

**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 2021-2022

CURSOS SCI (1º cuatrimestre)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: MARZO DE 2022

REFERENCIA: INTERNO

ÍNDICE

ÍNDICE	2
Índice de Tablas	3
Índice de Ilustraciones	3
Introducción	6
Cuestionario	6
Validez	7
Metodología	7
Población y muestra.....	8
Análisis de datos	8
Valoración general del Servicio Central de Idiomas	12
Indique su nivel de satisfacción general con el curso	12
Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI	13
Resultados en forma de gráfico por dimensiones.....	14
A. ASPECTOS ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentajes agrupados)...	14
B. IMAGEN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS (resultados de valoración en porcentaje).....	15
C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje).....	16
Pregunta de respuesta abierta	16
Por favor, explique cómo los horarios podrían adaptarse mejor a sus necesidades	16
D. ASPECTOS NO ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentaje).....	18
E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL	19
Matriz de datos	20
Preguntas de respuesta abiertas	21
Indique a continuación alguna sugerencia de mejora en la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	21
Indique a continuación algún tipo de queja o disconformidad con la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	29
Se ha enterado de la existencia de los cursos por:	32

Índice de Tablas

Tabla 1. Porcentaje de participación por Idioma	8
Tabla 2. Porcentaje de participación por Tipo de Estudiante	8
Tabla 3. Resultado de los ítems por dimensiones	9
Tabla 4. Medias para cada dimensión por tipo de estudiante matriculado	10
Tabla 5. Variaciones respecto de la media de satisfacción general por tipo de estudiante.....	10
Tabla 6. Variaciones respecto de la media del grupo de preguntas de cada dimensión por tipo de estudiante	11
Tabla 7. Medias para cada dimensión por idioma cursado	11
Tabla 8. Variaciones respecto de la media de satisfacción general por idioma.....	11
Tabla 9. Variaciones respecto de la media de la dimensión por idioma	12
Tabla 10. Satisfacción general por tipo de estudiante e idioma.....	12
Tabla 11. Satisfacción relación calidad precio por tipo de estudiante e idioma	13
Tabla 12. Valoración relación calidad precio	13

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Forma en que se imparte el curso.	14
Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.	14
Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.	14
Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar	14
Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.	14

Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña	14
Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.....	14
Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.....	14
Ilustración 9. La experiencia por videoconferencia.....	15
Ilustración 10. Aprendizaje guiado en Studium.	15
Ilustración 11. Imagen y reputación global del SCI.....	15
Ilustración 12. Reputación de las enseñanzas.....	15
Ilustración 13. Adecuación de las instalaciones.....	15
Ilustración 14. Higiene y limpieza de las instalaciones.	15
Ilustración 15. Número de estudiantes por grupo en el aula.	15
Ilustración 16. Número de estudiantes por grupo en videoconferencia.	15
Ilustración 17. Aportación a las destrezas profesionales/académicas del estudiante.	16
Ilustración 18. El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado.	16
Ilustración 19. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).....	16
Ilustración 20. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.....	16
Ilustración 21. La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas.....	18
Ilustración 22. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.	18
Ilustración 23. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados.....	18
Ilustración 24. El horario de atención al público.....	18
Ilustración 25. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.	18
Ilustración 26. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.....	18
Ilustración 27. Trato igualitario y respetuoso.....	19

Ilustración 28. Tratamiento de mis datos personales.....	19
Ilustración 29. Facilidad para contactar por teléfono.	19
Ilustración 30. Utilización de las opiniones de usuarias/os para introducir mejoras. 19	
Ilustración 31. La matriculación es simple y estandarizada.....	19
Ilustración 32. Satisfacción general con el curso.	19
Ilustración 33. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.	19

Introducción

EL Servicio Central de Idiomas (SCI) de la Universidad de Salamanca (USAL) ha desarrollado un sistema de gestión de calidad avalado por el Sello de Excelencia según el modelo CAF (Marco Común de Evaluación), concedido por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, en 2019.

Siguiendo las indicaciones del informe de evaluación se ha procedido a la revisión de la encuesta de satisfacción de estudiantes del SCI y se ha diseñado un cuestionario que tiene en cuenta las necesidades del sistema de calidad de la organización, acorde con las directrices del Marco Común de Evaluación (Modelo CAF).

En particular, la encuesta busca medir la percepción de la ciudadanía/clientela (Subcriterio 6.1 del Modelo), en las dos dimensiones principales mencionadas por el mismo:

- 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 en el Modelo CAF, la percepción general y la de los servicios ofrecidos.

Cuestionario

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

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

5. **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.

En relación a la primera variable, la comparativa nos permite afirmar que el nivel de discrepancia es mínimo en este cuatrimestre. Ya que comparamos en este caso la media de todas las dimensiones con un valor de **4,62**, con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, de valor **4,60**.

Respecto a la segunda variable, para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del **69,0 %**, respecto del total de personas encuestadas (alumnado matriculado).

En consecuencia, los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de máxima fiabilidad. El índice de desviación estándar para el conjunto se sitúa en **0,69** 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 2021-2022 para los distintos idiomas y niveles (Tabla 1).

Tabla 1. Porcentaje de participación por Idioma

Idioma	Número de estudiantes	Respuestas	Porcentaje
Alemán	40	23	57,5
Chino Mandarín	12	7	58,3
Francés	65	42	64,6
Inglés	192	149	77,6
Italiano	33	14	42,4
Lengua de Signos Española	12	8	66,7
Portugués-Brasileño	27	20	74,1
Total	381	263	69,0

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)	8	3,0
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	41	15,6
Estudiante de Postgrado	43	16,3
Miembro de Alumni USAL (Alumni)	59	22,4
Estudiante de Grado	105	39,9
No contesta	7	2,7
Total	263	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	251	4,73	0,60	5
Trato por parte del/la profesor/a	251	4,88	0,49	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	247	4,87	0,45	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	247	4,84	0,52	5
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	248	4,67	0,67	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	248	4,91	0,34	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula como en medio virtual	247	4,88	0,45	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	247	4,72	0,59	5
La experiencia de aprendizaje por videoconferencia	226	4,27	0,98	5
La experiencia de aprendizaje guiado en la plataforma Studium	240	4,53	0,75	5
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				
Imagen y reputación global del Servicio Central de Idiomas	222	4,30	0,72	5
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	218	4,34	0,68	5
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	244	4,28	0,86	5
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	242	4,78	0,50	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	243	4,82	0,45	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en videoconferencia	226	4,78	0,53	5
Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante	236	4,60	0,72	5
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	240	4,75	0,53	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	241	4,66	0,65	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	239	4,33	0,90	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	176	4,47	0,71	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	182	4,47	0,73	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	171	4,54	0,68	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	171	4,46	0,77	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	155	4,43	0,68	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	195	4,57	0,58	5

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	Moda
ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	173	4,78	0,51	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	163	4,83	0,41	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	161	4,48	0,84	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	148	4,43	0,80	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	218	4,61	0,70	5
VALORACIÓN GLOBAL	6.716	4,62	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
PAS	8	4,80	4,59	4,30	4,90	4,93
PDI	41	4,76	4,59	4,67	4,53	4,64
Estudiante de Posgrado	43	4,80	4,46	4,53	4,29	4,49
Alumni	59	4,72	4,69	4,64	4,58	4,70
Estudiante de Grado	105	4,72	4,54	4,57	4,47	4,64
GLOBAL	256	4,73	4,56	4,58	4,50	4,63

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	8	0,20	-0,01	-0,30	0,30	0,33
PDI	41	0,16	-0,01	0,07	-0,07	0,04
Estudiante de Posgrado	43	0,20	-0,14	-0,07	-0,31	-0,11
Alumni	59	0,12	0,09	0,04	-0,02	0,10
Estudiante de Grado	105	0,12	-0,06	-0,03	-0,13	0,04
GLOBAL	256	0,13	-0,04	-0,02	-0,10	0,03

* Respecto a la media de satisfacción general (4,60)

