

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO Y LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

CURSO 2020-2021

Cursos SENIOR (1º Cuatrimestre)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIOS: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: FEBRERO DE 2021

REFERENCIA: INTERNO

ÍNDICE

Índice

Índice	2
Índice de tablas	3
Introducción	4
Cuestionario	4
Validez	5
Metodología.....	5
Análisis de datos	6
Valoración general del Servicio Central de Idiomas	8
Indique su nivel de satisfacción general con el curso	8
Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI	9
Resultados por dimensiones	9
A. ASPECTOS ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentajes agrupados)	9
B. IMAGEN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS (resultados de valoración en porcentaje)	11
C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje).....	12
D. ASPECTOS NO ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentaje)	12
E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL.....	13
Preguntas abiertas	14
Indique a continuación alguna sugerencia de mejora en la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	14
Indique a continuación algún tipo de queja o disconformidad con la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	16
Se han enterado de la existencia de los cursos por:	17

Índice de tablas

Tabla 1. Porcentaje de participación por Tipo de Alumno/a.....	6
Tabla 2. Medias para cada dimensión por tipo de estudiantes matriculado	6
Tabla 3. Variaciones respecto de la media de satisfacción global por tipo de estudiante	6
Tabla 4. Variaciones respecto de la media de la dimensión por tipo de estudiante.	6
Tabla 5. Medias para cada dimensión por idioma cursado	7
Tabla 6. Variaciones respecto de la media de satisfacción global por idioma	7
Tabla 7. Variaciones respecto de la media de la dimensión por idioma.....	7
Tabla 8. Media (sobre 5) y desviación estándar de dimensiones por preguntas.....	7
Tabla 9. Satisfacción general por tipo de estudiante e idioma.....	8
Tabla 10. Satisfacción relación calidad precio por tipo de estudiante e idioma	9
Tabla 11. Valoración calidad precio	9

Introducción

EL Servicio Central de Idiomas de la Universidad de Salamanca ha desarrollado un sistema de gestión de calidad que ha sido 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 SENIOR en el Servicio Central de Idiomas 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 los ciudadanos/clientes (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 de los servicios ofrecidos. El Servicio Central de Idiomas de la Universidad de Salamanca ha elaborado un cuestionario en el que las dimensiones asimiladas son:

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

5. **Accesibilidad:** trato y confiabilidad para el acceso y la comunicación.

La estructura del cuestionario está basada en las cinco dimensiones de las que surgen 31 preguntas. Para determinar la importancia de cada una de ellas se maneja 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 los encuestados:

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

Dos cuestiones finales permiten la valoración general:

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 abiertas (texto libre) en las que se pide a los/las participantes que aporten sugerencias de mejora o indiquen algún tipo de queja o disconformidad con la gestión, atención y desarrollo de los cursos.

La encuesta se ha realizado a todos los estudiantes matriculados en todos los idiomas en los cursos ofertados en el primer cuatrimestre del curso 2020-2021.

Validez

La validez de los resultados mide la correlación entre dos variables. Promedio de todas las dimensiones, (media aritmética de todas las preguntas de cada dimensión) y promedio de la pregunta **“valoración general”**. Por otro lado, el porcentaje de respuestas completas sobre el total de estudiantes.

Media (sobre 5) de todos los ítems es de **4,38**, la media (sobre 5) del ítem de satisfacción general es de **4,21**. La leve discrepancia nos permite afirmar que hay cierta variabilidad en la valoración de algunas dimensiones.

Metodología

Se presentan los datos con la valoración (media sobre 5) por ítems y dimensiones, comparada con la media de la valoración global de la satisfacción y con la media de satisfacción para el conjunto de preguntas de cada dimensión.

La variación en positivo o negativo indicará el grado de adecuación de la percepción del usuario a las expectativas, y 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.

