

**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 2023-2024

CURSOS SCI (1º cuatrimestre)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: ENERO DE 2024

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	10
Indique su nivel de satisfacción general con el curso	11
Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI	11
Resultados en forma de gráfico por dimensiones.....	12
A. ASPECTOS ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentajes agrupados)...	12
B. IMAGEN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS (resultados de valoración en porcentaje).....	13
C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje).....	14
Pregunta de respuesta abierta	14
Por favor, explique cómo los horarios podrían adaptarse mejor a sus necesidades	14
D. ASPECTOS NO ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentaje).....	15
E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL	16
Matriz de datos	17
Preguntas de respuesta abiertas	18
Indique a continuación alguna sugerencia de mejora en la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	18
Indique a continuación algún tipo de queja o disconformidad con la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	20
Se ha enterado de la existencia de los cursos por:	21

Índice de Tablas

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

Índice de Ilustraciones

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

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

Introducción

EL Servicio Central de Idiomas (SCI) de la Universidad de Salamanca (USAL) 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.
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 respuesta 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 4,61 y la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general (pregunta 32) es de 4,54

Para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del 56,8%, respecto del total de personas encuestadas. En consecuencia, los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de máxima fiabilidad. El índice de desviación estándar para el conjunto se sitúa en 0,68 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 primer cuatrimestre del curso 2023-2024 para los distintos idiomas y niveles.

Tabla 1. Porcentaje de participación por Idioma

Idioma	Número de estudiantes	Respuestas	Porcentaje
Alemán	35	11	31,4
Francés	42	19	45,2
Inglés	205	132	64,4
Italiano	24	13	54,2
Portugués-Brasileño	27	14	51,9
Total	333	189	56,8

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)	40	21,2
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	25	13,2
Estudiante de Postgrado	28	14,8
Miembro de Alumni USAL (Alumni)	22	11,6
Estudiante de Grado	69	36,5
No contesta	5	2,6
Total	189	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	188	4,71	0,53	5
Trato por parte del/la profesor/a	188	4,87	0,38	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	186	4,90	0,35	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	189	4,84	0,44	5

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	Moda
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	184	4,64	0,63	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	188	4,95	0,22	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula.	188	4,78	0,52	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	188	4,61	0,64	5
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				
Imagen y reputación global del SCI	180	4,25	0,78	5
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	175	4,29	0,80	5
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	187	4,40	0,78	5
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	184	4,74	0,53	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	187	4,70	0,56	5
Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante	183	4,44	0,78	5
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	185	4,68	0,59	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	185	4,65	0,60	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	185	4,16	0,93	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	134	4,54	0,75	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	137	4,53	0,75	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	129	4,47	0,87	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	120	4,55	0,76	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	149	4,55	0,68	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	134	4,54	0,75	5
ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	142	4,77	0,52	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	143	4,77	0,55	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	130	4,54	0,83	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	109	4,44	0,77	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	172	4,57	0,75	5
VALORACIÓN GLOBAL	5.241	4,61	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	40	4,69	4,37	4,41	4,64	4,65
PDI	25	4,82	4,44	4,57	4,82	4,79
Estudiante de Posgrado	28	4,76	4,56	4,55	4,66	4,70
Alumni	22	4,97	4,68	4,65	4,54	4,60
Estudiante de Grado	69	4,80	4,45	4,47	4,33	4,55
GLOBAL	184	4,79	4,47	4,50	4,55	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	40	0,15	-0,17	-0,13	0,10	0,11
PDI	25	0,28	-0,10	0,03	0,28	0,25
Estudiante de Posgrado	28	0,22	0,02	0,01	0,12	0,16
Alumni	22	0,43	0,14	0,11	0,00	0,06
Estudiante de Grado	69	0,26	-0,09	-0,07	-0,21	0,01
GLOBAL	184	0,25	-0,07	-0,04	0,01	0,09

* Respecto a la media de satisfacción general (4,54)

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	40	-0,09	-0,11	-0,09	0,09	0,02
PDI	25	0,03	-0,03	0,07	0,28	0,16
Estudiante de Posgrado	28	-0,02	0,09	0,05	0,11	0,07
Alumni	22	0,18	0,21	0,15	-0,00	-0,03
Estudiante de GRADO	69	0,01	-0,02	-0,03	-0,21	-0,08

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	11	4,63	4,32	4,50	4,55	4,63
Francés	19	4,86	4,44	4,49	4,49	4,61
Inglés	132	4,77	4,44	4,47	4,54	4,59
Italiano	13	4,81	4,73	4,59	4,68	4,90
Portugués-Brasileño	14	4,96	4,74	4,74	4,56	4,74
GLOBAL	189	4,79	4,47	4,50	4,55	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	11	0,09	-0,22	-0,04	0,01	0,09
Francés	30	0,27	-0,10	-0,17	-0,16	-0,01
Inglés	156	0,18	-0,13	-0,09	-0,14	-0,00
Italiano	9	0,10	-0,19	-0,58	-0,41	-0,20
Portugués-Brasileño	14	0,42	0,20	0,20	0,02	0,20
GLOBAL	189	0,25	-0,07	-0,04	0,01	0,09

* Respecto a la media de satisfacción general (4,54)

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	11	-0,15	-0,15	0,00	0,00	-0,00
Francés	19	0,07	-0,03	-0,01	-0,05	-0,02
Inglés	132	-0,02	-0,04	-0,03	-0,01	-0,04
Italiano	13	0,02	0,26	0,09	0,13	0,27
Portugués-Brasileño	14	0,17	0,27	0,24	0,02	0,11