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	8	0,06	0,03	-0,27	0,41	0,30
PDI	41	0,02	0,02	0,09	0,04	0,01
Estudiante de Posgrado	43	0,06	-0,10	-0,05	-0,20	-0,14
Alumni	59	-0,02	0,13	0,07	0,09	0,06
Estudiante de GRADO	105	-0,01	-0,02	-0,01	-0,02	0,01

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	23	4,57	4,62	4,67	4,53	4,72
Chino Mandarín	7	4,73	4,50	4,72	4,18	4,38
Francés	42	4,72	4,58	4,55	4,52	4,61
Inglés	149	4,72	4,50	4,50	4,47	4,60
Italiano	14	4,85	4,64	4,74	4,33	4,61
Lengua de Signos Española	8	4,92	4,81	4,79	4,58	4,81
Portugués-Brasileño	20	4,89	4,80	4,85	4,75	4,79
GLOBAL	263	4,73	4,56	4,58	4,50	4,63

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	23	-0,05	0,00	0,05	-0,09	0,10
Chino Mandarín	7	0,11	-0,12	0,10	-0,44	-0,24
Francés	42	0,10	-0,04	-0,07	-0,10	-0,01
Inglés	149	0,10	-0,12	-0,12	-0,15	-0,02
Italiano	14	0,23	0,02	0,12	-0,29	-0,01
Lengua de Signos Española	8	0,30	0,19	0,17	-0,04	0,19
Portugués-Brasileño	20	0,27	0,18	0,23	0,13	0,17
GLOBAL	263	0,11	-0,06	-0,04	-0,12	0,01

* Respecto a la media de satisfacción general (4,60)

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	23	-0,17	0,06	0,09	0,04	0,09
Chino Mandarín	7	-0,00	-0,06	0,14	-0,32	-0,25
Francés	42	-0,02	0,02	-0,03	0,03	-0,02
Inglés	149	-0,02	-0,06	-0,08	-0,03	-0,03
Italiano	14	0,12	0,08	0,17	-0,16	-0,02
Lengua de Signos Española	8	0,19	0,25	0,21	0,09	0,18
Portugués-Brasileño	20	0,16	0,24	0,27	0,25	0,16
GLOBAL	263	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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	241	4,60	0,64	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	8	4,38	0,99	-0,23
PDI	40	4,68	0,47	0,07
Estudiante de Posgrado	39	4,62	0,58	0,01
Alumni	55	4,62	0,75	0,02
Estudiante de GRADO	95	4,59	0,61	-0,01
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	20	4,50	0,92	-0,10
Chino Mandarín	6	4,67	0,47	0,07
Francés	38	4,66	0,66	0,06
Inglés	136	4,54	0,62	-0,06
Italiano	13	4,77	0,42	0,17
Lengua de Signos Española	8	4,88	0,33	0,27
Portugués-Brasileño	20	4,80	0,51	0,20

* 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	240	4,33	0,82	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	7	4,43	0,49	0,10
PDI	40	4,43	0,77	0,10
Estudiante de Posgrado	39	4,28	0,88	-0,04
Alumni	55	4,49	0,83	0,17
Estudiante de GRADO	95	4,22	0,80	-0,10
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	20	4,35	0,96	0,02
Chino Mandarín	6	4,50	0,50	0,18
Francés	38	4,24	0,87	-0,09
Inglés	135	4,36	0,76	0,03
Italiano	13	4,38	0,62	0,06
Lengua de Signos Española	8	4,38	0,99	0,05
Portugués-Brasileño	20	4,15	0,96	-0,18

* 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	0,4
Mala	6	2,5
Regular	30	12,5
Buena	80	33,3
Muy buena	123	51,3
Total	240	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.

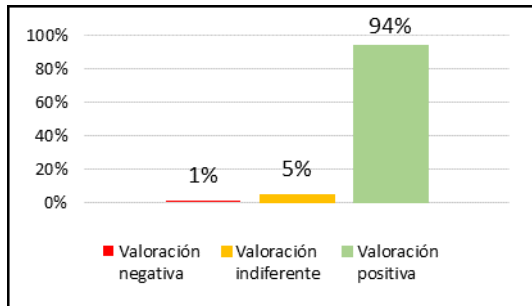


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.

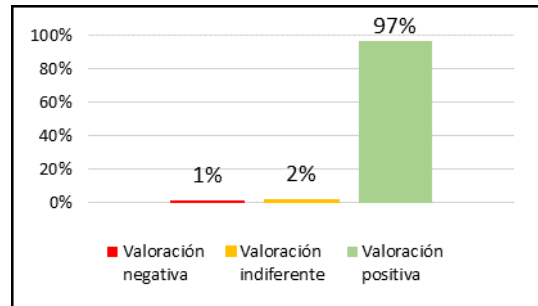


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

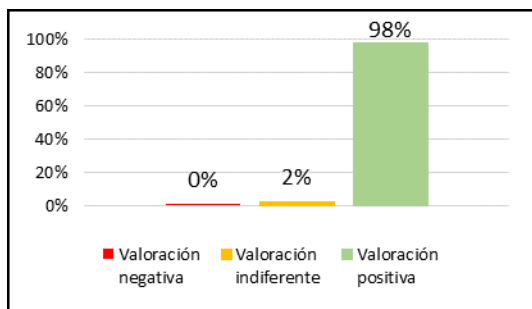


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar

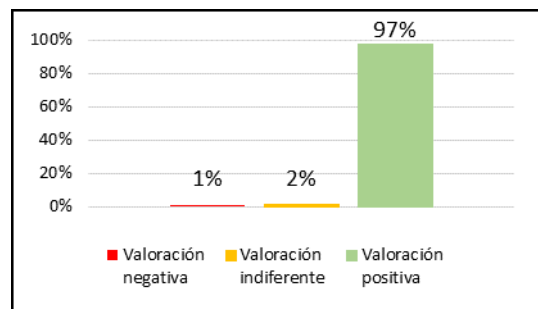


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

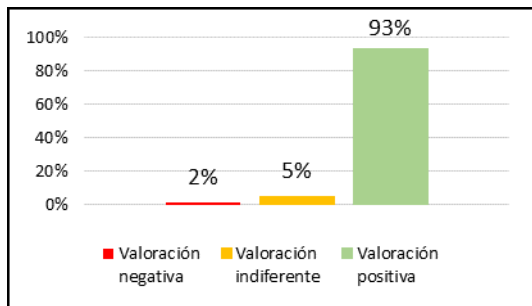


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña

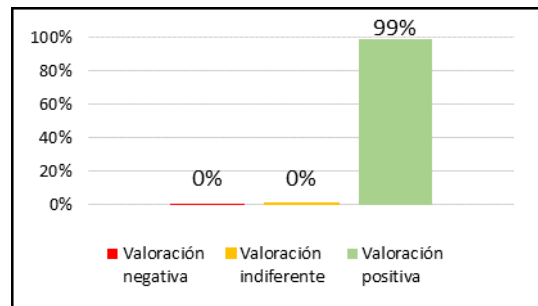


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

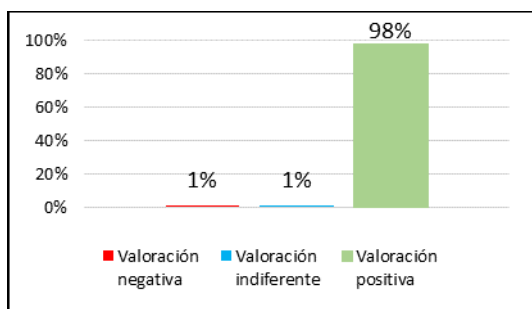


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.

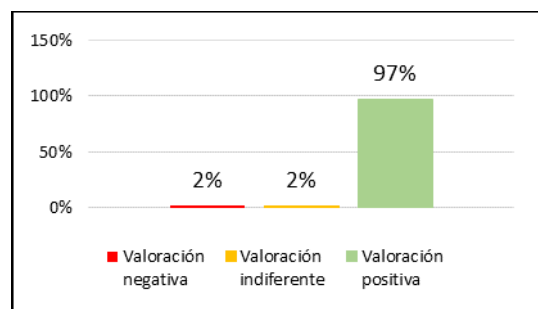


Ilustración 9. La experiencia por videoconferencia.

