

**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 (2º cuatrimestre)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2026

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
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 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 4,64 levemente superior a la media del cuatrimestre anterior 4,59 y la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general (pregunta 32) es de 4,68 en este caso levemente superior a la anterior de 4,62

Para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del 63,3% significativamente superior al del anterior cuatrimestre de 60,5%, 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 0,68 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 2025-2026 para los distintos idiomas y niveles.

Tabla 1. Porcentaje de participación por Idioma

Idioma	Número de estudiantes	Respuestas	Porcentaje
Alemán	34	17	50,0
Francés	76	50	65,8
Inglés	132	77	58,3
Italiano	42	35	83,3
Portugués-Brasileño	13	9	69,2
Total	297	188	63,3

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 Técnico de Gestión Admón. y Servicios (PTGAS)	3	1,6
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	40	21,3
Estudiante de Postgrado	37	19,7
Miembro de Alumni USAL	25	13,3
Estudiante de Grado	81	43,1
No contesta	2	1,1
Total	188	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	4,83	0,48	5
Trato por parte del/la profesor/a	186	4,88	0,42	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	183	4,90	0,46	5

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	Moda
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	185	4,91	0,41	5
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	184	4,73	0,64	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	186	4,91	0,45	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula.	186	4,90	0,42	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	187	4,72	0,55	5
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				
Imagen y reputación global del SCI	171	4,30	0,73	5
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	171	4,37	0,70	5
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	185	4,34	0,86	5
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	185	4,74	0,59	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	183	4,78	0,51	5
Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante	183	4,62	0,57	5
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	178	4,71	0,58	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	182	4,60	0,74	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	181	4,20	1,00	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	141	4,55	0,67	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	142	4,56	0,67	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	140	4,65	0,63	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	138	4,46	0,82	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	125	4,43	0,80	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	152	4,55	0,70	5
ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	143	4,80	0,45	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	146	4,71	0,62	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	131	4,53	0,75	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	119	4,26	0,90	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	172	4,60	0,71	5
VALORACIÓN GLOBAL	4.646	4,64	0,68	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
PTGAS	3	5,00	4,50	4,44	4,72	4,60
PDI	40	4,93	4,59	4,66	4,80	4,81
Estudiante Posgrado	37	4,89	4,61	4,53	4,54	4,58
Alumni	25	4,70	4,50	4,45	4,48	4,59
Estudiante de Grado	81	4,83	4,46	4,43	4,41	4,50
GLOBAL	186	4,85	4,53	4,50	4,54	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*
PTGAS	3	0,32	-0,18	-0,24	0,04	-0,08
PDI	40	0,25	-0,09	-0,02	0,12	0,13
Estudiante de Posgrado	37	0,21	-0,07	-0,15	-0,14	-0,10
Alumni	25	0,02	-0,18	-0,23	-0,20	-0,09
Estudiante de Grado	81	0,15	-0,22	-0,25	-0,27	-0,18
GLOBAL	186	0,17	-0,15	-0,18	-0,14	-0,09

* Respecto a la media de satisfacción general (4,68)

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
PTGAS	3	0,15	-0,03	-0,06	0,19	0,01
PDI	40	0,08	0,07	0,15	0,26	0,22
Estudiante de Posgrado	37	0,04	0,08	0,03	0,01	-0,01
Alumni	25	-0,15	-0,03	-0,06	-0,06	-0,01
Estudiante de GRADO	81	-0,02	-0,07	-0,08	-0,13	-0,09

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	17	4,82	4,73	4,67	4,50	4,60
Francés	50	4,86	4,46	4,42	4,55	4,56
Inglés	77	4,86	4,52	4,46	4,52	4,57
Italiano	35	4,94	4,55	4,71	4,54	4,64
Portugués-Brasileño	9	4,40	4,58	4,27	4,71	4,82
GLOBAL	188	4,85	4,53	4,50	4,54	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	17	0,14	0,05	-0,01	-0,18	-0,08
Francés	50	0,18	-0,22	-0,26	-0,13	-0,12
Inglés	77	0,18	-0,16	-0,22	-0,16	-0,11
Italiano	35	0,26	-0,13	0,03	-0,14	-0,04
Portugués-Brasileño	9	-0,28	-0,10	-0,41	0,03	0,14
GLOBAL	188	0,17	-0,15	-0,18	-0,14	-0,09

* Respecto a la media de satisfacción general (4,68)

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	17	-0,02	0,20	0,16	-0,04	0,01
Francés	50	0,01	-0,07	-0,09	0,01	-0,04
Inglés	77	0,01	-0,01	-0,04	-0,02	-0,02
Italiano	35	0,09	0,02	0,20	0,00	0,04
Portugués-Brasileño	9	-0,45	0,05	-0,24	0,17	0,22

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	184	4,68	0,60	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PTGAS	3	5,00	0,00	0,32
PDI	40	4,82	0,38	0,14
Estudiante de Posgrado	37	4,78	0,41	0,10
Alumni	25	4,60	0,85	-0,08
Estudiante de GRADO	81	4,56	0,65	-0,12
POR IDIOMA				
Alemán	16	4,81	0,39	0,13
Francés	50	4,58	0,64	-0,10
Inglés	75	4,68	0,55	0,00
Italiano	34	4,82	0,38	0,14
Portugués-Brasileño	9	4,44	1,26	-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	184	4,36	0,86	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PTGAS	3	4,67	0,47	0,30
PDI	40	4,56	0,71	0,20
Estudiante de Posgrado	37	4,54	0,64	0,18
Alumni	25	4,36	1,05	0,00
Estudiante de GRADO	81	4,17	0,93	-0,20
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	16	4,56	0,86	0,20
Francés	50	4,42	0,80	0,06
Inglés	75	4,28	0,84	-0,08
Italiano	34	4,41	0,81	0,05
Portugués-Brasileño	9	4,22	1,31	-0,14

* 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	1,1
Mala	6	3,3
Regular	17	9,2
Buena	57	31,0
Muy buena	102	55,4
Total	184	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.