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	182	4,54	0,70	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	39	4,49	0,71	-0,06
PDI	24	4,67	0,55	0,12
Estudiante de Posgrado	28	4,61	0,67	0,06
Alumni	21	4,81	0,39	0,27
Estudiante de GRADO	65	4,45	0,79	-0,10
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	11	4,55	0,66	0,00
Francés	19	4,53	0,82	-0,02
Inglés	126	4,52	0,71	-0,02
Italiano	13	4,62	0,62	0,07
Portugués-Brasileño	13	4,69	0,46	0,15

* 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	172	4,44	0,77	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
PAS	29	4,69	0,53	0,25
PDI	0	4,38	0,99	-0,07
Estudiante de Posgrado	28	4,39	0,77	-0,05
Alumni	22	4,64	0,48	0,19
Estudiante de GRADO	64	4,32	0,81	-0,13
POR TIPO DE IDIOMA				
Alemán	11	4,40	0,49	-0,04
Francés	19	4,53	0,60	0,08
Inglés	116	4,44	0,79	-0,00
Italiano	13	4,46	0,93	0,02
Portugués-Brasileño	13	4,38	0,74	-0,06

* Respecto a la media de valoración de la pregunta sobre la relación calidad-precio.

Tabla 12. Valoración relación calidad precio

Relación calidad/precio	Frecuencia (n)	Porcentaje
Muy mala	2	1,2
Mala	2	1,2
Regular	11	6,4
Buena	59	34,5
Muy buena	97	56,7
Total	171	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.

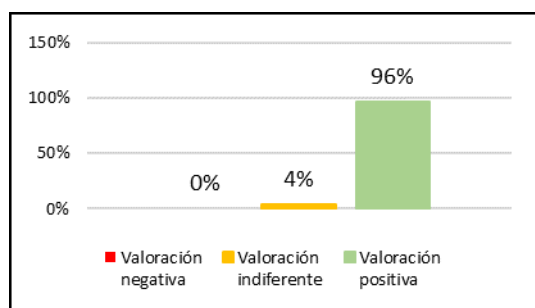


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.

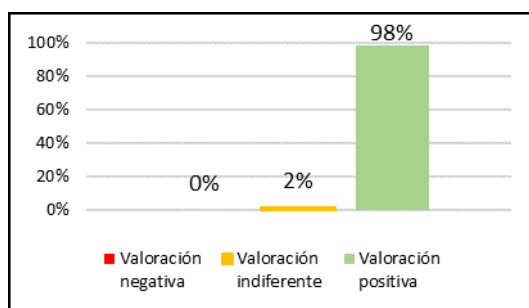


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

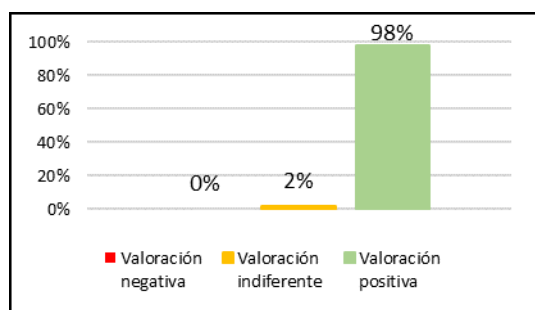


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar.

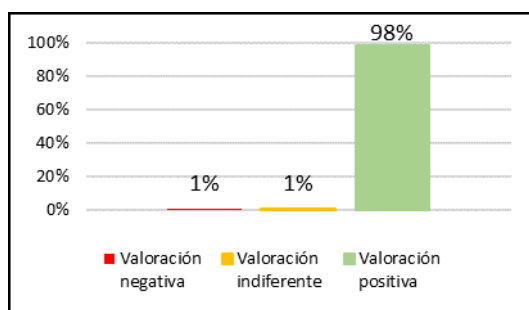


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

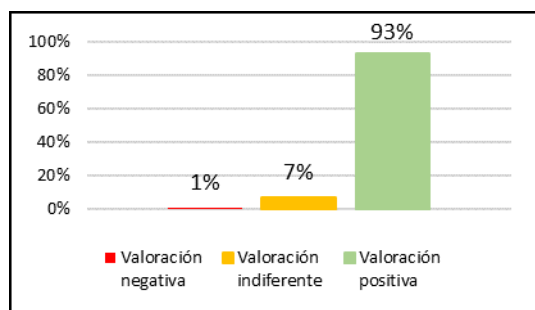


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña.

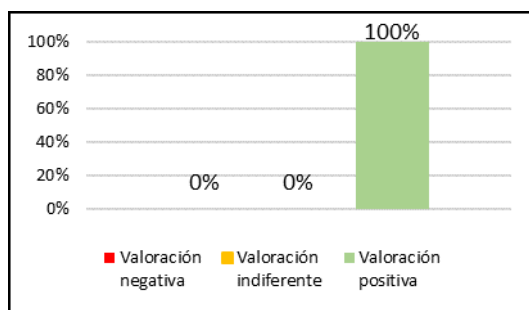


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

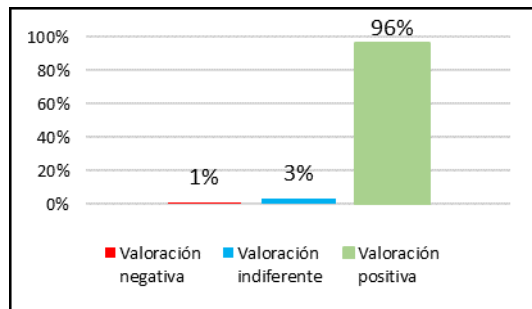
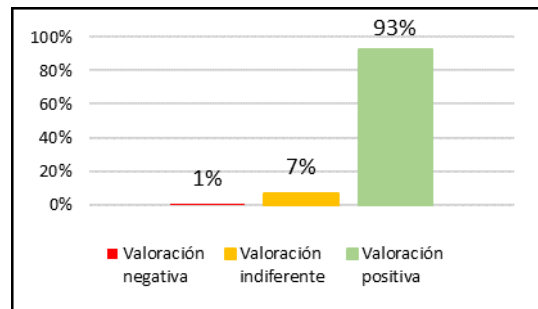


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje presencial.