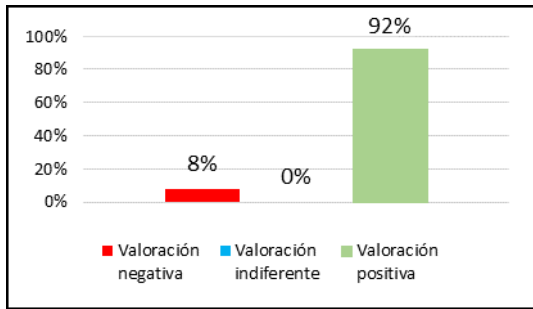
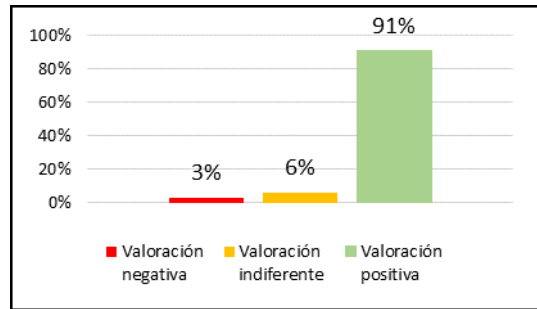


Ilustración 10. Aprendizaje guiado en Studium.



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

Ilustración 11. Imagen y reputación global del SCI.

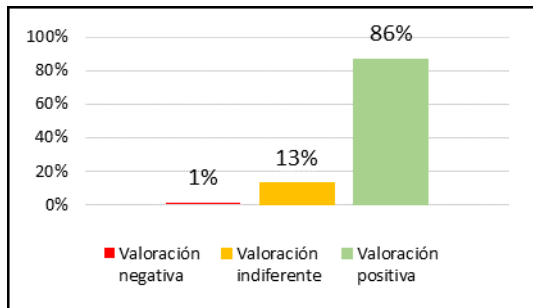


Ilustración 12. Reputación de las enseñanzas.

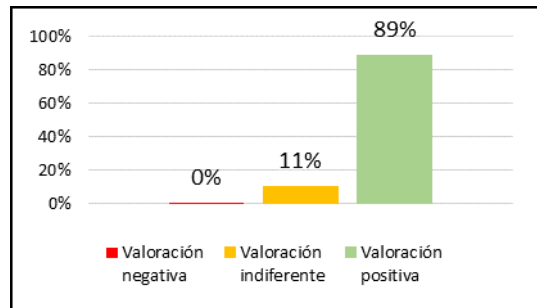


Ilustración 13. Adecuación de las instalaciones.

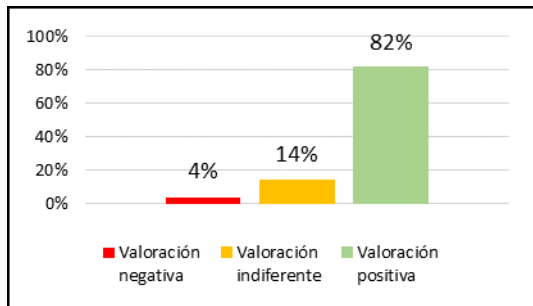


Ilustración 14. Higiene y limpieza de las instalaciones.

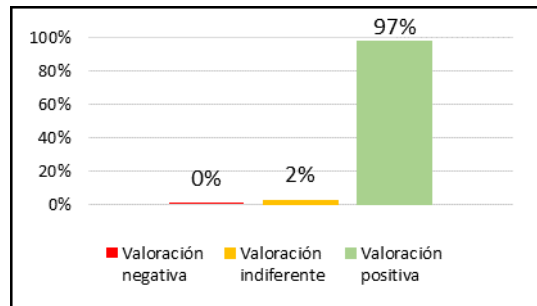


Ilustración 15. Número de estudiantes por grupo en el aula.

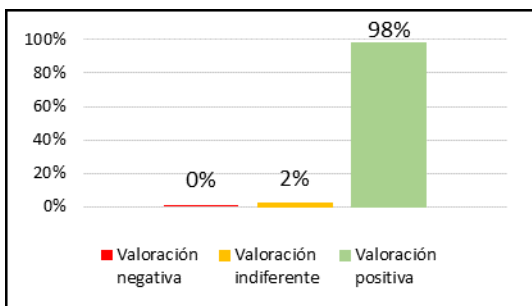


Ilustración 16. Número de estudiantes por grupo en videoconferencia.

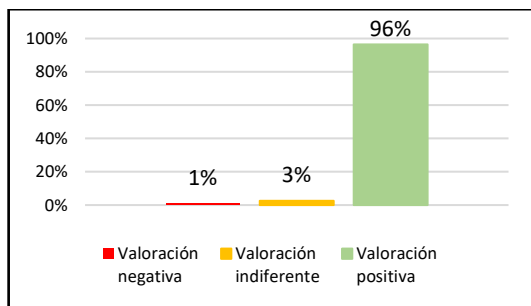
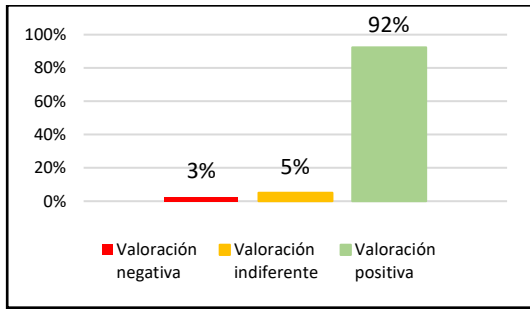


Ilustración 17. Aportación a las destrezas profesionales/académicas del estudiante.



C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

Ilustración 18. El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado.

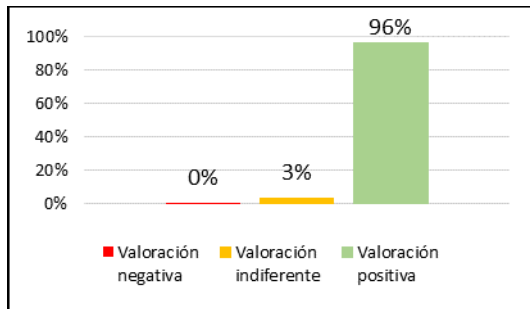


Ilustración 19. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

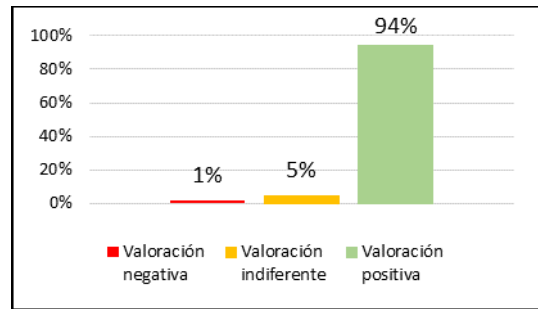
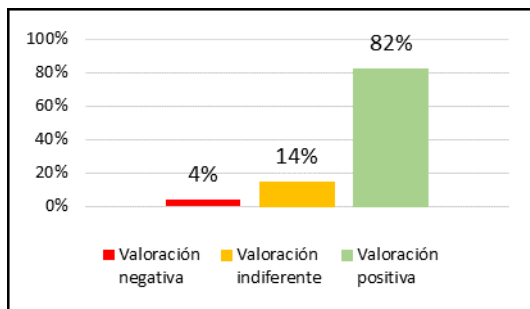


Ilustración 20. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



Pregunta de respuesta abierta

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

- Los horarios de las clases son totalmente incompatibles con mis estudios.