Idioma	Estudiantes	Respuestas	Porcentaje
Francés	12	9	75,00%
Inglés	79	76	96,20%
TOTAL	91	85	93,41%

Tabla 1. Porcentaje de participación por Tipo de Alumno/a

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Miembro del PAS	2	2,35%
Miembro del PDI	8	9,41%
Estudiante de postgrado	1	1,18%
Miembro de Alumni USAL	68	80,00%
No contesta	6	7,06%
Total	85	100,00%

Análisis de datos

Las tablas presentan los valores para las dimensiones consideradas en el cuestionario adaptado para el SCI, y las variaciones respecto a la **media global** por dimensión y a la media de **la satisfacción general con el curso**. Por idioma y tipo de estudiante

Tabla 2. Medias para cada dimensión por tipo de estudiantes matriculado

ESTUDIANTES	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Personal de Admón. Servicios	4,35	4,33	4,33	5,00	4,50
Personal Docente Investigador	4,69	4,46	4,42	4,30	4,12
Estudiante de Posgrado	4,90	5,00	5,00	5,00	5,00
Alumni	4,38	4,25	4,20	4,34	4,31
No contestan	4,64	4,38	4,08	4,50	4,58
GLOBAL	4,47	4,30	4,26	4,36	4,36

Tabla 3. Variaciones respecto de la media de satisfacción global por tipo de estudiante

ESTUDIANTES	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Personal de Admón. Servicios	-0,03	-0,04	-0,04	0,62	0,12
Personal Docente Investigador	0,31	0,08	0,04	-0,08	-0,26
Estudiante de Posgrado	0,52	0,62	0,62	0,62	0,62
Alumni	0,05	-0,11	-0,14	-0,04	-0,02
No contestan	0,26	-0,00	-0,29	0,12	0,20
GLOBAL	0,09	-0,08	-0,12	-0,01	-0,02

Tabla 4. Variaciones respecto de la media de la dimensión por tipo de estudiante

ESTUDIANTES	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Personal de Admón. Servicios	-0,12	0,03	0,08	0,64	0,14
Personal Docente Investigador	0,22	0,16	0,16	-0,06	-0,24
Estudiante de Posgrado	0,43	0,70	0,74	0,64	0,64
Alumni	-0,04	-0,04	-0,02	-0,03	-0,00
No contestan	0,17	0,07	-0,17	0,14	0,22

Tabla 5. Medias para cada dimensión por idioma cursado

IDIOMAS	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Francés	4,89	4,84	4,89	5,00	4,84
Inglés	4,42	4,24	4,18	4,30	4,30
GLOBAL	4,47	4,30	4,26	4,36	4,36

Tabla 6. Variaciones respecto de la media de satisfacción global por idioma

IDIOMAS	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Francés	0,51	0,46	0,51	0,62	0,46
Inglés	0,04	-0,14	-0,20	-0,08	-0,08
GLOBAL	0,09	-0,08	-0,12	-0,01	-0,02

Tabla 7. Variaciones respecto de la media de la dimensión por idioma

IDIOMAS	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Francés	0,41	0,54	0,63	0,64	0,48
Inglés	-0,05	-0,06	-0,08	-0,06	-0,06

Tabla 8. Media (sobre 5) y desviación estándar de dimensiones por preguntas

Cuestionario	Válidos	Media (sobre 5)	DT	MODA
ASPECTOS ACADÉMICOS				
Valore la forma en la que el/la profesor/a imparte el curso	80	4,54	0,72	5
Trato por parte del/la profesor/a	81	4,77	0,53	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	80	4,81	0,50	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	80	4,70	0,56	5
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	78	4,42	0,78	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	79	4,85	0,39	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula como en medio virtual	81	4,60	0,68	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	80	4,40	0,80	5
La experiencia de aprendizaje por videoconferencia	81	3,63	1,01	3
La experiencia de aprendizaje guiado en la plataforma Studium	80	4,54	0,72	5
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				
Imagen y reputación global del Servicio Central de Idiomas	81	4,01	0,90	4
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	72	4,21	0,82	5
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	67	4,28	0,69	4
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	82	4,05	0,99	4
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	80	4,65	0,69	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en videoconferencia	80	4,51	0,77	5
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				