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

Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI

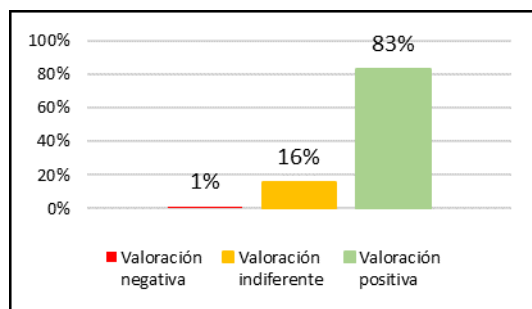


Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.

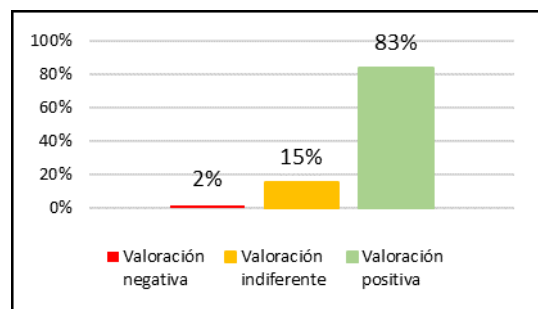


Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.

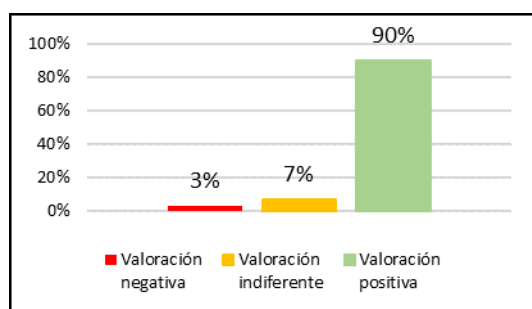


Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.

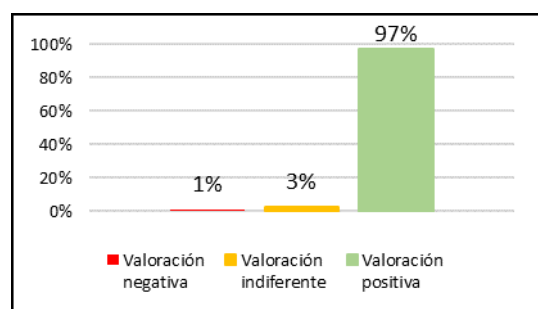


Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.

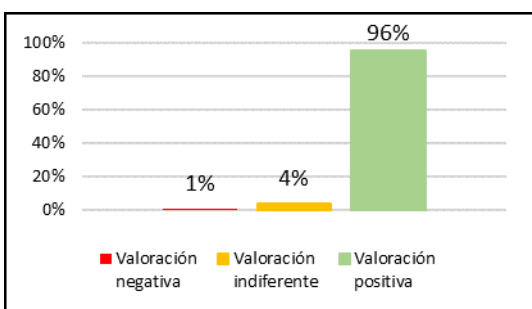
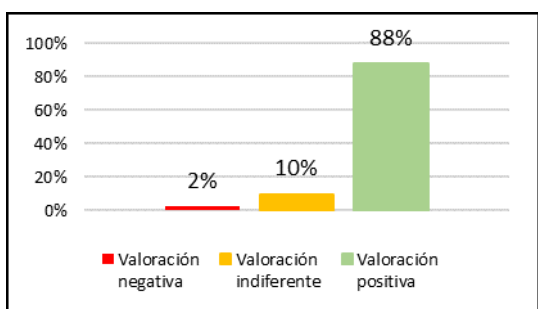


Ilustración 14. Aportación a las destrezas del estudiante.



C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

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

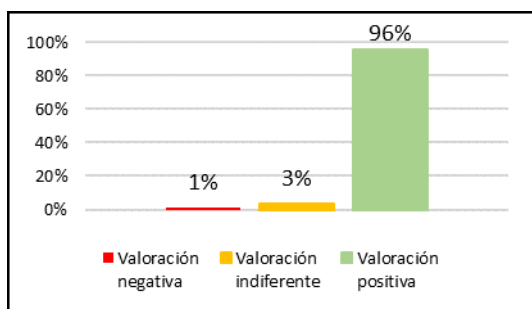


Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

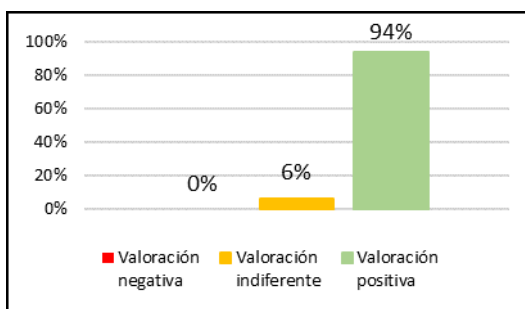
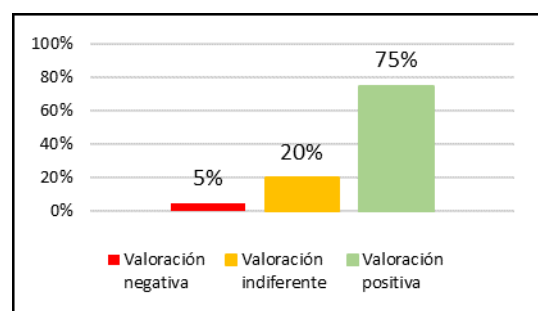


Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



Pregunta de respuesta abierta

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

- Debido a la falta de personas, se eliminó un horario, los viernes 4 horas, que en determinados casos podría ser beneficioso a la hora de la persona adaptarse debido a los otros horarios como pueden ser los del curso universitario.
- El cambio de horario de algunos cursos ha supuesto un problema serio de organización para poder asistir.
- Podría haber algún curso por la mañana porque a veces hay clase de universidad en horario de mañana.
- El hecho de que no se ofrezcan dos turnos obliga a los estudiantes a renunciar a otras ocupaciones para acudir presencialmente al aula. Lo cierto es que muchas personas se quedan fuera porque el cupo de 14 personas se completa y luego en realidad acuden la mitad. Siendo así creo que deberían impartir dos turnos, aunque al segundo se matricule menos gente. Principalmente para que nadie se quede sin matrícula y luego para facilitar los horarios a todos

- Resulta complicado evitar que los horarios de las clases de idiomas no choquen con los horarios de las clases de la universidad.

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.

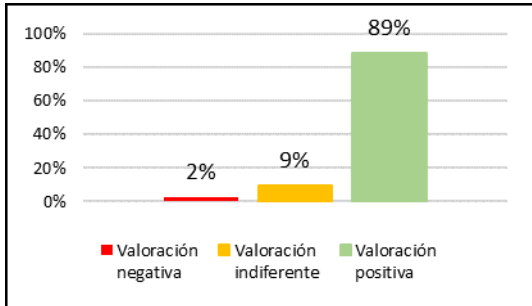


Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

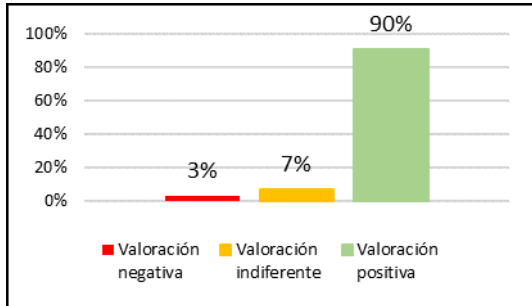


Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados.

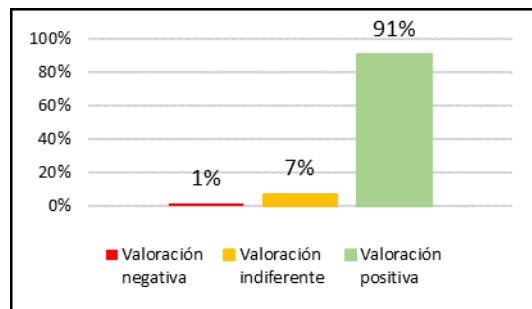


Ilustración 21. El horario de atención al público.

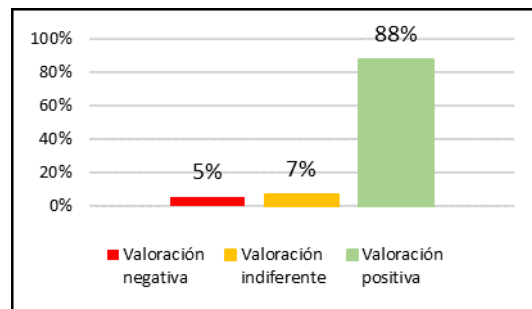


Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

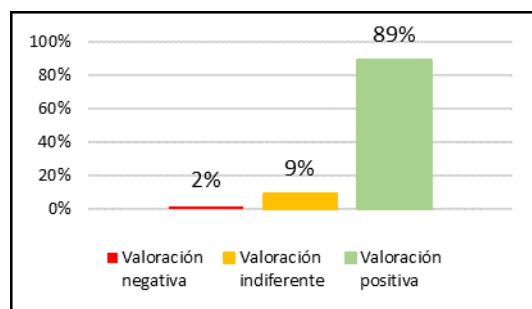
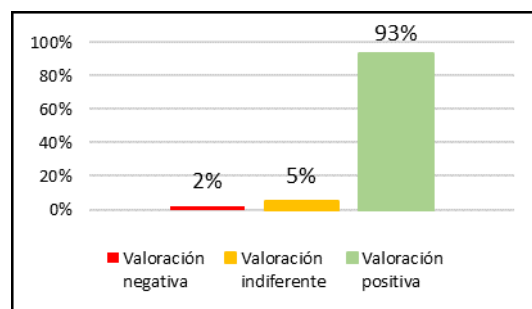


Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.

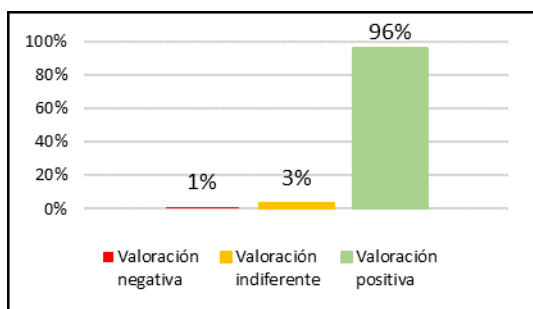


Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.