- El grupo b1.1 tenía solo un horario. Luego se desdobló en dos grupos con el mismo horario. Creo que estaría mejor que, en caso de desdoblar grupos porque hay muchos estudiantes, se ofrecieran dos horarios diferentes.
- Creo que sería conveniente ofrecer diferentes opciones dado que el horario que tenemos por ejemplo en el curso de francés B1.1, que es el mismo que el que tuvimos el año pasado en el nivel A2, es muy incómodo para aquellos que trabajamos, y creo que deberían ofrecerse diferentes posibilidades a los alumnos, bien haciendo varios grupos o bien consultando las preferencias de los matriculados antes de fijar el horario. También creo que debería ir variando el horario, de manera que a las mismas personas no les toque el mismo horario un año y el siguiente en el caso de que estén descontentos, de manera que, dado que el año pasado ya teníamos este horario en el nivel A2, pues este año en el nivel siguiente que corresponde debería haber sido otro horario.
- Podrían impartirse el fin de semana también para la gente que tiene clase por las tardes.
- Mi problema con los horarios fue que no se ofrece ninguno de mañana.
- Siendo estudiante y teniendo clases por las mañanas e incluso tardes, más prácticas, se hace imposible invertir una hora y media, 2 días a la semana a inglés. Podría ser los viernes e incluso un día del fin de semana.
- Más opciones de horarios.
- Los horarios del viernes son muy ausentes (solo habiendo C1.2 y B2.2 de inglés). Si uno tiene que ir y venir de otra universidad/trabajo/otros para hacer el curso (Mi caso es estudiar en la ETSII de Béjar, que sigue siendo de la USAL) venir los martes (que es cuando es la parte presencial de los cursos semipresenciales) es bastante costoso. Una solución sería mover la parte presencial a los jueves, o hacer más clases los viernes. Para esto se podría hacer una encuesta antes de comenzar el curso correspondiente de preferencia de horario, y evaluar la demanda. Así se podría evitar tener horarios del viernes vacío y ofrecerlos donde hay demanda.
- Podrían ofrecerse más horarios. Ahora hay grupos que no existen.

D. ASPECTOS NO ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentaje)

Ilustración 21. La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas.

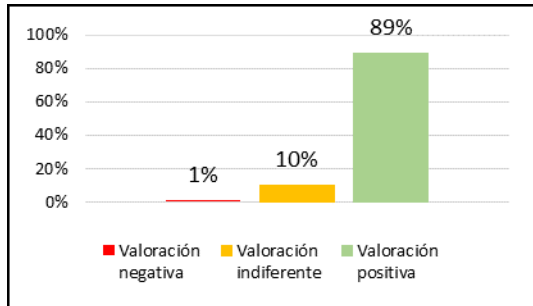


Ilustración 22. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

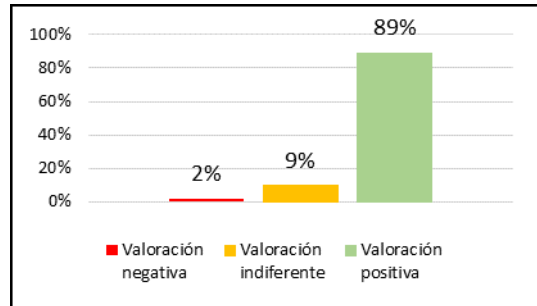


Ilustración 23. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados.

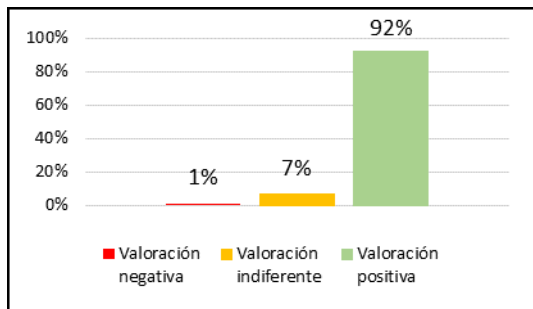


Ilustración 24. El horario de atención al público.

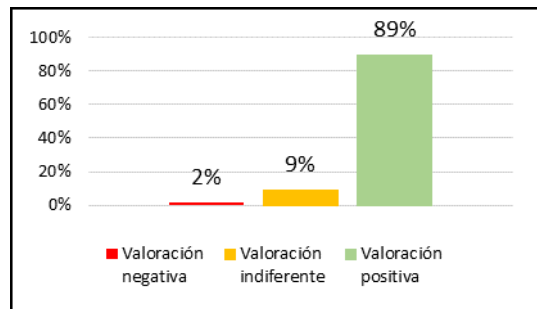


Ilustración 25. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

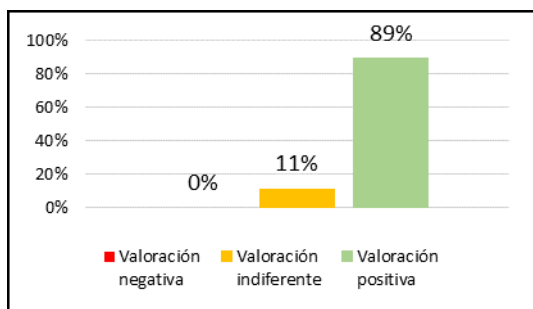
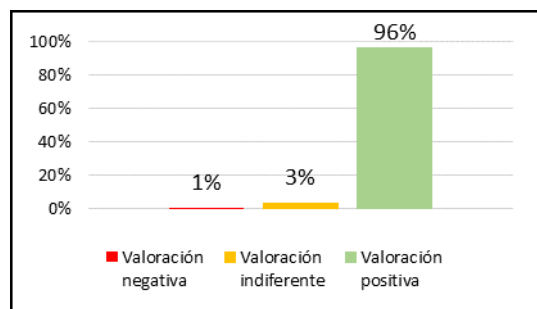


Ilustración 26. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 27. Trato igualitario y respetuoso.

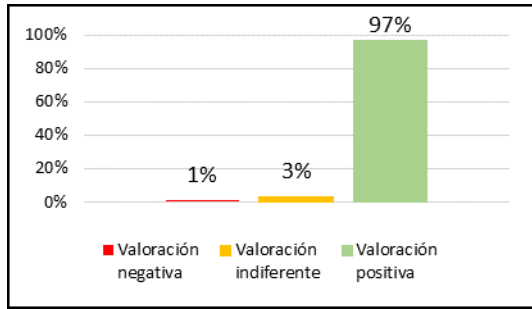


Ilustración 28. Tratamiento de mis datos personales.

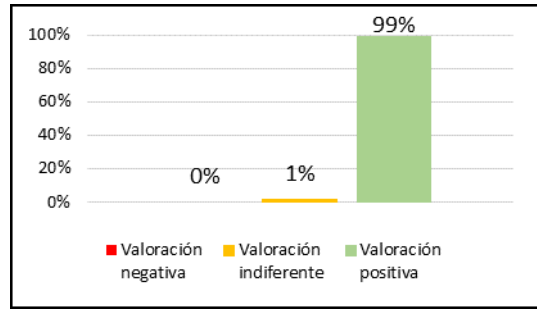


Ilustración 29. Facilidad para contactar por teléfono.

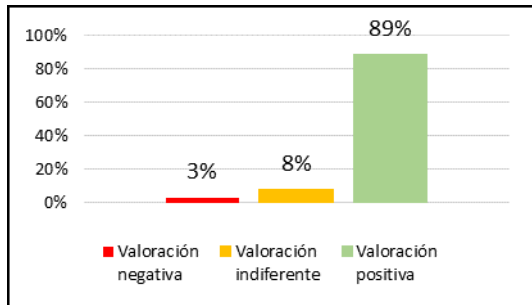


Ilustración 30. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

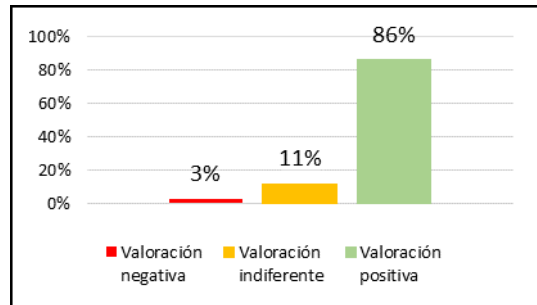


Ilustración 31. La matriculación es simple y estandarizada.

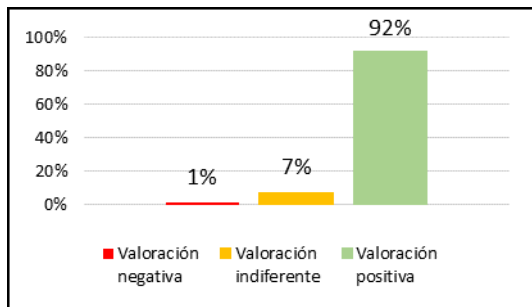


Ilustración 32. Satisfacción general con el curso.