Cuestionario	Válidos	Media (sobre 5)	DT	MODA
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	81	4,35	0,82	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	81	4,16	0,88	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	80	4,26	0,80	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	56	4,43	0,62	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	61	4,44	0,61	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	62	4,27	0,72	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	50	4,24	0,71	4
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	60	4,38	0,78	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	63	4,70	0,49	5
ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	52	4,54	0,72	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	62	4,27	0,77	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	40	4,05	0,89	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	79	4,19	0,93	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	80	4,21	0,74	4

Valoración general del Servicio Central de Idiomas

Indique su nivel de satisfacción general con el curso

Tabla 9. Satisfacción general por tipo de estudiante e idioma

	Válidos	Media	MODA	Variación*
TODAS las respuestas	80	4,21	4	
Personal de Admón. Servicios	2	4,50	-	0,29
Personal Docente Investigador	8	4,50	5	0,29
Estudiante de Posgrado	1	5,00	-	0,79
Alumni	65	4,14	4	-0,07
No contestan	4	4,50	5	0,29
Francés	9	5,00	5	0,79
Inglés	71	4,11	4	-0,10

* Promedio de respuestas en la pregunta: "Indique su nivel de satisfacción general con el curso"

Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI

Tabla 10. Satisfacción relación calidad precio por tipo de estudiante e idioma

	Válidos	Media	MODA	Variación *
TODAS las respuestas	79	3,53	3	
Personal de Admón. Servicios	2	3,50	-	-0,03
Personal Docente Investigador	8	3,75	4	0,22
Estudiante de Posgrado	1	4,00	-	0,47
Alumni	64	3,44	3	-0,09
No contestan	4	4,50	5	0,97
Francés	9	4,44	5	0,91
Inglés	70	3,41	3	-0,12

*Promedio de respuestas en la pregunta: "Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI"

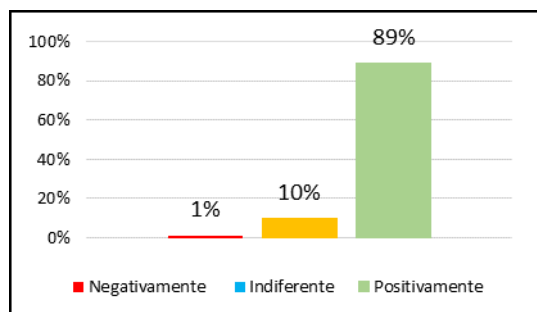
Tabla 11. Valoración calidad precio

	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	2	2,53
Mala	6	7,59
Regular	31	39,24
Buena	28	35,44
Muy buena	12	15,19
Total	79	100,0

