han cursado todos los niveles de inglés puedan continuar mejorando
- Que añadan más horarios
- Limitar a 1.15-1.30h la duración de las clases y alargar un poco el curso para compensar ese tiempo.
- Estaría genial algún curso en verano también
- Opciones online o de visualización de clases en diferido para poder ajustarlo el PDI a sus obligaciones docentes y de investigación
- Pudiera ser útil la indicación de alguna lectura, película o incluso serie (puede ser algo que esté un poco de moda en ese momento para atraer la atención de alumnos y alumnas) y luego comentarla en clase (por supuesto en el idioma que se esté impartiendo.
- "Mantener e introducir nuevos niveles en los cursos de Italiano
- Crear cursos de conversación en Inglés "
- Que respondan los correos a tiempo y con información clara
- Que los materiales bibliográficos los facilite el centro de idiomas
- Ninguna, la profesora es excelente.
- La verdad no tengo ningún comentario que agregar, preferiría que la interfaz de la página fuera más moderna a la hora de matricularse, pero más allá de eso, no tengo observaciones.

- Veo bien todo
- Mejores aulas y más material didáctico.
- Si se ha cursado un nivel .1 en un curso, estaría bien poder cursar el .2 en la siguiente convocatoria, aunque el número de alumnos no llegue al mínimo, para poder obtener el nivel del idioma.
- La opción de que haya clase de Portugués por la mañana, porque el año que viene nos cambian el horario del grado (Global Studies) y a mí y a mi compañera nos gustaría continuar con el idioma.
- Los documentos están muy bien, pero como mejora, podría ser documentos de libre propiedad intelectual, para que fueran gratis los libros.
- Mi profesora es excelente
- Ninguna
- Me gustaría que hubiera curso de conversación durante todo el curso académico.

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

- Las clases terminan antes de tiempo porque desde la propia facultad nos echan
- La profesora avanza muy rápido por llegar a cumplir con el programa establecido. Solo precisaba a la primera fila y los que estábamos atrás no escuchábamos y nos quedábamos sin saber el significado de algunas palabras. Dejaba muchos trabajos grupales en clase y la idea era aprender con ejercicios y más ejemplos del idioma, el tiempo se pasaba en ello y luego se corría con los temas.
- "Los horarios de los cursos no tienen en cuenta a las personas que tienen clase por la tarde, por lo que les resulta difícil asistir.
- En el horario de 19:00 a 21:00 hay que terminar las clases/exámenes 15 minutos antes de lo estipulado porque la conserjería cierra el edificio (aulario de San Isidro)
- Ninguna
- De momento he tenido una excelente gestión, tanto del profesor como de la administración.
- Ninguna
- Debería de haber más flexibilidad horaria.
- Ninguna
- "Sensación de incertidumbre en temas que interesan al usuario, sensación de improvisación.
- La docente que nos imparte el curso muestra comportamientos erráticos respecto a todo lo que implica su labor como profesora. Alterna actitudes muy proactivas con comportamientos completamente confusos. Pudiera ser falta de experiencia. Algunas de sus herramientas en clase, o sus propuestas para trabajar en casa me han resultado en ocasiones desagradables y poco adecuadas."
- La profesora, no entiendo porque no nos contesta a los correos
- Todo ha sido perfecto, menos la fecha de los segundos exámenes de mayo, que es a la vez que los del grado.
- Hay veces que un test no evalúa bien el nivel, pero entiendo que no hay otra forma de hacerlo
- Como colegial del Colegio Mayor de Oviedo se nos prometió que se iban a impartir clases en el propio colegio a partir del actual cuatrimestre, sin embargo, esto no se hizo y se avisó con poca antelación
- Ninguno

- La limpieza y el orden de la clase en ocasiones ha sido un poco deficiente (por cuestión de las personas que dan clase antes que nosotros)
- En general bien, pero ya habido problemas con la limpieza y los ordenadores y altavoces.
- Estoy muy contenta con el curso, no tengo quejas
- No tengo queja, por el contrario, un agradecimiento a todo el equipo de la USAL.
- Mejorar horarios o que las horas aquí cuenten para la universidad
- Ninguna
- "No tener que pagar sin saber si estás admitido o no
- Que se pongan antes en contacto con los alumnos admitidos. No que lo haga el profesor un día antes"
- No tengo quejas.
- Más horarios
- No hay
- Que ventilen un poco las aulas a lo largo del día.
- Ninguna
- Los precios podrían ser algo más bajos.
- La higiene de los baños a veces no es la mejor
- No responden a los correos y cuando responden lo hacen mal, y proporcionan mal la información.
- Ninguna, la profesora es excelente.
- Ninguna.