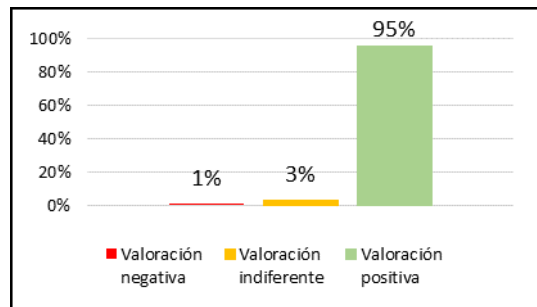
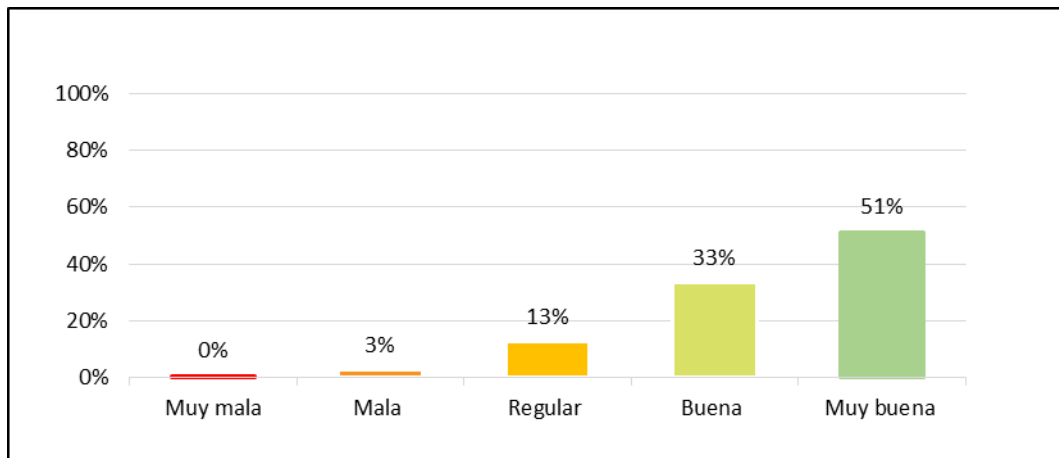


Ilustración 33. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
1	1	1	12	37	200	251	0,8	4,8	94,4
2	1	2	5	9	234	251	1,2	2,0	96,8
3	1	0	5	19	222	247	0,4	2,0	97,6
4	1	2	4	22	218	247	1,2	1,6	97,2
5	1	3	13	42	189	248	1,6	5,2	93,1
6	0	1	1	18	228	248	0,4	0,4	99,2
7	1	1	3	17	225	247	0,8	1,2	98,0
8	1	3	4	47	192	247	1,6	1,6	96,8
9	5	11	29	60	124	229	7,0	12,7	80,3
10	1	6	14	62	157	240	2,9	5,8	91,3
11	0	2	28	93	99	222	0,9	12,6	86,5
12	0	1	23	95	99	218	0,5	10,6	89,0
13	0	10	35	76	123	244	4,1	14,3	81,6
14	0	1	6	38	197	242	0,4	2,5	97,1
15	0	1	4	32	206	243	0,4	1,6	97,9
16	0	2	6	32	186	226	0,9	2,7	96,5
17	1	5	12	52	166	236	2,5	5,1	92,4
18	0	1	8	42	189	240	0,4	3,3	96,3
19	1	2	11	51	176	241	1,2	4,6	94,2
20	3	6	34	62	134	239	3,8	14,2	82,0
21	0	2	17	53	104	176	1,1	9,7	89,2
22	0	3	17	54	108	182	1,6	9,3	89,0
23	0	2	12	49	108	171	1,2	7,0	91,8
24	2	1	15	52	101	171	1,8	8,8	89,5
25	0	0	17	54	84	155	0,0	11,0	89,0
26	0	1	6	69	119	195	0,5	3,1	96,4
27	0	1	5	25	142	173	0,6	2,9	96,5
28	0	0	2	24	137	163	0,0	1,2	98,8
29	3	2	13	39	104	161	3,1	8,1	88,8
30	0	4	17	38	89	148	2,7	11,5	85,8
31	1	2	15	46	154	218	1,4	6,9	91,7
32	1	2	8	70	160	241	1,2	3,3	95,4
33	1	6	30	80	123	240	2,9	12,5	84,6
Total	26	87	431	1.559	5.097	7.200	1,6	6,0	92,4

Preguntas de respuesta abiertas

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

- Que empezará un poquito más tarde que tengo clase en el campus de Unamuno, salgo a las 3 y llego muy justo
- Considero que sería muy positivo retornar a la enseñanza plenamente presencial. La enseñanza de idiomas por videoconferencia es muy complicada, incluso con un correcto manejo del Software por parte de la profesora. Al mismo tiempo, creo que sería interesante que, más allá de las clases, el Servicio Central de Idiomas organizara jornadas con estudiantes Erasmus o con personas nativas que se encuentren en Salamanca para realizar intercambios lingüísticos con los estudiantes hispanohablantes.
- Tal vez más ejercicios auto-correctibles en Studium.
- Presencialidad 100% y flexibilidad de horarios
- Creo que sería mejor mantener todas las clases de forma presencial, pues hacerlas online supone una serie de problemas técnicos y personales por parte del alumnado.
- Quiero aprovechar este hueco para felicitar al SCI su gestión y las facilidades que me han dado.
- Considero que, si bien la USAL ya ha vuelto a la presencialidad total para impartir las clases, también debería de haberlo hecho el SCI. Considero que el aprendizaje es mucho más fluido y eficiente en las clases presenciales.
- Las clases impartidas en línea, si establecemos una comparación con las que se imparten presencialmente, son de poca calidad. Es evidente que las clases en línea son una excepción impuesta o propiciada por causas externas al funcionamiento de los cursos (COVID), pero, aun así, si estuviera en mi mano, y hablando desde el desconocimiento, intentaría por todos los medios volver a una docencia completamente presencial. Esta opinión se refuerza más aún si tenemos en cuenta la materia que el SCI imparte: idiomas. A la hora de aprender

un idioma lo que más impulsa el aprendizaje, considero, es el contacto directo, tanto por la facilidad que el profesor tiene para prestar su ayuda como por factores puramente lingüísticos y de aprendizaje, tales como la constante intervención y la atención. Por otra parte, una hora y media seguida de clase es excesivo, por lo que sería, creo, una decisión acertada establecer una pausa de cinco minutos transcurridos los cuarenta primeros. Y, finalmente, un aspecto más concreto en cuanto a los métodos de enseñanza en línea. En las horas telemáticas se emplea como recurso, al menos en el curso en que participo (francés A1.1), la división de la clase en varios grupos con el fin de practicar entre nosotros las cuestiones aprendidas en esa o en anteriores clases. Pero esto, considero, no es tan productivo, al menos cuando nos ceñimos a aprendices que parten desde 0, puesto que incita a hablar en el idioma materno entre los compañeros mientras el profesor/a no está presente. Por el contrario, todas las intervenciones que el profesor/a pueda presenciar estarán expuestas a corrección y el nivel de atención no cesará ya que en todo momento se deberá mantener un cierto nivel de atención dada la presencia del profesor/a.

- Todo excelente, sería ideal tener mayores horarios por las tardes
- Probablemente en horario más "nocturno", última hora de la tarde, pudiéramos asistir a las clases impartidas. Es una verdadera lástima perderse más del 50% de las clases por no poder asistir, lo que influye negativamente en los resultados.
- Que el SCI avise por correo cuando empiezan los cursos. Yo me matriculé en mitades de septiembre, y me salté la primera clase porque nadie me notificó de que día empezaban las clases.
- Los equipos informáticos del aula necesitan mejora y también el espacio de escritura de la profesora (necesidad de 2 pizarras).
- Unos horarios un poco más flexibles.
- Deberíamos volver ya al 100% de clase presencial. En nuestra aula la profesora o proyecta en la pantalla o escribe en la pizarra. La pantalla cubre prácticamente toda la pizarra y la profesora no puede completar las enseñanzas escribiendo en la pizarra a la vez.