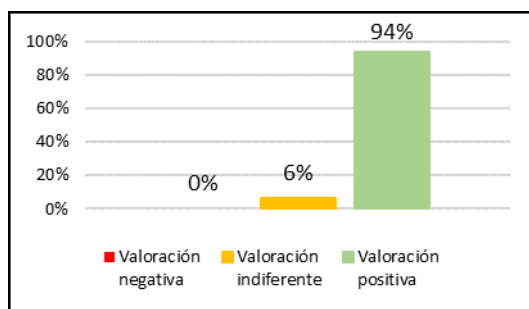


Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.

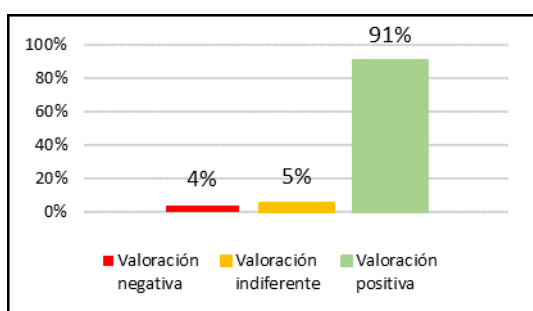


Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

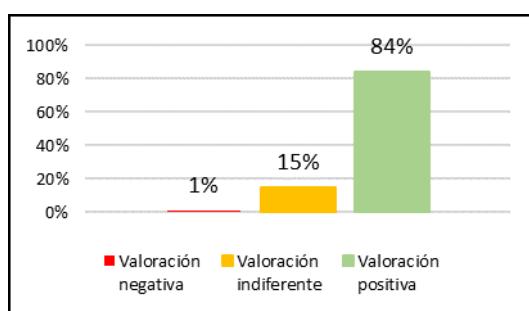


Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.

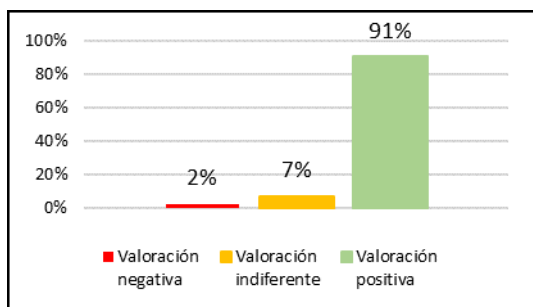


Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.

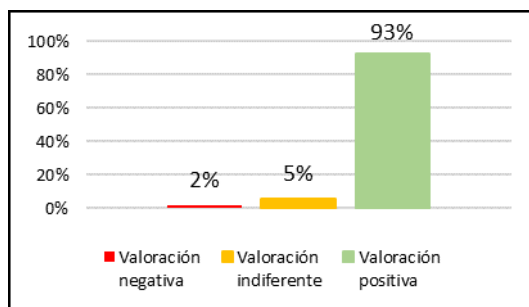
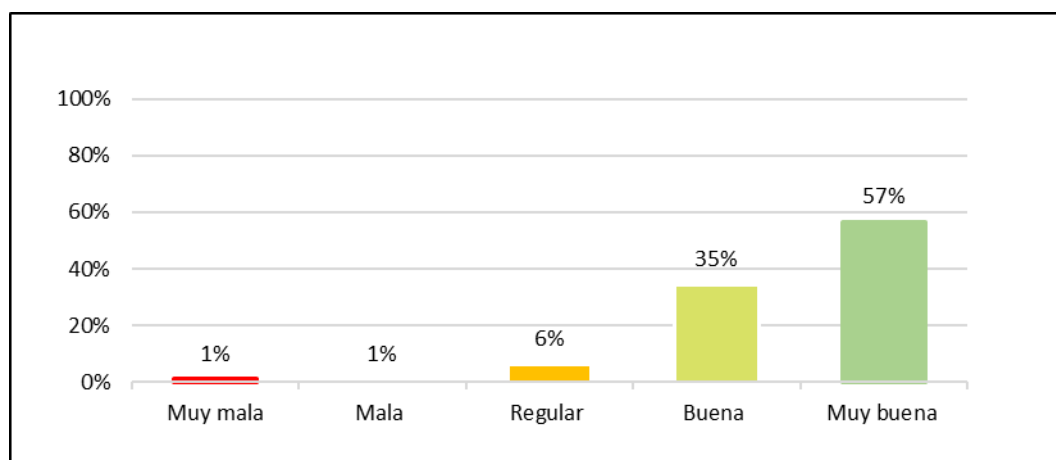


Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

Nº pregunta	1	2	3	4	5	validos	Negativos	Indiferente	Positivos
3	0	0	7	40	141	188	0,0	3,7	96,3
4	0	0	3	19	166	188	0,0	1,6	98,4
5	0	0	3	13	170	186	0,0	1,6	98,4
6	0	1	2	24	162	189	0,5	1,1	98,4
7	0	1	12	39	132	184	0,5	6,5	92,9
8	0	0	0	10	178	188	0,0	0,0	100,0
9	0	1	6	27	154	188	0,5	3,2	96,3
10	0	1	13	44	129	187	0,5	7,0	92,5
11	1	1	28	71	77	178	1,1	15,7	83,1
12	1	2	26	61	84	174	1,7	14,9	83,3
13	1	5	13	67	101	187	3,2	7,0	89,8
14	0	1	5	34	144	184	0,5	2,7	96,7
15	0	1	7	39	140	187	0,5	3,7	95,7
16	1	3	18	54	107	183	2,2	9,8	88,0
17	0	2	6	41	136	185	1,1	3,2	95,7
18	0	0	12	40	133	185	0,0	6,5	93,5
19	1	8	37	52	86	184	4,9	20,1	75,0
21	0	3	12	28	89	132	2,3	9,1	88,6
22	0	4	9	34	89	136	2,9	6,6	90,4
23	1	6	9	28	84	128	5,5	7,0	87,5
24	1	1	11	25	81	119	1,7	9,2	89,1
25	0	3	7	44	94	148	2,0	4,7	93,2
26	0	1	4	21	115	141	0,7	2,8	96,5
27	0	0	9	14	119	142	0,0	6,3	93,7
28	2	3	7	28	89	129	3,9	5,4	90,7
29	0	1	16	25	66	108	0,9	14,8	84,3
30	1	3	12	37	119	172	2,3	7,0	90,7
31	1	2	10	53	116	182	1,6	5,5	92,9
32	2	2	11	59	97	171	2,3	6,4	91,2
Totales	13	56	315	1.071	3.398	4.853	1,4	6,5	92,1