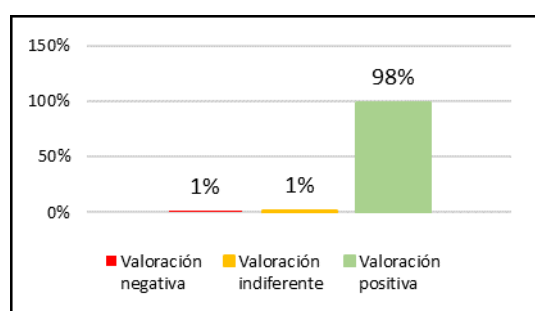


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.

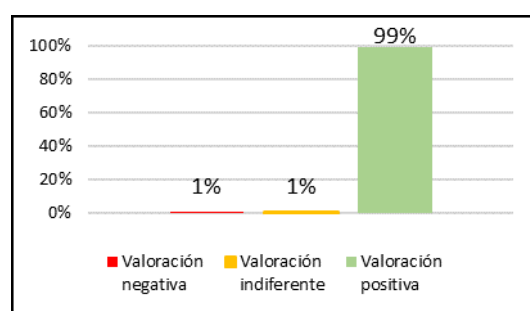


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

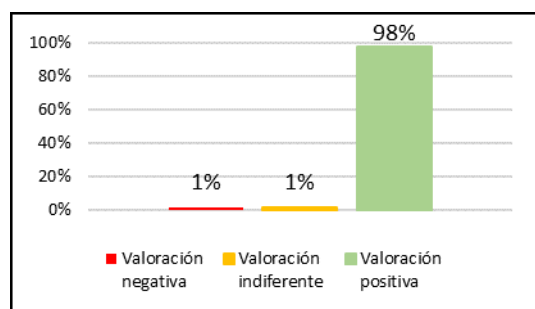


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar.

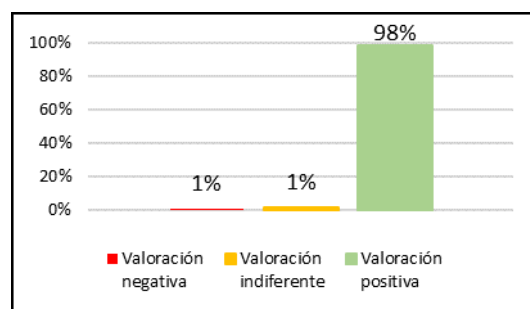


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

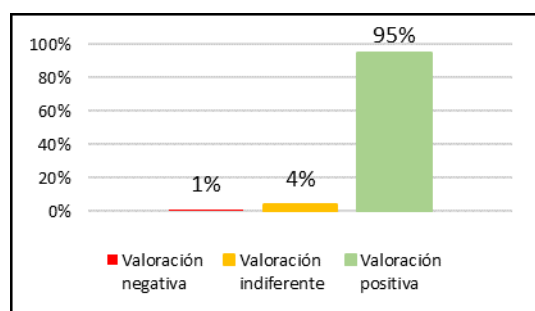


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña.

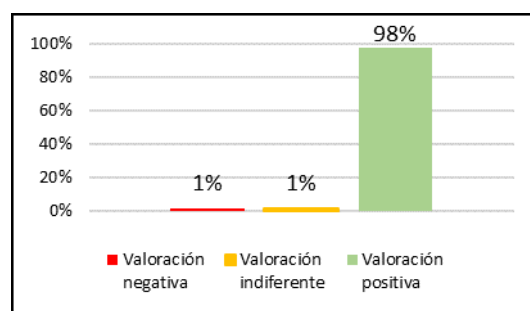


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

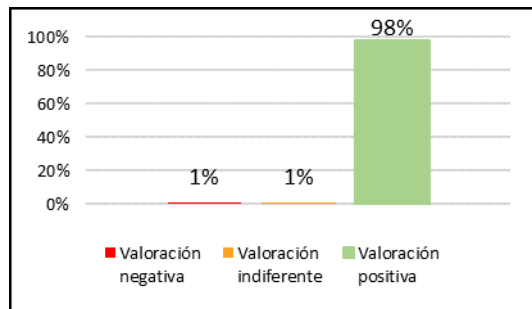
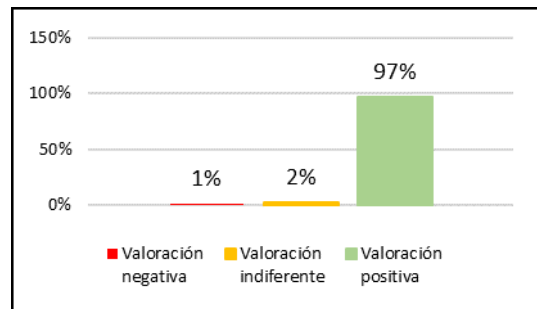


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.