Se ha enterado de la existencia de los cursos por:

- Por mi padre
- Por correo electrónico
- por correo electrónico del servicio de idiomas
- Página web
- Por la página web del servicio de cursos de idiomas
- Me lo comentaron en clase
- por el correo
- Correo electrónico
- Buscando en internet
- Por la página web de la Universidad
- A través de e-mail
- "Los correos de USAL"
- A través de los correos electrónicos internos de la USAL
- A través de correos del SCI.
- Feria de bienvenida
- Amigos
- Información por correo
- "a través de amigos"
- A través del correo institucional de la universidad y también a través de otros compañeros que ya habían cursado algún idioma aquí.
- A través de Alumni USAL.
- Por correo
- por la web de la USAL
- correo
- información de la universidad
- "Ya cursaba anteriormente"

- Web de la USAL
- Por internet
- Por la USAL
- Trabajo en la Fundación General
- Internet
- Por la página de la USAL
- Web
- Por correo electrónico
- Por un mail que enviaron
- Gracias a que una compañera se informó y me lo comentó
- Email oficial de la USAL
- Por un amigo
- Por el boletín de la USAL
- amigos
- Por correo
- Correo electrónico
- "Mientras preparaba mi Erasmus"
- Por la universidad
- Internet
- Compañeros y amigos
- Amigos y compañeros
- Por correo
- Por la información del correo electrónico
- Correo electrónico
- Por ser personal de la USAL
- Amigos/as
- En algún boletín informativo de la USAL, me parece.
- WEB
- Por correos de la USAL.
- Correo de la USAL
- A través de la universidad
- A través de la página oficial de la USAL y de los comentarios de mis docentes en el Doctorado
- Asisto habitualmente
- Una amiga
- Por un amigo
- Por la página de la universidad
- A través del correo electrónico
- Internet
- Correos de la universidad
- Pósteres por la universidad
- Continuación de otros
- Gracias al sindicato de CCOO que me recomendó apuntarme a estos cursos ya que eran los más accesibles
- Por contactos de amistad
- Publicidad de la USAL
- Por mail institucional
- Por mi compañera del piso
- Correo USAL
- A través de la Universidad
- Correo electrónico

- Por la USAL, y los correos de Gmail.
- Por email
- Por los correos electrónicos que envía la universidad y mi facultad.
- Por email
- He trabajado en el SCI
- Preguntando a compañeros y por la web de la USAL
- Correo electrónico
- La dirección del Colegio mayor de Oviedo nos informó de las clases de ingles
- Por los correos enviados por la USAL
- Por qué se promocionó desde mi colegio mayor (Colegio Mayor de Oviedo)
- Por correo de SCI
- A través del Colegio Mayor de Oviedo
- mediante un correo electrónico del SCI
- Los conocía de años anteriores.
- Familiares que han asistido
- Por medio de mi hermana y de la universidad
- Me lo dijeron
- Correo
- Por correo electrónico
- Google
- Mediante los mails a la cuenta de correo de la universidad
- Correos de la universidad
- Correo interno USAL
- Por la Usal y por amigos
- Por amigos
- Un amigo
- Por los correos de la USAL
- buscando información sobre clases de inglés por mi cuenta
- Me lo han mencionado compañeros de trabajo y mails del SCI
- Buscándolo yo
- Boletines USAL
- Por una compañera
- Mail
- A través de un conocido
- Por la Usal
- Por amigos y por el correo de la USAL
- A través de un correo electrónico
- Correo de la USAL
- Por el Instagram
- Por los correos recibidos
- A través de la web de la USAL
- Internet
- Por el mural de noticias de la Usal.
- "Los conozco desde primero de carrera"
- Correos de la USAL
- Por los correos electrónicos
- Vía email de la USAL
- Por medio de mi padre que es un estudiante de la USAL
- Por la universidad
- Los conozco de siempre
- Por los correos

- Studium
- A través de los correos informativos.
- Correo electrónico
- Por los emails de la facultad
- Internet
- A través de correos del SCI.
- Por otras personas
- Coworker
- Correo electrónico de la universidad por la difusión realizada por el SCI
- Por compañeros
- Publicidad de la USAL al correo institucional
- Universidad de salamanca
- Google
- Me recomendó un amigo
- "Cursos anteriores"
- Correos
- Página web SCI"
- Página web de la USAL.
- Visito habitualmente el sitio web del SCI.
- Correo electrónico institucional
- Por una amiga
- Por qué mandaron un correo
- Correo institucional
- Internet
- Otros alumnos
- Por la newsletter de la USAL
- Una amiga mía lo hizo el año pasado.
- Por el Coordinador de Grado.
- Internet
- Por e-mail
- Compañeros del grado y correos
- Correo de la USAL
- Correo de la USAL
- Por otras personas
- A través de los míos de la universidad.
- Por correo
- Por correo electrónico
- internet
- Internet
- Por sitio web de la USAL
- Por el correo de la universidad
- por preparación hace dos años para el erasmus
- Los correos electrónicos de la universidad informando la existencia de los mismos
- Lo busque yo mismo en la web de la USAL.
- Buscando en internet
- Por los correos que manda la USAL
- Por correo informativo USAL
- Por la cuenta de Instagram de @USAL
- Realicé mis estudios en la USAL
- Contactando con el Servicio Central de Idiomas.
- A través de un amigo.

- Familia y amigos
- Anuncio Universidad
- Por la universidad
- Búsqueda en internet
- Había cursado otros cursos con anterioridad
- Central de Idiomas
- PDI jubilado. Llevo varios años haciendo cursos del CEB
- Correo del SCI
- Información difundida por USAL
- Por la profesora.
- Por la página web y por la profesora

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