Preguntas de respuesta abiertas

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

- Ampliación de horarios.
- Ninguna sugerencia
- Podría aumentarse la oferta de horarios para los distintos idiomas y ampliar el número de idiomas.
- Mejora del trato del personal administrativo
- Quizá sería positiva una mayor diversidad de horarios.
- Pizarras NO digitales más grandes o mejor posición de las digitales para poder usar y ver la pizarra de tiza en su totalidad.
- Estoy muy contenta con la clase y en general con los espacios en donde se desarrolla y la atención del centro. Cuando ha habido alguna situación que obligue a cancelar o posponer la clase se nos ha avisado con antelación. En cuanto a la limpieza me refería a que hay goteras en el salón y cuando llueve hay que USAL cubetas. Por lo demás estoy a gusto con el servicio.
- "Opción de horario en la mañana.
- A lo mejor el profesor debería adecuar más el curso a las capacidades que los alumnos muestran durante el curso
- En mi caso, preferiría el curso en horario a partir de la 18h, del resto muy conforme con todo
- Ninguna
- El sistema de sonido de las aulas no es el mejor para realizar los listening
- Poner más horarios. Las 4 de la tarde es muy pronto si salgo de clase a las 2
- Está muy bien, pero igual estaría bien no seguir tanto el libro haciendo algunas actividades aparte innovadoras o más interesantes además de las del libro, para poder conseguir un aprendizaje más significativo, pero igualmente está muy bien
- Más horarios
- La verdad estoy satisfecha con el curso.
- Ninguna
- Sería conveniente ampliar la duración del cuatrimestre en lo posible.
- Mayor oferta horaria
- Mayor variedad de horarios
- Quizás el horario sería mejor después de las 18 horas para que puedan asistir otros compañeros que están estudiando otras materias, trabajando en la Universidad o investigando.
- El horario de 16h a 18h presenta muchos inconvenientes. Funcionaba mejor el anterior de 19h a 21h
- Satisfacción general con el desarrollo del curso
- El aula no está bien acondicionada para el calor.
- En mi humilde opinión no hay mucho que mejorar ya que tanto la gestión como la atención y desarrollo son extraordinarios. Este año, concretamente la profesora María es espectacular ya que se nota que le importamos nosotros y que aprendamos
- Me gustaría tener la posibilidad de tener clases online ya que muchos tenemos horarios de trabajo complicados y nos resulta muy difícil llegar a tiempo a las clases. Tener también un parking gratuito sería una ayuda.
- El manual del curso es bueno pero la desorganización interna en la paginación es complicada para estudiar
- "Implementar un poco más la digitalización:

- - Posibilidad de seguir la clase de manera remota (online).
- - Habilitar alguna plataforma digital para practicar y/o realizar de ejercicios. Es decir, siguiendo el enfoque de los cursos online, donde las plataformas permiten practicar pronunciación/gramática/ejercicios. En studium, se cargan ejercicios, pero no son suficientes. Creo que el curso daría un salto de calidad enorme si se complementara con una herramienta de este estilo. "
- "La iluminación y la acústica en las aulas no es adecuada.
- Debería centrarse más en un inglés práctico y que de verdad sea útil, basándose sobre todo en una enseñanza más dinámica en vez de tantas reglas gramaticales que fácilmente serán olvidadas. Además, se enseña vocabulario poco práctico. Tampoco me gusta cuando nos toca hablar en inglés entre alumnos, ya que nadie nos corrige fallos ni nos dice cómo pronunciar adecuadamente (el profesor no puede estar al tanto de lo que hablan 14 personas)
- "El aula no es adecuada por los ruidos del exterior, música, gente gritando, etc.
- Además, no se escuchan bien los audios "
- Mejorar las instalaciones de las aulas de San Isidro. No se oye ni se ve bien.
- Ofertar los cursos para el PAS en horario de mañana.
- Tanto la atención del SCI como las clases son excelentes.
- Intentaría que los exámenes de idiomas no coincidieran con los exámenes de la USAL de la universidad, es decir, evitar al menos que en la primera convocatoria haya cabida para el examen de certificación de los títulos. Al menos que haya un día de diferencia.
- Más atención para poner la fecha de 1 examen para que a los estudiantes no les coincida con otra convocatoria
- Entiendo el sentido de no poder continuar en el nivel cuando pasan más de dos años (creo) desde que se realizó el último curso... Pero en mi caso ha implicado repetir los dos últimos cursos que hice ya que, imagino, el examen (algo puntual, de un día) no me debió salir bien. Al final está resultando un esfuerzo continuo para conseguir el nivel que, creo recordar, ya tenía.
- Los exámenes cuadran mal con los exámenes de los grados. O los ponen a la vez que los exámenes o los ponen en la semana que tenemos libre al terminar exámenes, por lo que complican la asistencia al examen o la vuelta a casa para los estudiantes. Tampoco pediría justificante para cambiar un examen, si tienes motivos personales no pueden cambiártelo y así suspendes
- Incluir los libros de texto en el precio final del curso que vayas a cursar.
- Libro más barato
- No se me ocurre ninguna sugerencia, a no ser que me gustaría que se desarrollasen dinámicas entre los alumnos de situaciones reales en inglés, para interactuar con conversaciones en inglés entre compañer@s
- Se sugiere mejor atención al alumno sin importar su nacionalidad (discriminación)
- El test de colocación debe conllevar un examen oral también para evitar grandes diferencias entre los participantes de cada nivel
- "La gestión de la matrícula es suficiente, pero poco clara.
- Motivar a la plantilla de la USAL para matricularse, con descuentos o reconocimientos en el expediente."
- Informaría al principio que el nivel obtenido en este curso no sirve para todos los sitios, es decir, especificaría previamente a la matriculación donde es útil este título
- Una mayor dedicación a la práctica en el aula
- En vez de 4 horas partidas en dos días con duración de 2 horas, a lo mejor sería establecer clases de una hora y media dos días a la semana y la hora restante,