- Nada, todo es perfecto
- Me gustaría que todas las clases fueran presenciales, ya que en Zoom cuesta más interactuar con los compañeros y profesor. Me gustaría que el SCI junto con Relaciones Internacionales ofreciera becas para cursos de verano de francés en Francia. He visto en la convocatoria de movilidad de RRII que existe un programa para realizar una estancia corta de verano en Italia para reforzar el italiano. Me gustaría que los estudiantes que aprendemos otros idiomas, como el francés, tuviéramos la posibilidad de hacer algo similar.
- Se debería trabajar menos con libros de texto y abordar distintas metodologías que otorguen más dinamismo a las clases.
- Mayor disponibilidad de horarios y/o alternativa exclusiva online
- Horarios los sábados
- Deberían volver a poner el descuento por familia numerosa. El número de personas es adecuado porque no asistimos todos a clase. Si no, sería un poco elevado.
- Todas las clases presenciales.
- Mantener el horario presencial/online porque ayuda muchísimo a la conciliación de varias actividades.
- Sería mejor si la disposición del aula fuera de otra manera, como por ejemplo todos los alumnos sentados a la altura del profesor en una misma mesa y de cara unos a otros, como se hace en las academias de idioma. Suele dar mejores resultados y mejora la participación, hace las clases más dinámicas. Ese tipo de educación se echa en falta.
- Las aulas donde se imparte este curso, no son cómodas (asientos, mesas).
- El servicio informático de la universidad es deficiente, el CPD, no le da a nuestro profesor un buen servicio. En el examen por internet, en el sonido del aula que es deficiente y otras veces no funcionaba.
- Una mejora a considerar podría ser el costo por el nivel del curso o el material en este caso el libro, poder comprar el libro de dos niveles un tanto más económico o que exista algún tipo de descuento para estudiantes.

- Mejorar los equipos de audio del aula, nuestro equipo es pésimo, se escucha muy mal.
- Mejora con los horarios.
- Creo que el uso de la videoconferencia es un avance, y los recursos en studium también, el profesor como siempre muy bien. La única mejora puede ser el equipamiento informático y por supuesto que la calefacción.
- En líneas generales estoy contento con el curso, el horario, el contenido y la atención del profesor. Quizás se podrían hacer clases más dinámicas y aprender inglés realizando juegos para aumentar nuestra motivación por aprender.
- La posibilidad de ofrecer cursos de idiomas también en verano.
- En general me ha gustado mucho el curso. XXX nos explica todo muy bien, y nos ofrece material importante para aprender.
- Creo que se podría plantear un formato totalmente online, ya que se utilizan tantos recursos. Personalmente no he podido asistir casi nada a las clases presenciales porque no vivo en Salamanca y con toda la información que el profesor nos envía por correo y en Studium y las clases online no he sentido estar perdida con el temario.
- Me gustaría que el hecho de superar los cursos impartidos por el SCI otorgase directamente el título correspondiente al nivel de idioma adquirido, sin tener la necesidad de realizar un examen posterior que si demuestre tu desenvoltura con el idioma.
- Dedicar dos horas y media a la lección.
- Mejoraría los equipos y la red de internet ya que en nuestra aula no suele ir bien
- He tenido un problema en cuanto a la matriculación porque alguien me ha dicho que no tenía que pagar con el hecho de convertirme en una ALUMNI (porque soy en prácticas). Pero como nadie contestaba (los Alumni), tuve que pagar para convertirme en una Alumni y después ir en la lista de espera (porque fue demasiado tarde). Pero el hombre del SCI fue muy comprensivo y me ha llamado para proponerme una plaza. Mi miedo fue que había pagado el ALUMNI pero que no fue segura de tener el curso, entonces lo que sería bien sería de pagar la

inscripción de Alumni después de tener una plaza en los cursos (con un convenio con los ALUMNI).

- Presencialidad total.
- Reducir la ratio de alumnos por curso para mejorar la destreza oral.
- Me gusta mucho el hecho de estar organizado parte online y parte presencial lo que permite una mejor adaptación al horario laboral. Gracias
- La realización de las clases online en ocasiones supone un problema debido a la variación de la fluidez del wifi del momento, por lo que en ocasiones se hace complicado seguir la clase, como sugerencia me gustaría que ambas clases se hicieran de forma presencial, o a través de una plataforma online donde sea más fluido.
- Quizá la adecuación del nivel lo haría teniendo en cuenta las áreas de examen, porque se nota diferencia de niveles dentro del aula por lo que entiendo que la prueba de nivel quizá no se relaciona con un nivel real.
- Que se indique un poco mejor el hecho de que se tiene que hacer un examen para evaluar el nivel antes de hacer la matrícula, porque en mi caso, no me enteré hasta una vez echada la matrícula.
- Que se puedan impartir las clases los fines de semana también.
- Me gustaría que la asignación de los profesores se produjese con mayor antelación. Al menos, la notificación a los estudiantes. Hacerlo el mismo día que se inician las clases es poco lógico para los estudiantes.
- Podrían ofrecer algún curso de inglés de conversación.
- Preferiría que se pasara de la semipresencialidad a la presencialidad completa.
- Se debería volver a la presencialidad total en los cursos semipresenciales, y dejar una modalidad puramente online aparte.
- Que hubiera más grupos, más oportunidades de poder hacer los cursos porque las plazas que hay se agotan rápido.
- Insistir y reforzar las medidas preventivas frente a la covid-19, protocolos activos de ventilación obligatoria y uso de mascarillas homologadas.
- Mejor las clases presenciales, deberían de ser todas allí.

- Mejorar los altavoces de las aulas en las que se imparten los cursos, ya que algunos no ofrecen una calidad de sonido lo suficientemente óptima como para desarrollar plenamente las actividades de comprensión auditiva del idioma.
- Sería deseable que los cursos que se imparte de manera intensiva los viernes comenzasen también a las 16.30h, como los que se desarrollan el resto de días.
- Posibilidad de horarios de mañana para los alumnos con clase de tarde.
- Sugiero la creación de grupos de intercambio lingüístico por nivel, mejor presenciales que mediante plataformas online.
- Me gustaría que en cuanto al desarrollo de los cursos se siguiera menos el libro y el profesor diera más recursos externos, puesto que se hace muy repetitivo y no creo que esa sea la mejor manera de enseñar un idioma.
- No hay porqué utilizar ningún libro de texto para impartir el curso/nivel y si es esto es aconsejable debería estar incluido en el precio del curso.
- Todo presencial.
- No sé si es posible, pero me parece que tendría sentido que hubiera una opción por la cual se pudiera completar un curso entero en un único curso. Por ejemplo, el curso que viene acabó la carrera y no me va a dar tiempo a completar el C1 en SCI, porque para ello necesitaría 3 cuatrimestres y sólo me quedan 2 para finalizar el grado.
- Los horarios.
- Ninguna.
- Podrían poner más horarios por la tarde después de las 18 porque es complicado compaginar con los horarios laborales.
- No he contestado algunas cuestiones porque no he utilizado esos servicios y no sé cómo funcionan.
- Más horarios de elección de cursos y más material complementario de formación aportado aparte del Libro de Oxford.
- Poder desestimar la matrícula y devolución del importe una vez asignado el profesor. Se realiza matrícula y pago a ciegas.