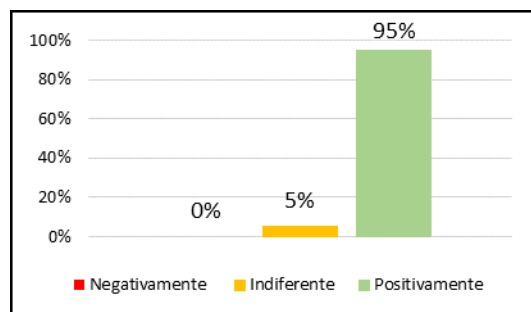
Resultados por dimensiones

A. ASPECTOS ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentajes agrupados)

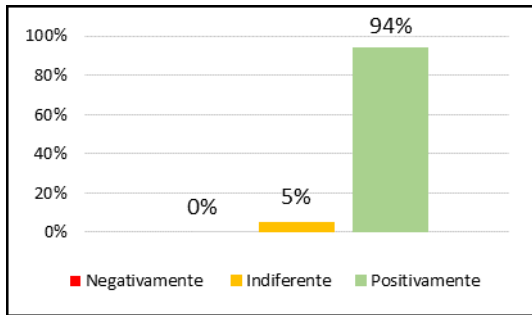
Forma en que se imparte el curso



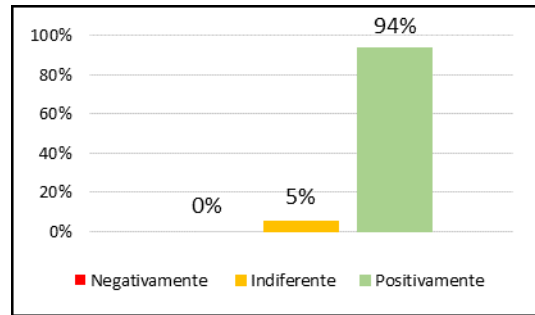
Trato por parte del/la profesor/a



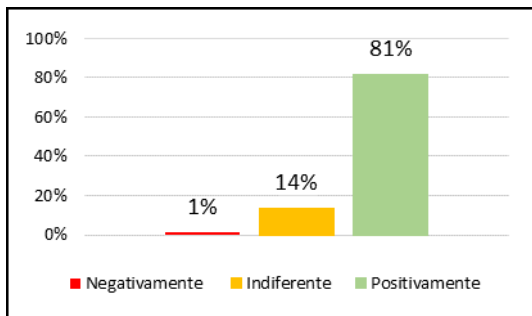
Disposición para resolver mis consultas



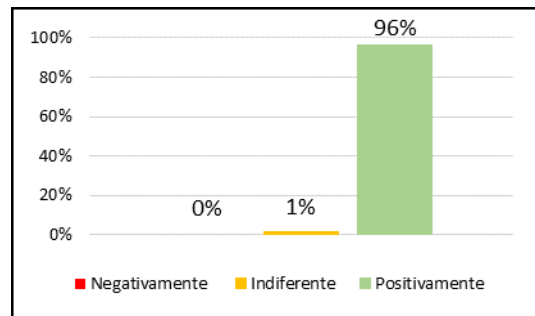
Entusiasmo/interés para enseñar



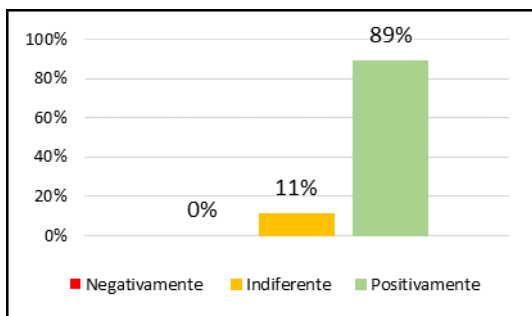
Interés en relación a mi progreso



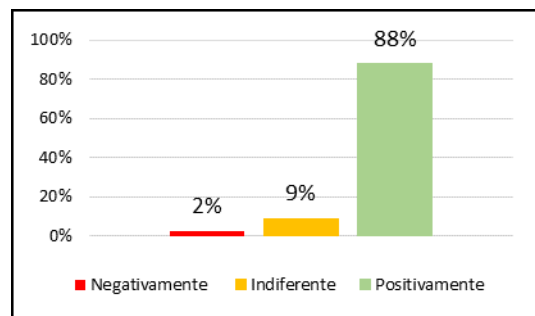
Conocimiento del idioma que enseña



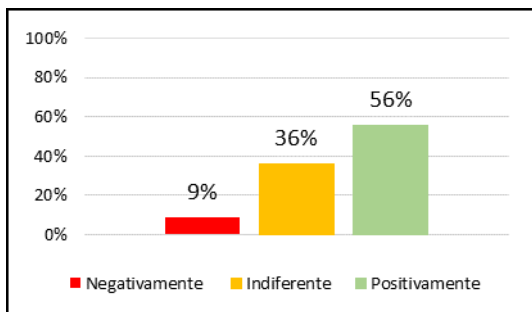
Comunicación con sus estudiantes



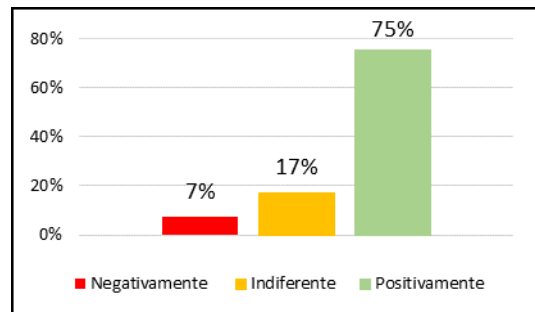
La experiencia de aprendizaje presencial