dedicándola a la expresión oral otro día de la semana, así se haría un poco más ameno.

- ninguna.
- A mí personalmente, pregunté sobre una información por correo y me dijeron que sería posible, luego lo consulté con la profesora del respectivo curso y me dijo que ya se había acabado el plazo.
- Por favor, contraten a más profesores para que se puedan impartir más horarios y un solo profesor no se vea obligado a estar todo el día doblando turnos o los alumnos tengan que inscribirse en un horario que no les viene bien. Gracias
- Todo correcto
- Mi sugerencia es en relación al aula, si bien el mobiliario y el espacio son muy agradables son poco funcionales cuando de ver la pizarra se trata. La disposición de las mesas hace que cuando un estudiante se sienta de espaldas a la pizarra obstaculiza que algunos estudiantes que se sientan enfrente vean. Si bien la profesora mueve la pizarra el espacio no es muy flexible para que todos vean desde todas partes. Los alumnos que están del lado de la pizarra tienen que estar volteándose para ver lo que se escribe en ella. Ahora que somos menos es más fácil porque casi nadie se sienta cerca de la pizarra de espaldas. Eso no pasa con la pantalla de proyección, supongo que por eso la profesora al realizar correcciones usa la pantalla que al estar enfrente todos la podemos ver.
- Tener más exámenes en clase. Poder tener clases cuando no estamos presentes.

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

- Ninguna queja
- En el aula 2.5 del Aulario San Isidro hay una gotera.
- Falta de comunicación y respuesta a dudas por parte del administrativo
- La pizarra de tiza no está bien situada en el Aula 2.5 del Aulario de San Isidro, o al menos, que pongan una más grande para poder usarla en su totalidad.
- Solo poner atención al mantenimiento de los espacios.
- La pantalla del proyector tapa la pizarra haciendo que no se pueda ver el encerado.
- Deberían de aumentar el número de estudiantes por aula porque muchos se quedan fuera.
- Ninguna queja hasta el momento
- Ninguna
- No tengo ninguna queja
- Que al hacer los exámenes antes de las 52 horas, coinciden con los exámenes de grado y resulta muy tedioso
- El cuatrimestre tiene una duración demasiado ajustada; normalmente quedan partes que no da tiempo a ver en clase y apenas se puede madurar el aprendizaje.
- Ninguna
- Estaría bien saber con antelación qué profesor va a dar clase en cada grupo, ya que siempre hay que esperar casi a empezar las clases para saber con quién nos toca.
- Aunque a mí personalmente me afecta menos, el horario de 4 a 6 es más incómodo que el de 7 a 9
- Los horarios, podría ser más variado
- Todo perfecto
- En mi caso, siento que se me ha colocado en un nivel más bajo del que realmente tengo. Por lo que quizás el test de nivel se pueda mejorar para hacerlo más real o que se tengan en cuenta los títulos ya conseguidos en otras instituciones.

- Son demasiado exigentes, aunque esto obliga y está bien
- En ocasiones vemos un inglés poco útil, poco práctico y que olvidaremos con facilidad.
- Oferta de los cursos en horario de mañana unificando al personal de PAS
- Que coincida con exámenes de la universidad, ya que eso genera un sentimiento de agobio a los estudiantes y no puedes realizar los exámenes de la misma forma.
- Ninguna
- El horario no es el más conveniente, por lo demás todo muy bien .
- La relación precio-calidad de los cursos no es adecuada dada su duración y la cantidad de clases que ofrecen, por otra parte, el material de estudio no está incluido. Es necesario que se reevalúe la periodicidad de las clases en cuanto a la oferta de un curso cuatrimestral dado el poco aprovechamiento que se puede sacar de éste.
- No tengo ninguna queja
- Clases más prácticas que teóricas
- No pude matricularme en el horario que quería por falta de alumnos.
- Al principio me resultó muy difícil contactar con la SCI por teléfono
- Considero que son cursos donde se les dedica bastante tiempo entre clases, tareas y exámenes y le he dedicado más tiempo que a alguna asignatura de la universidad, por lo que considero que debería reconocer el trabajo y dedicación en la carrera y se podría alguna asignatura de la carrera o que se dieran al menos 3 créditos una vez superado el curso, es decir facilitar compaginar ambas cosas.
- ninguna.
- La profesora es simpática y pone mucha dedicación y entusiasmo en las clases. Sin embargo, pienso que estaría bien que hablaran más los alumnos
- Ninguna
- No tengo queja alguna, la verdad es que la atención que me brindaron al inicio cuando no sabía cómo entrar al curso fue muy buena, así como la gestión para inscribirme. El desarrollo del curso también ha ido muy bien, el nivel es bueno y la forma de enseñar adecuada. Estoy muy contenta con haberme inscrito al curso.