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

Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI

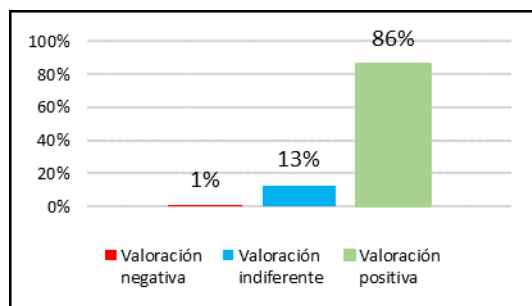


Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.

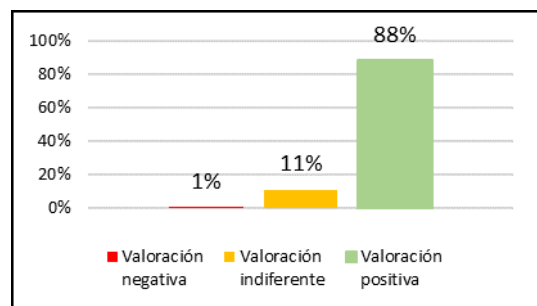


Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.

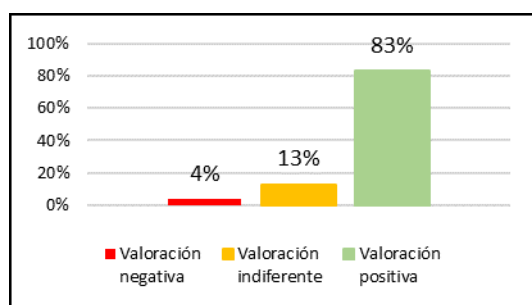


Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.

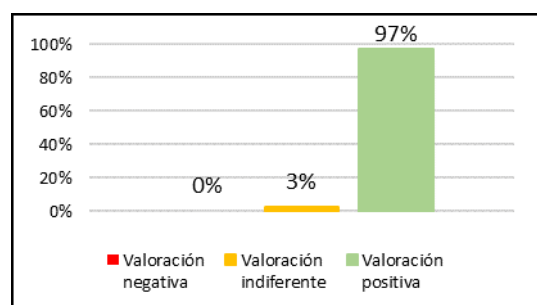


Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.

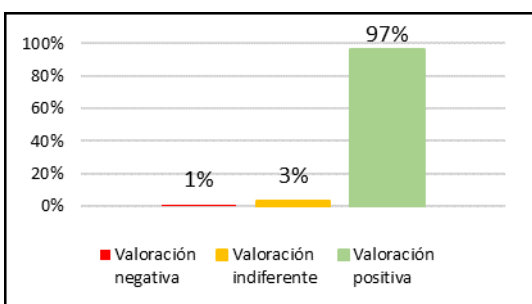
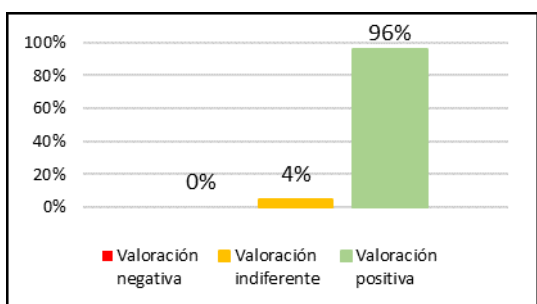


Ilustración 14. Aportación a las destrezas del estudiante.



C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

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

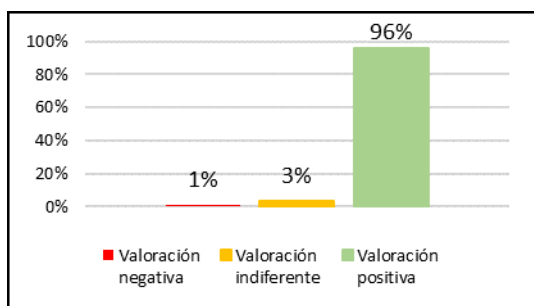


Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

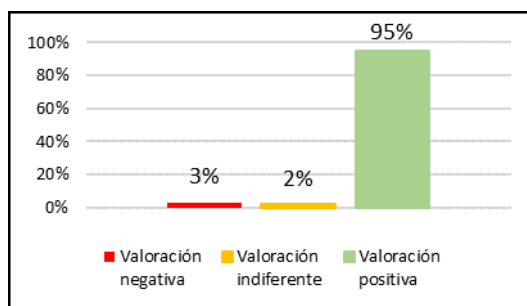
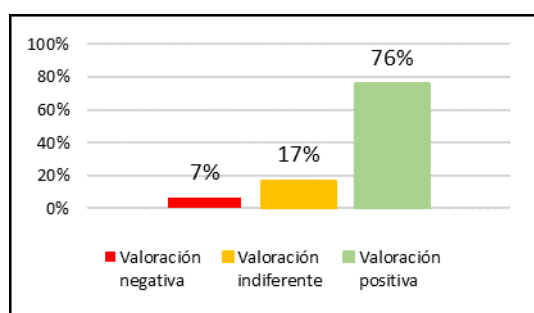


Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



Pregunta de respuesta abierta

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

- Que haya más variedad de horarios y cursos cada cuatrimestre.
- Quizás son así porque es la hora entre clases de la universidad, pero para los que trabajamos es un horario un tanto apretado, si fuera más temprano lo agradecería.
- Si el curso es en horario de mañana (no tengo ningún problema con ello), creo que sería mejor a primera o a última hora de la mañana, pues este horario dificulta compatibilizarlo con otras actividades.
- Variedad mayor de horarios en Francés A.2..
- Siendo estudiante de grado, el horario de 16h a 18h me coincide con clases obligatorias de la carrera, como tal tengo que perder muchas clases de francés y no estoy progresando ni aprendiendo como debería. El año pasado teníamos clase de 19h a 21h y me parecía un horario mucho más fácil de adaptar para los estudiantes de grado. Sugiero ofertar un horario que realmente se adapte a los estudiantes de la USAL y no solo a personas de la comunidad de la USAL.
- Diversificar día y horario.
- Menos horas una hora y media no dos.
- Horarios de mañana, y de tarde en más usos horarios, hay gente que hasta bien entrada la tarde no puede acudir por prácticas o clases.

- Poniendo opciones para ir en el turno de mañana. Los que estudiamos en turno de tarde el grado, no podemos compaginar todos los días.
- Pondría diferentes horarios, lunes y miércoles a unas horas y martes y miércoles a otras, para permitir mayor accesibilidad
- Ofreciendo cursos de inglés por las mañanas, hay muchos alumnos que van de tarde en el grado y no lo pueden aprovechar hasta finalizar la carrera.

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.

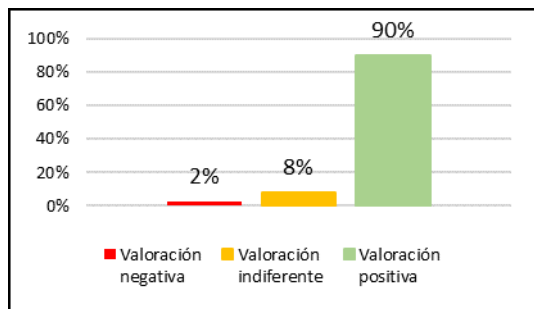


Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

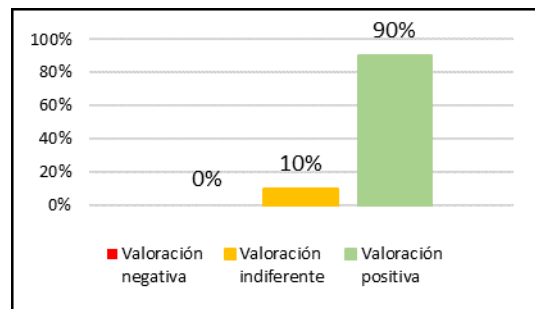


Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados.

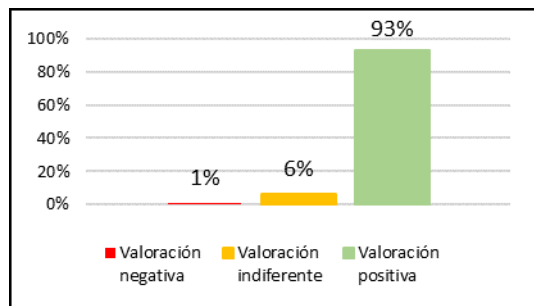


Ilustración 21. El horario de atención al público.

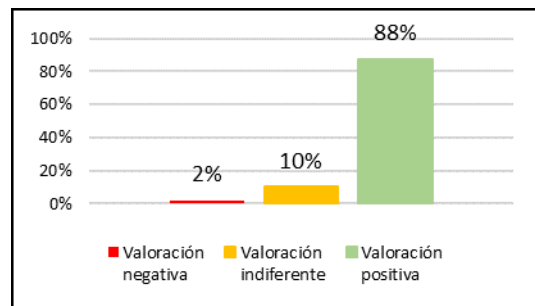


Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

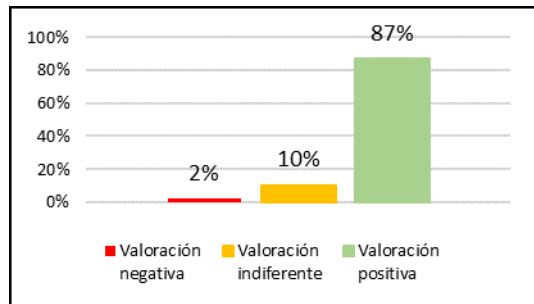
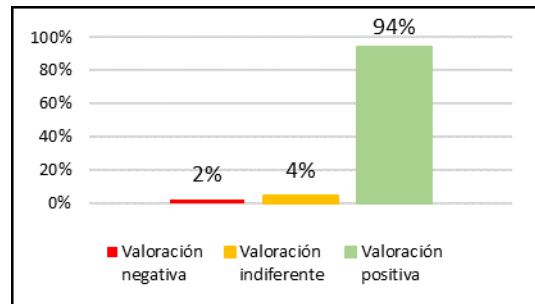


Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.

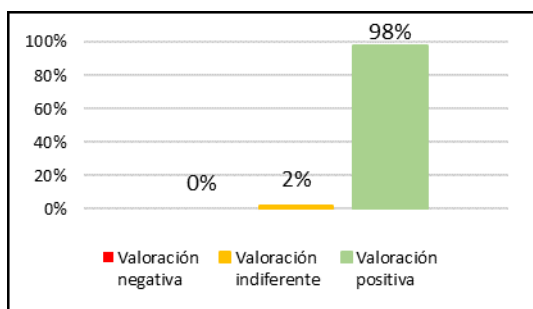


Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.