- Que las clases online pudieran grabarse al menos durante un día para aquellos que no podemos asistir a ninguna de las clases online por tener otras asignaturas de la carrera.
- Con la total presencialidad ya impuesta en los cursos de grado, me gustaría que también se trasladara esa configuración a los cursos de idiomas, pues la sesión por videoconferencia en mi opinión es notablemente peor que la presencial.
- Introducción de algún tipo de excursión o evento relacionada con los idiomas.
- Sugeriría que proporcionaran más horarios para clases presenciales en cursos de inglés. Asimismo, encuentro especialmente escasas las opciones de grupos por nivel en alemán, así como de horarios de clases presenciales para este idioma. Respecto al profesor XXX, es muy buen docente, especialmente por su capacidad y esfuerzo para que la atención, el interés y la participación no decaiga nunca en clase.
- Solamente se imparten 3 horas en vez de las 4 que se impartían cuando yo empecé y creo que eso afecta al desarrollo lingüístico de los estudiantes.
- XXX es un profesor fantástico. Los talleres que impartieron tanto él como XXX hace algunos cursos fueron una excelente iniciativa. Es bueno que podamos mantener el contacto con el idioma y seguir los cursos del C.2
- Me gustaría continuar con chino.
- Tal vez de algunas respuestas pueda deducirse algo.
- El curso está muy bien. No tengo sugerencias de mejora.
- En comparación con otros años, veo que se han recortado el número de horas lectivas manteniendo el mismo precio. Además, aunque las clases online son muy útiles debido a la situación sanitaria, creo que entorpecen más la participación de los estudiantes.
- Preferiría que el curso fuera íntegramente presencial, en vez de semipresencial, para facilitar la participación y comunicación (esenciales para practicar y mejorar).
- Sigam así.
- Está todo muy bien.

- Preferiría ambas clases online ya que hay veces que me resulta muy difícil compaginar las clases de la universidad con las del SCI.
- Se puede incrementar el porcentaje de clases virtuales por Zoom, u ofrecer opciones de un curso completamente online, por ejemplo, por Zoom. Porque las clases online se puede ofrecer el mismo contenido, además ahorra tiempo de desplazamiento y facilita a los estudiantes que no viven en Salamanca capital.
- Ampliación de currículum para posibilitar alcanzar más en el aprendizaje de la lengua de signos más allá del A1.
- Estoy muy contenta con las clases de lengua de signos, me gustaría que se ofertaran más niveles.
- Estaría bien que hubiese más niveles de Lengua de Signos y en general que fuesen siempre presenciales.
- Me gustaría que hubiera más opciones en cuanto a los niveles ofrecidos de LSE. Al terminar este curso me encantaría seguir avanzando, pero no hay opciones en el SCI.
- Yo sigo haciendo hincapié en la presencialidad. Creo que debería hacerse presencial todo el curso... pero bueno, dentro de lo malo, semipresencial está bien, no me gustaría que fuera online todo.
- Quizás algún tipo de encuentro entre alumnos de los distintos niveles, intercambios lingüísticos, etc.
- Prefiero clases presenciales. Se alcanzaría un mayor nivel de aprendizaje.
- Las respuestas se refieren al curso de portugués brasileño C1.3 en el CEB, y a veces a las del año pasado, C 1.2. Hace dos años estuve en el de francés de conversación con la profesora XXX del segundo cuatrimestre (tuvo que ser casi todo online) y también tuve una impresión muy positiva. No voy por las oficinas del SCI, y no puedo responder a algunas de esas preguntas ni a lo del tramo igualitario allí. En las clases, sí que lo es. Lamento que, al parecer, ya no hay más niveles de portugués en el CEB. Varios de los alumnos querríamos hacer nivel C2, o de no ser posible al menos un curso de conversación avanzada, pues las clases nos resultan muy útiles.

- Volver a las clases presenciales.
- Desearía que se prolongase la programación del curso de Portugués Brasileiro, bien al nivel C.2, bien como Conversación Avanzada

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

- Ninguna
- He tenido un grave problema con la profesora XXX. En el primer examen, celebrado el día 18 de noviembre, programado para las 4'15 p.m., yo me incorporé a las 4'20 p.m. La primera parte del examen (audio) estaba finalizando. Le pedí a la profesora XXX si podía escuchar una vez el audio, puesto que no lo había escuchado. La profesora XXX me dijo que lo sentía mucho, que no podía hacer más. Considero que tengo derecho a hacer el examen íntegro, como los demás alumnos. La profesora XXX conoce perfectamente mi situación, mi madre es una persona anciana, GRAN DEPENDIENTE, así calificada por los médicos que la atienden, me ha visto pasear con ella, muchas veces le he pedido disculpas por llegar tarde a clase, una persona en esas circunstancias necesita de una atención continua. La propia profesora XXX reconoce implícitamente que se equivocó, puesto que pocos minutos después, me envió sendos correos electrónicos, a éste y a otra dirección de correo electrónico, en el que me dice que "siga conectado, que al final volverá a poner el audio". Para entonces, yo ya había abandonado el examen, indignado por el trato que me había dispensado esta profesora. Considero que he sido víctima de un trato vejatorio y discriminatorio, y no ha sido la primera vez. Los demás alumnos fueron testigos de lo sucedido. Creo que una profesora que hace distinciones entre sus alumnos, no está capacitada para ser profesora. Espero que éste problema se pueda resolver ante las instancias universitarias, sin necesidad de recurrir a otras instancias. Muchas Gracias.
- No hay.

- Considero que el primer cuatrimestre del curso 21-22 podría haber sido totalmente presencial. La presencialidad es en mi opinión mucho más beneficiosa para el estudio de idiomas que la asistencia virtual a clases.
- Me habría gustado que los dos turnos semanales hubieran sido presenciales.
- Solicitamos la presencialidad total y no se nos permitió.
- Desarrollado en el anterior apartado.
- Ninguna.
- Solo puedo atender a la mitad de las clases debido a mi horario académico. Lo que ralentiza mi aprendizaje.
- Yo me matriculé en mitades de septiembre, y me salté la primera clase porque nadie me notificó de que día empezaban las clases. Y a cerca de las becas, podrían también notificar como apuntarse.
- Ninguna.
- En todo lo demás, sin problema. Sigán así.
- Será mejor mas presencial
- Los horarios deberían ser más flexibles para facilitar a todos aquellos estudiantes que tienen otras actividades o trabajan.
- El precio.
- A estas alturas está fuera de lugar seguir teniendo las clases online, el resto de cursos de la universidad, hasta donde yo sé, las tiene de manera presencial. Esperemos que esto cambie para el segundo semestre.
- Yo estoy muy contento, mi profesor ha trabajado mucho con nosotros.
- Mucho frío en las aulas.
- No tengo nada que añadir.
- Nada.
- En mi caso personal, pude acceder al curso B2.1A mediante la renuncia de un alumno que estaba matriculado antes que yo. Me comunicaron la noticia por correo electrónico, pero no me comunicaron cual sería ni mi clase ni el profesor. Tuve que acudir de forma presencial a la sede del SCI y tuvieron que ponerse en contacto varios funcionarios y profesores para poder darme la solución. En

conclusión, habría sido mucho más fácil que se me hubiera comunicado por correo dichos datos aclaratorios.

- Ninguna.
- Ninguna.
- las clases online.
- Posibilidad de dar la docencia online en caso de no poder asistir presencial en todos los grupos.
- Ruido en algunas aulas que dan a calles muy frecuentadas.
- El test de acceso no es muy justo ya que no valora muchas cosas.
- Ninguna.
- Nos recomendaron un libro del que sólo vimos la mitad, ¿y el resto??? creo deberían adecuar mejor el material didáctico con los contenidos que se dan.
- Debería haber solo una tanda de exámenes, no dos, y más clases propiamente dichas
- No conocer el profesor asignado cuando realizas la matrícula.
- Que las clases online pudieran grabarse al menos durante un día para aquellos que no podemos asistir a ninguna de las clases online por tener otras asignaturas de la carrera.
- Solamente se imparten 3 horas en vez de las 4 que se impartían cuando yo empecé y creo que eso afecta al desarrollo lingüístico de los estudiantes.
- El servicio es satisfactorio
- No tengo quejas.
- Se nota mucho que en el curso en el que estoy, de nivel más alto (C2 mantenimiento) hay un popurrí de niveles de los estudiantes. A veces no pueden seguir la clase porque no entienden al profesor y los compañeros o no saben expresarse. Me parece que eso enlentece la clase para los demás estudiantes, y no es justo estar en un nivel que no nos corresponde a todos.
- No tengo queja alguna. Imagino que, si no fuera por las restricciones inherentes a la Pandemia COVID, todo sería más participativo y alegre. Pero eso no está en nuestras manos.