Se ha enterado de la existencia de los cursos por:

- Por la universidad
- Me llegó información a mi email institucional. Difusión por parte de mi facultad.
- A través de empleados de la Universidad
- Pagina SCI
- Los correos de la universidad
- Ya lo sabía
- Por mi amiga
- Por un mail de la Universidad
- Mediante el correo
- A través de correos del SCI.
- Amigos
- Por la USAL
- Consultando los cursos que ofrecía la USAL.
- Por la página de la universidad
- Por correo electrónico.
- Por correo de la universidad
- Revisando la convocatoria
- Correo electrónico de la USAL

- "A través de la página de la universidad y los correos internos
- Investigando en la página oficial de la Universidad de Salamanca
- A través de un amigo, que anteriormente ha cursado una asignatura de estos cursos
- Mediante la cuenta de Instagram de la USAL
- Por algunos compañeros de trabajo.
- La web de la USAL
- Mirando en la web de la USAL
- Por el correo institucional USAL
- Cursos del PAS
- A través del sistema de comunicación de la USAL
- Por la universidad
- Por internet
- Por el Plan de Formación del PAS
- Amigos
- Amigo
- Por la universidad
- Recomendaciones de amigos
- Por la página de la USAL
- Buscando cursos de Inglés
- Vía correo electrónico
- A través del plan de formación de PTGAS
- Correos electrónicos informativos
- A través de correos de la USAL.
- En el inicio del grado, la exhibición que dio la universidad
- Ya estuve apuntada el año anterior, y lo conocí en la feria de bienvenida
- Por los correos de la universidad
- Ya participé el cuatrimestre pasado. Me lo dijo un compañero
- Hace años, como estudiante de Doctorado
- He buscado en internet
- A través de correos del SCI
- Por la oferta de formación al PTGAS
- Internet, buscando ya que quería hacer un curso.
- Publicidad redes sociales USAL
- A través de compañeros de clase del grado que se habían matriculado en los cursos
- Universidad
- Correos a través de la universidad
- Correos a través de la universidad
- Por la web de la USAL
- Internet. Carteles
- Boca a boca
- Por la Universidad
- Los conozco ya desde el tiempo, hace años, en que estudié en la USAL
- curso anterior
- Soy usuaria habitual
- Mail
- Por el Área de Personal de la Universidad y por la página del Servicio Central de Idiomas
- Por internet
- Formación
- Universidad
- Compañeros

- Correos
- A través de la información de un familiar y buscando en la página web del SCI
- Inicialmente a través de una amiga
- Web SCI
- Servicio de PAS
- Ya estuve el año anterior
-
- A través de los correos de la USAL
- Correo institucional
- Por la Universidad de Salamanca
- Por Facebook
- Llevo ya un año
- Correo electrónico y por otros alumnos
- Formación del PTRGAS
- Correos desde formación PAS
- Compañeros de clase y correos
- Cursos ofrecidos para el personal USAL
- A través de la empresa
- Correo electrónico
- En los boletines oficiales de la Universidad de Salamanca
- Por el coloreo de la USAL
- Cursos PAS
- A través de la Universidad.
- Formación PAS, correo electrónico
- Correo electrónico
- Plan de formación. Servicio de PTGAS
- Por mi tía.
- Anuncios de la USAL y correos electrónicos de esta feria de Bienvenida
- A través del correo electrónico de la USAL
- Boletín USAL
- Ya había participado previamente. Pág. web
- Ya había hecho un curso anteriormente
- Por el plan de formación del PAS
- Correos electrónicos de la universidad.
- A través de la USAL ya que soy estudiante de la misma.
- Por un amigo
- A través del correo de la USAL
- A través del correo sobre la formación
- Plan de Formación del PTGAS
- A través de unos amigos
- E-mail
- Por alumnos de la USAL
- Plan de formación PAS
- Por correo
- Por un e-mail del SCI
- Cursos formación
- A través del Plan de Formación
- Plan de formación del PAS
- Redes sociales
- Me informó un compañero de clase

- Correo electrónico
- Correo electrónico/ amigo
- Ya hice otro curso hace años.
- Página web de la universidad
- Investigando en Internet
- Familiares y amigos
- Web SCI
- Informándome yo sola, preguntando en secretaría y buscando en internet
- Gracias a mi madre, pues trabaja en el propio SCI
- Sitio web
- Por correo electrónico
- Por la página web de SCI
- Por la USAL y carteles de las paredes de la facultad
- Por necesidad, empecé a buscar en la web de la USAL y los acabé encontrando.
- A través de la Web de la USAL.
- A través de los emails del Servicio Central de Idiomas
- Recomendación de un compañero.
- Lo conocí en la feria de bienvenida
- Amigos
- Buscando información a través de la página web de la USAL
- "Publicidad
- Exalumnos"
- Página SCI
- Al buscar en Google cursos de idiomas de la USAL, se me redirigió a la página del servicio central de idiomas.
- cursos anteriores, llevo varios años en el SCI
- Buscando en el sitio web de la USAL
- A través del Centro de Estudios Brasileños.
- Por carteles
- Alumno
- Conocimiento del Centro de Estudios Brasileños
- Instalaciones del Centro de Estudios Brasileños.