La experiencia por videoconferencia

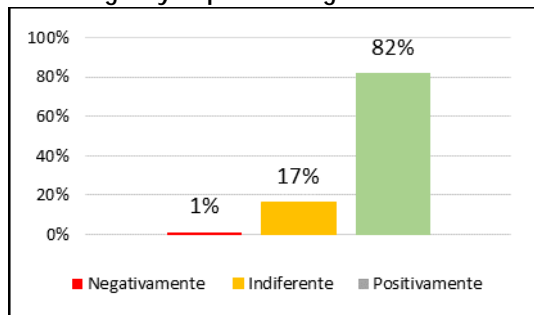


La experiencia del guiado en Studium

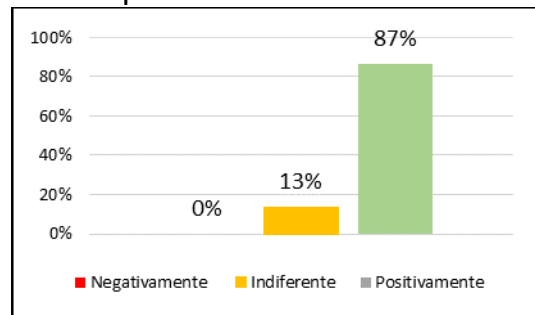


B. IMAGEN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS (resultados de valoración en porcentaje)

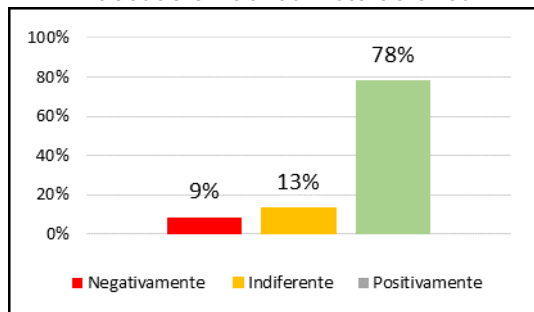
Imagen y reputación global del SCI



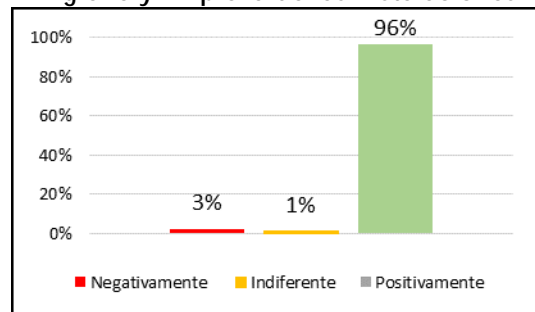
Reputación de las enseñanzas



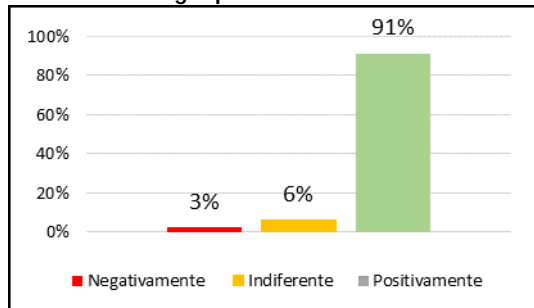
Adecuación de las instalaciones



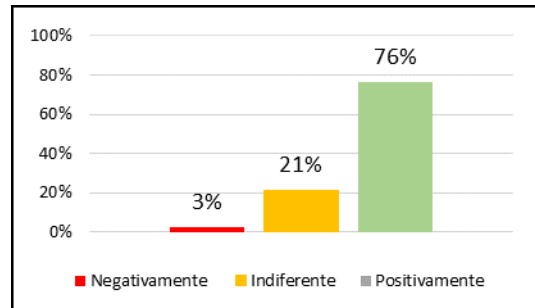
Higiene y limpieza de las instalaciones



Adecuado número de estudiantes por grupo en el aula