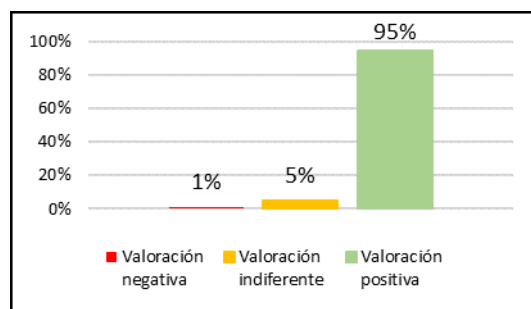


Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.

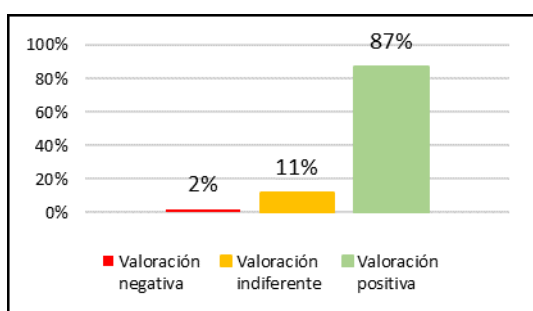


Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

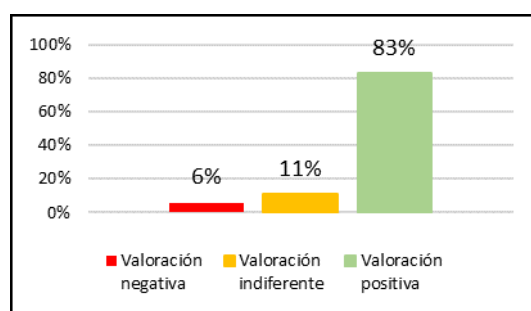


Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.

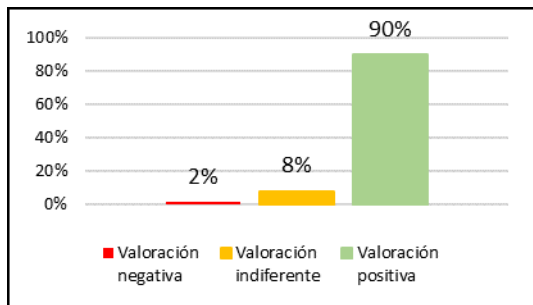


Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.

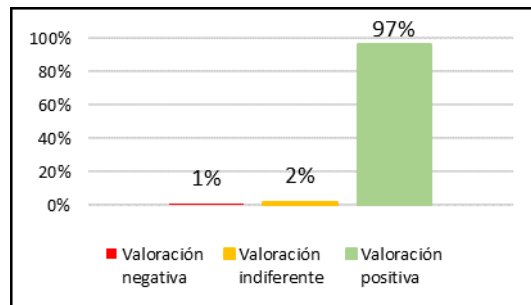
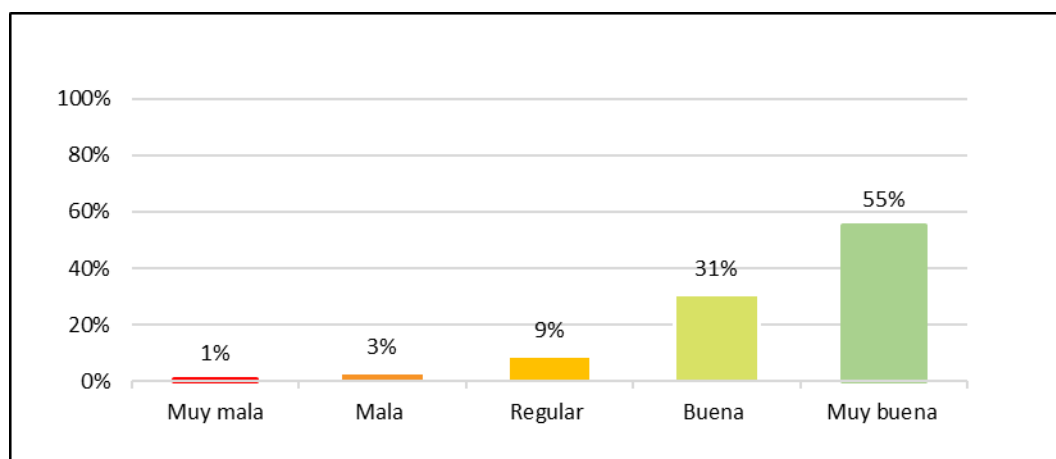


Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
3	1	0	2	22	156	181	0,6	1,1	98,3
4	1	0	1	16	168	186	0,5	0,5	98,9
5	1	1	2	7	172	183	1,1	1,1	97,8
6	1	0	2	9	173	185	0,5	1,1	98,4
7	2	0	8	25	149	184	1,1	4,3	94,6
8	1	1	2	6	176	186	1,1	1,1	97,8
9	1	0	2	10	173	186	0,5	1,1	98,4
10	0	2	4	38	143	187	1,1	2,1	96,8
11	0	2	22	69	78	171	1,2	12,9	86,0
12	0	1	19	67	84	171	0,6	11,1	88,3
13	1	6	24	53	101	185	3,8	13,0	83,2
14	1	1	5	31	147	185	1,1	2,7	96,2
15	0	1	5	28	149	183	0,5	2,7	96,7
16	0	0	8	53	122	183	0,0	4,4	95,6
17	0	2	6	33	137	178	1,1	3,4	95,5
18	2	4	4	45	127	182	3,3	2,2	94,5
19	3	9	31	43	95	181	6,6	17,1	76,2
21	0	0	14	35	92	141	0,0	9,9	90,1
22	0	0	14	34	94	142	0,0	9,9	90,1
23	2	1	14	36	85	138	2,2	10,1	87,7
24	1	2	13	35	74	125	2,4	10,4	87,2
25	1	2	6	46	97	152	2,0	3,9	94,1
26	0	0	3	22	118	143	0,0	2,1	97,9
27	1	0	7	24	114	146	0,7	4,8	94,5
28	0	2	15	26	88	131	1,5	11,5	87,0
29	1	6	13	40	59	119	5,9	10,9	83,2
30	0	3	14	31	124	172	1,7	8,1	90,1
31	1	1	4	44	134	184	1,1	2,2	96,7
32	2	6	17	57	102	184	4,3	9,2	86,4
Totales	24	53	281	985	3.531	4.874	1,6	5,8	92,7

Preguntas de respuesta abiertas

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

- Muy satisfecha con el curso, aprendí mucho.
- Me encantaría que se impartiera el nivel B1.2. el próximo semestre para poder optar al certificado B1 de alemán completo
- Sería interesante conocer con antelación si en el próximo ejercicio se impartirá el curso del nivel inmediatamente superior al actual.
- Salvo la cuestión del horario, estoy muy conforme con el curso de alemán.
- Ninguna
- Modificar de alguna manera la pizarra y la pantalla donde se proyecta, porque no se puede escribir nada en la pizarra sin quitar el proyector y eso resulta incómodo.
- Que haya clases por las mañanas. Que pueda haber clases intensivas los viernes única clase semanal.
- Se tienen que mantener las clases por la mañana para la gente que no tiene disponibilidad de tardes
- Mantener el horario de los cursos de francés por la mañana y ampliar la oferta de niveles en alemán.
- Las aulas deberían estar mejor adecuadas para el profesor con la pizarra a un lado de la pantalla sino es imposible hacer la clase
- Quizás cambiar la forma de medir el nivel de los estudiantes antes de inscribirse en un curso, para que no queden en un nivel más alto o bajo al que realmente correspondan.
- Que sigan impartiendo los cursos de Francés por la mañana, para que no se solapen con las clases de la universidad por la tarde
- Se podría organizar un viaje de estudios a alguna institución francesa en Madrid durante el curso; o bien a Francia durante el verano. Asimismo, se podría organizar algún evento culinario o presentación de algún libro de lengua francesa como ejemplos de actividades extracurriculares. Una mejora importante sería ubicar el proyector y la pantalla de tal forma que no ocupen la totalidad de la pizarra (aula 11 - Centro cultural hispano-japonés).
- Más disponibilidad de idiomas y de niveles.
- Todo bien, igual quizá que nos enseñen algún examen oficial
- Se podrían incluir actividades como juegos de rol, diálogos en parejas, o debates en grupos para que las clases sean más dinámicas y para que haya más interacción.
- mayor disponibilidad de horario, mayor oferta de cursos de idiomas, posibilidad de certificar y asistir a cursos de niveles superiores de idiomas. (ejemplo: examen inglés C1/C2, curso francés: C1,C2)
- Menciono una vez más la cuestión de los horarios, que para alumnos de grado es un poco imposible atender a la carrera y al curso de francés. Además, creo que el curso podría tener una reducción de horas presenciales y adaptarse más a un modelo de aula invertida en lo que toca a audios y comprensión de textos.
- Creo que las clases podrían ser más interactivas y tener más ejercicios de conversación. También creo el profesor no debería hablar en español y solamente en francés.
- En general todo muy bien. Salvo lo comentado en la parte inferior.
- Arreglar las bocinas del salón A2 de francés.
- Los test de colocación de nivel son demasiado largos.
- Oferta de más horarios