- Estoy muy contenta con el SCI.
- No creo que este bien informada de los cursos, su convalidación externa a la universidad o posibilidades de examinarme oficialmente.
- Si es posible, las clases tienen que terminar puntual, sin retrasos. Porque a veces tengo planes programados o reuniones del trabajo después de la clase.
- Precio excesivamente alto para ser un curso cuatrimestral.
- Ninguna
- Dejen de hacer el curso híbrido, por favor. Es un sinsentido.

Se ha enterado de la existencia de los cursos por:

- Internet
- Tenía constancia de la existencia del SCI desde que entre en la Universidad de Salamanca gracias a su presencia en la Feria de Bienvenida.
- Internet
- A través de las ofertas académicas de la Universidad.
- Mediante correos de la USAL
- Por un conocido
- He asistido al curso A1.1 de alemán
- Buscando en internet qué opciones había en Salamanca para aprender alemán.
- Correo electrónico al PDI en septiembre de 2020
- Google
- Página web
- Por una amiga
- A través del correo de USAL
- Por un amigo
- Amigos
- Gracias a una profesora de mi grado.
- Boletín informativo
- A través de la web

- Mediante los correos que recibimos los estudiantes sobre el Servicio Central de Idiomas.
- A través de Internet, pero actualmente ya llevo varios semestres matriculada.
- Internet
- web USAL
- Mirando en la web de SCI
- Anuncios de la USAL
- Por el correo electrónico de la universidad
- Por un correo electrónico de la universidad
- Indagando en la página web de la USAL.
- Publicidad en la facultad y los emails informativos.
- A través del correo USAL
- Correos de la USAL
- Por RRSS, investigando dentro de los servicios de la USAL
- Por un correo recibido a mi dirección USAL.
- CORREO ELECTRÓNICO
- Por internet
- Correo y feria de bienvenida
- Estudiante del SCI durante el Grado
- Continuo el curso que he empezado en años anteriores
- Por la página web de la universidad
- Amiga de clase
- Por cuenta propia
- Por la página de la USAL
- Página Web de la USAL
- Informándome en la página web
- Por Internet
- A través de los correos que envía Alumni USAL
- Página web SCI
- Por un familiar

- BIUSAL
- Web USAL
- Correo de la USAL
- Feria de Bienvenida
- Redes sociales
- Por la USAL
- Este año continué porque empecé el pasado, pero el pasado, empecé porque amigos míos me hablaron de ellos
- Buscando
- Página web
- A través de familiares y amigos que los han hecho.
- Ya he asistido una vez a un curso del SCI, cuando estaba en la universidad
- Por correo electrónico
- Conozco El Servicio Central de Idiomas porque llevo años trabajando en la USAL.
- Amigos
- Pág. USAL
- Una amiga me ha hablado del curso
- Amigos
- Por correo electrónico
- Correo
- A través de un correo electrónico
- Por la web de alumno
- A través de correos electrónicos
- Mis compañeros de piso hicieron el mismo curso, pero en diferente nivel.
- Publicidad en la facultad y los emails informativos.
- Por medio del Instagram de Alumni USAL
- Por los correos recibidos desde el SCI.
- Por otros compañeros.
- Web institucional
- A través de otra alumna de la USAL

- Redes sociales
- A través de los correos recibidos en el correo de la universidad
- Por una compañera de la comunidad universitaria.
- Por los correos que manda la USAL
- Por un profesor de la USAL
- Correo electrónico
- Por los mails que mandan a la comunidad universitaria
- Correo electrónico
- Por amigos
- Porque me hablaron de esto el primer día
- Redes Sociales
- COREO ELECTRÓNICO
- Compañeras y web USAL
- Correo electrónico
- Amigos
- Mediante un correo que me llevo
- Página del SCI
- Buscando por internet clases de inglés.
- En internet
- Recomendación por un amigo.
- En la feria de la USAL
- Recomendación de un amigo.
- Por correo electrónico
- Por los correos electrónicos
- Por la información dada en la universidad
- Por la información que dan en la USAL
- Correo
- Panfletos
- Por un familiar que lo cursó
- A través de e-mail.

- Buscando en el servicio de idiomas de la universidad
- Investigando por mi cuenta sobre los servicios que proporciona la USAL.
- Mediante e-mail
- conozco los servicios de la universidad
- Nos hablaron de ellos el día de la presentación en la universidad.
- Pr internet
- Ya había asistido otros años
- Web USAL
- Por información en el correo de la USAL
- Compañeros
- Correo USAL
- Por una profesora de la USAL
- Internet
- La web
- YA HE PARTICIPADO EN ANTERIORES CURSOS
- Por el correo electrónico que mandan desde el SCI
- He participado otros años
- Ya había asistido a ellos en los anteriores cursos académicos
- A través de la FERIA DE BIENVENIDA DE LA USAL pues empecé mis estudios este año.
- Por haber estado matriculada en cursos del SCI con anterioridad
- Búsqueda online
- Los busqué por mi cuenta
- web SCI
- Una amiga
- Por un folleto informativo que me dieron en la Feria de AULA.
- web
- Lo cursé el pasado año
- Ya los había cursado
- A través de un correo que me llegó la primera semana de clases, en septiembre.

- Buscando en la USAL
- A través de la universidad.
- Búsqueda en Internet
- En la feria de bienvenida de la universidad.
- por una compañera de trabajo
- A través de una amiga
- Una amiga
- Por compañera de trabajo
- web de la universidad
- Por personal de la USAL
- Feria de bienvenida 2019
- Lo vi en la página web
- A través de la página de la USAL
- Internet
- Por amigos
- Por otros alumnos
- A través de una amiga
- Me enteré a través de mi hermana el año pasado.
- Realicé uno de inglés el pasado curso y quedé muy contenta.
- Facebook
- Un familiar asistía y me dijo que estaba bastante bien.
- Por internet.
- "trasteando" por la web de la USAL
- Información interna USAL (SCI)
- Soy usuaria desde hace muchos años
- A través de miembros de la comunidad universitaria.
- Compañeros de curso
- Realización en años anteriores de los cursos
- No recuerdo
- Soy usuaria habitual

- Llevo varios años asistiendo
- A lo largo de mis cincuenta años en la Universidad
- Por un Alumni
- Mirando la web del SCI
- Me enteré por compañeras de trabajo.
- Por diversos medios: folletos, carteles, web, correo electrónico... ¡Es difícil no enterarse!
- A través de la web y mailing
- Recomendado por otro Alumni USAL
- A través de la página del SCI
- Correo electrónico
- Ya la conocía cuando era estudiante
- Quería aprender el idioma y busqué donde podría hacerlo, preferentemente vinculado a la Universidad de Salamanca.
- A través de la página del SCI
- Internet
- por la secretaría de mi facultad
- Por una compañera de clase.
- En los stands informativos a principios del curso académico.
- Por haber cursado previamente otros niveles de la misma lengua en el SCI.
- USAL
- A través de la propia Universidad
- La web de SCI
- Investigando en la página web
- Por los correos de la universidad
- Correos informativos
- Por una amistad
- E-mail USAL
- Por un correo electrónico, informando de sus servicios
- Buscando en la web

- Por los anuncios del SCI en las redes sociales
- A través de emails de la universidad
- Internet
- A través del Centro de Estudios Brasileños.
- Buscando en internet
- Internet.
- Compañeros
- Ya lo conocía por la universidad
- Información USAL
- Ya he hecho varios cursos en el SCI. Conocí la existencia de los cursos por la página web
- Por la página del Centro de Estudios Brasileños de Salamanca y por la profesora.
- Me enteré hace varios años, por el SCI y el CEB. Llevo ya tres cursos con cursos del SCI, dos de ellos en el CEB.
- Prensa, página web de la USAL.
- Anuncios en el periódico semanal de la USAL, los tablones de la Facultad de Filología y la información ofrecida por la profesora con la que coincido en una asignatura del grado.
- Fui PAS y recibí información de la USAL
- A través de USAL
- Por la página web de Estudios portugueses y brasileños.
- Redes Sociales de la USAL, SCI y CEBUSAL
- Sigo estudiando varios años ya