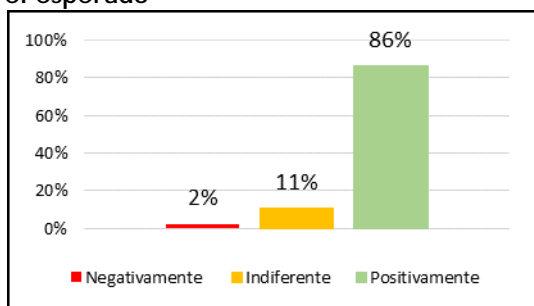


Adecuado número por grupo en videoconferencia

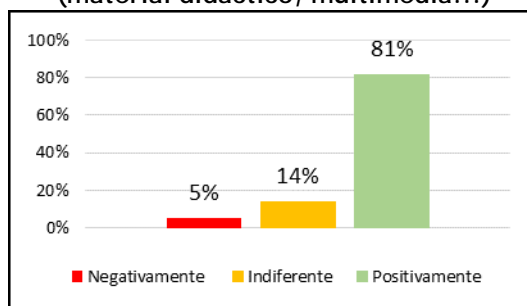


C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

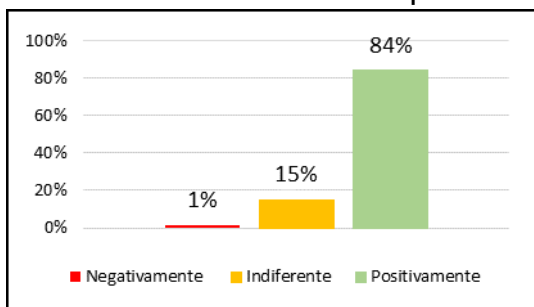
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado



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



Horario de los cursos ofrecidos por el SCI

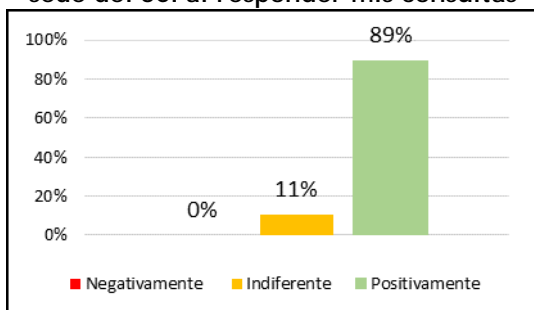


Por favor, explique cómo los horarios podrían adaptarse mejor a sus necesidades

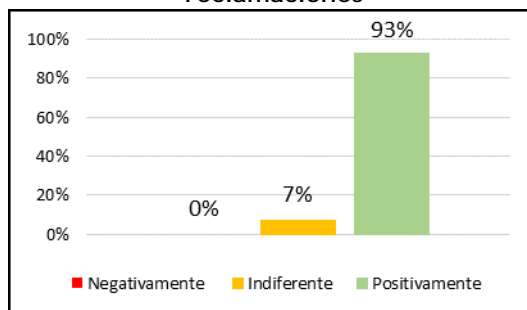
- Con una hora de finalización no posterior a las 19:30 de la tarde.