- Lo mejor del curso es el profesor, sin duda. Muy bueno, paciente, profesional y conocedor. Siempre trata de ayudarnos
- El libro me pareció algo caro, se podría optar por material gratuito o usar los propios.
- ABRIR MAS NUMERO DE GRUPOS CON MAYOR DIVERSIDAD EN EL HORARIO, ASI COMO DIFERENTES NIVELES DE ESTUDIO.
- No ofrecer inscripciones si ya tienen indicios de que no se va a abrir una comisión de ese nivel. Y en relación a las clases solo propondría tener más momentos de práctica conversacional real.
- Ninguna
- Aumentar las opciones de horarios.
- Me agrada todo. Solo abriría más horarios
- El libro es muy caro
- Realizar cursos de inglés por la mañana, otros idiomas como el francés lo han hecho y eso facilita, especialmente a los estudiantes que estudian un máster, puesto que eso les permite participar de las clases sin afectar sus estudios. También se podría ofrecer un curso intensivo durante el verano, hay muchos estudiantes que nos quedamos en la ciudad y nos sería muy útil para avanzar más rápido de nivel.
- Desarrollo de los cursos los dejaría presenciales
- Continuar con las clases presenciales porque es lo que más ayuda a mejorar la capacidad de comunicación
- "Más clases y más económico. Que den acceso al libro de contenido de clase. O al menos la versión online. Más opciones horarias. "
- Más materiales didácticos para practicar en clase y extra clase
- Más horarios y que hubiera menos gente en clase
- "A nivel global debería darse accesibilidad a cursos en horario matutino, que creo que no los hay, para aquellas personas que la tarde la tienen poco disponible. A su vez, el horario de tarde podría dividirse en tres franjas horarias, lo que mejoraría la asistencia e incrementaría el número de personas inscritas.
- El sistema presencial está perfecto, con profesores con calidad educativa buena donde podemos intervenir y potenciar nuestra facilidad de habla del idioma, a través de conversaciones, diálogos, speakings, etc... Esto favorece que nos olvidemos los alumnos de plataformas como Studium de las que estamos saturados de todo el día estar conectados en las facultades.
- Debería haber un horario por la mañana para los estudiantes de tarde
- Me gustaría poder recibir las clases en San Isidro en estos niveles.
- "Necesaria mejora en hacer grupos, según niveles"
- Echo en falta la posibilidad de realizar los cursos de idiomas en horario de mañana.
- Creo que las preguntas para establecer el nivel de cada uno me parecen demasiado imprecisas. No evalúan de manera correcta el nivel de idioma que tiene cada uno. Tampoco me parece incorrecto que se te imponga el curso al que desees asistir.
- Dividir en 2 en vez de en 3 partes el B2. Hacer B.1 y B.2 no B.1, B.2 y B.3
- Ofrecer cursos por las mañanas.
- Quizás ofrecer todos los niveles del curso cerca de la Facultad de Ciencias, ya que en mi caso personal obtuve nota suficiente para cursar el C1, pero tuve que solicitar el B2 ya que por horario era el único que me cuadraba, y por desgracia está muy lejos de mi Facultad.
- "Aumentar la oferta de horarios. Cursos dirigidos a PDI con contenido más orientado a la docencia e investigación."
- Tener un horario de mañana
- Sería aún mejor si se realizaran los exámenes oficiales de italiano en el servicio.
- Todo perfecto

- La gestión es excelente, aunque en mi proceso no he requerido acudir a resolver asunto alguno, todo ha fluido perfectamente
- Yo creo que no mejoraría nada
- Horarios de italiano por la mañana
- Que siempre haya cursos disponibles para todos los niveles.
- No poner las pruebas orales / escritas en las semanas de exámenes de los grados de la USAL.
- No he contestado a las preguntas sobre el SCI y su atención porque hace años que sencillamente renuevo la matrícula online. En anteriores encuestas, siempre fue de 5.

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

- Todo bien
- No hay comentario.
- Ninguna
- Durante algunas clases se pierde mucho tiempo en acceder al libro digital para su proyección
- Que vuelvan los cursos de LSE por las tardes.
- la plataforma didáctica no funciona muy bien
- Los cursos están muy bien y los horarios también al tener bastantes oportunidades de horario por favor no lo cambien.
- No por ahora.
- Sin comentarios.
- Ninguna queja
- Ninguna queja con la gestión o atención. Meramente indicar la importancia de poder certificar niveles de idioma superior mediante exámenes/cursos,
- "Llevamos todo el curso con un altavoz estropeado y nadie lo arregla, dificulta los ejercicios de audio, así como la parte correspondiente del examen.
- Por otro lado, la profesora tiene que estar constantemente subiendo y bajando la pantalla del proyector porque está encima de la pizarra y ambos sistemas no se pueden utilizar a la vez "
- Los horarios de exámenes coinciden con los de la universidad. Esto genera una presión al estudiante, innecesaria pudiendo organizarse dichos exámenes para realizarse en un momento que no coincidan.
- Ninguna
- NINGUNO
- Ninguna. Felicitar por la alta calidad del servicio.
- Ninguna queja. El profesor tiene vocación de servicio. Es muy profesional y humano.
- Todo conforme
- He participado por dos años en cursos de idiomas (inglés y francés) y hasta la fecha no he tenido inconvenientes con los profesores y/o área administrativa, por el contrario.
- El precio es un poco alto teniendo en cuenta de que se trata de un servicio de la Universidad para sus trabajadores y estudiante
- Que el libro sea de acceso gratuito a los estudiantes.
- Ninguna
- Ya que algunos títulos certificados están unidos a la consecución de algunos de los cursos, debería darse más información sobre cómo afrontar esas pruebas. Enfatizar alguna parte de la totalidad del curso a, por ejemplo, practicar para esa titulación

que muchos nos inscribimos, o tener algún apartado ya sea por correo o plataforma donde se nos sugieran maneras de cómo afrontar ese examen, consejos de convocatorias anteriores, etc.

- Mejorar el mobiliario del aula para que se pueda mover fácilmente.
- No tengo ninguna queja. Me gusta mucho como se imparten las clases y el hecho de poder hablar y practicar la gramática y vocabulario con los compañeros bajo la supervisión de la profesora.
- No hay
- No aplica.
- Tienen la calefacción muy alta en el aulario
- Más recursos didácticos
- Ninguna, todo está muy bien articulado y coordinado. Gracias
- En los cursos no tengo ninguna queja
- ¡Todo perfecto! ¡Me encantaría incluso aprender más idiomas no pertenecientes actual al SCI porque ya tengo C2 en inglés y ya estoy en italiano! Todo estupendo

Se ha enterado de la existencia de los cursos por:

- Buscando a ver si la Usal tenía cursos de idiomas
- A través de correos de difusión.
- Mail institucional
- "boletín informativo de la Usal"
- Promoción de la Usal
- Feria de bienvenida USAL
- He buscado diferentes alternativas en diferentes sitios
- correo
- Internet
- amigos
- A través de la búsqueda del SCI por interés personal en continuar mis estudios de alemán.
- Es el tercero que hago
- Durante mis estudios en la USAL
- Por la web de la USAL
- Web del SCI
- Por el correo de la USAL
- En la carrera me lo recomendaron
- Correo electrónico
- Correo electrónico
- Por el correo electrónico
- Por la USAL
- Por las redes sociales
- A través de la Usal
- Busqué en línea.
- Por la web
- Por la Universidad
- Me enteré gracias a los correos promocionales que llegaron del servicio central de idiomas
- Buscando
- Por la Universidad
- Servicio Central de Idiomas

- Por la página web.
- Correo
- por la universidad
- Por la universidad
- Hablando con otros estudiantes
- Investigando curso de idiomas en la USAL
- Los conocía desde hace muchos años
- Por la página de la universidad
- Página web del SCI
- Correo electrónico de la Universidad
- Buscando en internet el primer año que me apunté
- En la página web de la USAL
- Internet
- Por la página web
- En la Fundación General de la USAL
- A través de la jornada de bienvenida de la Usal al comienzo del curso.
- Internet
- Correo Usal
- Amigos
- SCI - correo electrónico
- Mail oficial de la USAL
- Por publicidad de la universidad
- A través de correos institucionales
- Durante la carrera estudiando en la USAL
- Por los servicios de idiomas
- Correo electrónico
- Buscando por internet
- Por el mail de la Usal
- Por correo
- internet
- Por correo
- Una amiga
- Colegas
- Asisto habitualmente
- Por la Inteligencia Artificial
- Por la página web
- Correo electrónico
- Vía Gmail
- A través de los canales de difusión de la USAL
- Por la facultad
- Feria de inicio de curso
- A través de correos electrónicos que llegan a la cuenta usal.
- WEB
- Internet y correo electrónico
- Correo electrónico
- Amigos en la USAL
- Por correos de la Usal
- A través de la información que envía el SCI a los estudiantes de la USAL
- Por los correos de la Usal
- A través de una amiga que estudia en la USAL Zamora
- Vía correo electrónico

- Internet
- Correo electrónico
- Gmail
- Por correos electrónicos de la universidad de Salamanca
- La escuela
- Por correo electrónico
- A través de la web
- Grado
- Correo electrónico
- Correos de la Usal.
- Mi novio lo hizo el año pasado
- Por los correos que mandaban a mi cuenta de la USAL
- Usal
- USAL
- Por correos de la Usal
- A través de la USAL
- Mail informativo dentro de la USAL
- A través de un compañero
- Correo USAL
- Por correo electrónico
- Ya estuve en el SCI
- Publicidad institucional
- Por otros años
- Correo electrónico
- Correo institucional. Participación en cursos anteriores
- Visitando la web de la Usal, hablando con otros amigos que lo han hecho...
- Por el correo de la Usal.
- Por conocidos
- A través del correo USAL
- Por emails
- Compañeros de la carrera
- Por un correo
- Por internet
- Consultando la web del SCI
- Por una amiga.
- Ya he cursado previamente
- Información de compañeros, BIIUSAL y email
- Correo
- Por la página web.
- Información por correo USAL.
- A través de mensajes de la Usal
- Hice el curso anterior. Originalmente por medio de estudiantes que lo habían cursado.
- Web de SCI
- Desde que entré en la universidad (1º de carrera) nos informaron de todos los recursos que había, entre ellos, los cursos que ofrece el SCI
- Página web de la USAL
- Por la web
- La universidad
- hice otros cursos anteriores
- Por correo de la universidad.

- Por los correos que va enviando la USAL
- Por la información que manda la facultad
- Por la USAL
- Por la info de la facultad
- Página web
- SCI
- Por la página web
- correo informativo
- Web
- Gmail.
- Lo busqué en Google por interés para aprender idiomas.
- Email
- Correo electrónico de difusión de la USAL
- Por la recomendación de la universidad de Salamanca
- Recomendaciones de amistades.
- La presentación de la USAL
- Universidad
- Por otros compañeros.
- web Usal
- Buscando en internet
- Se nos hace llegar por correo y mi directora de tesis me había hablado de ellos
- Pregunté
- Por los correos de la universidad
- Correo institucional
- Por la Usal
- A través de las redes sociales de la USAL.
- A través del correo de la USAL
- Por una amiga
- Buscándolo en la página web de la Universidad de Salamanca
- Consultando la página del SCI
- Por los correos que mandan.
- Lo busqué en la página web de la USAL
- A través de las redes sociales de la universidad.
- Me lo dijo una amiga
- A través de Google
- Correo electrónico
- Casa de Brasil
- Nos informaron en la facultad
- Llevo varios años yendo

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	14	9,3
Por carteles y anuncios en centros universitarios	4	2,7
A través del correo electrónico institucional	63	42,0
Información en la "Feria de Bienvenida"	4	2,7
Información web (página USAL / SCI)	36	24,0
Canales institucionales USAL	17	11,3
Se han matriculado con anterioridad	10	6,7
Otros	2	1,3
TOTAL	150	100,0