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

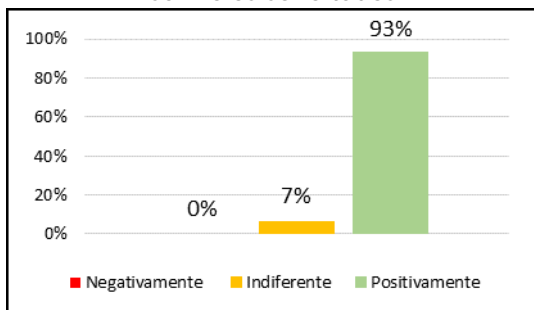
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas



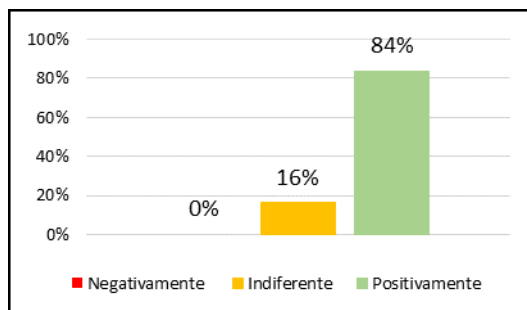
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones



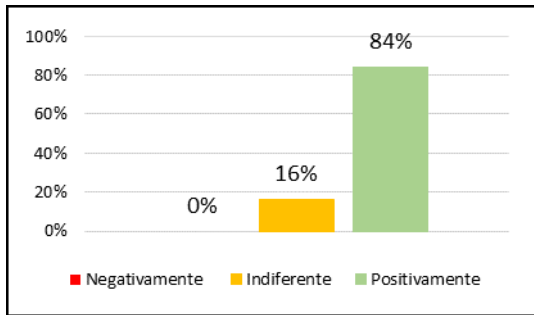
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados



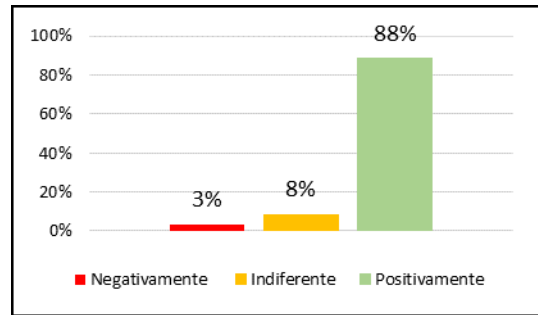
El horario de atención al público



Conocimiento de los procedimientos internos del servicio

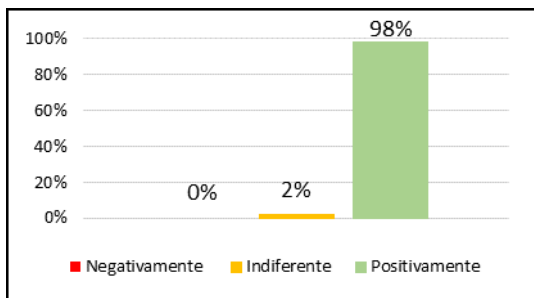


Seguridad y confianza transmitida por el SCI

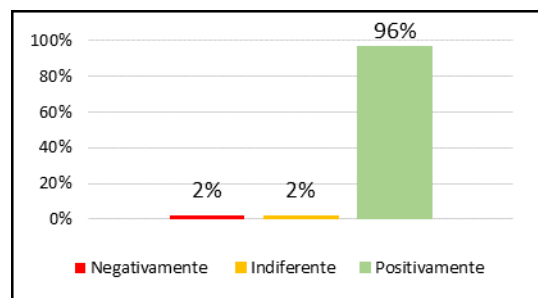


E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

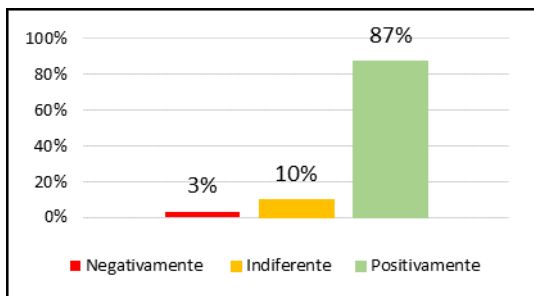
Trato igualitario y respetuoso



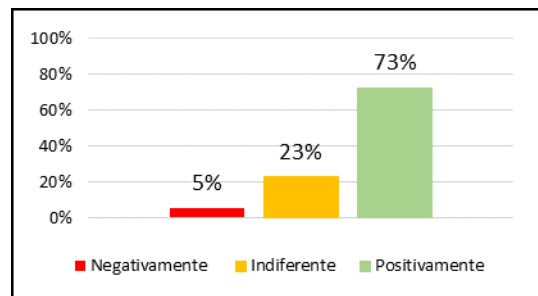
Tratamiento de mis datos personales



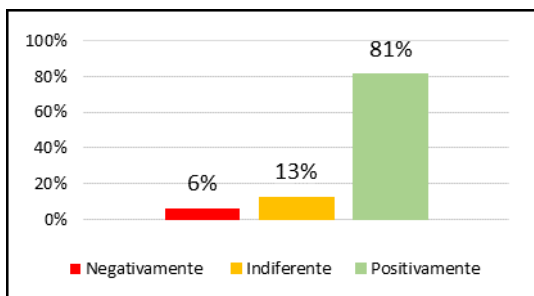
Facilidad para contactar por teléfono



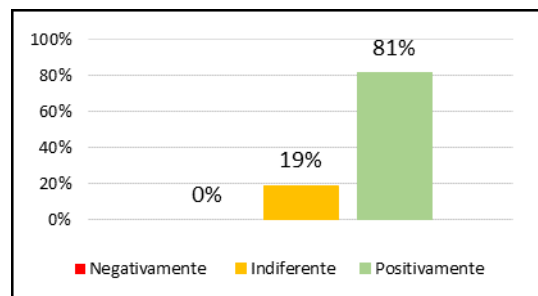
Las opiniones son para introducir mejoras



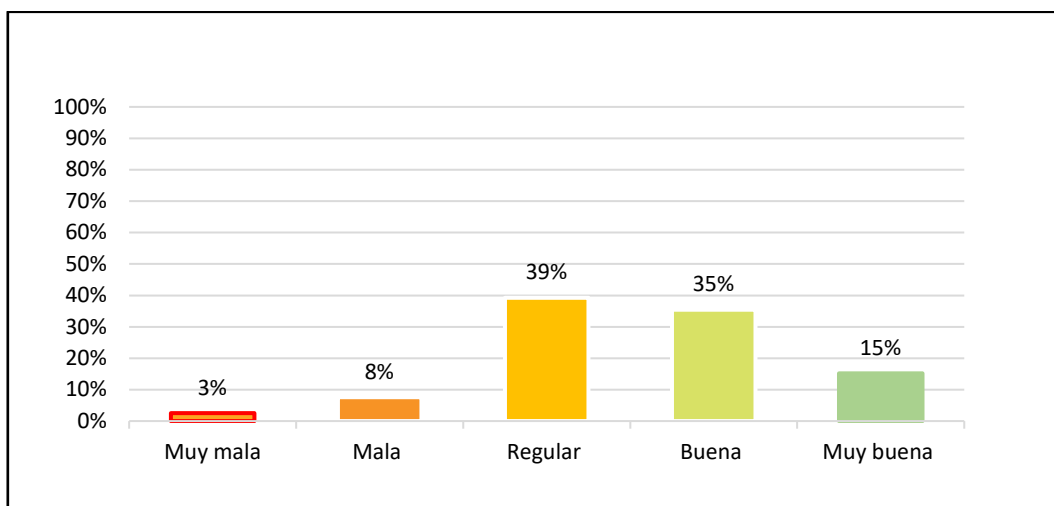
La matriculación es simple y estandarizada



Satisfacción general con el curso



Valore la relación calidad-precio de los cursos Senior



Preguntas abiertas

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

- Todo perfecto
- No he contestado a las preguntas relativas al SCI, porque no he tenido que ponerme en contacto con ellos, sólo al curso y a la matriculación.
- Me parece que el funcionamiento está muy bien. Introducir, cuando sea posible, la posibilidad de ir a visitar alguna de las ciudades de las que tanto hablamos en clase. En este caso París.
- La calidad de la conexión de las clases online no es nada buena. Cuando nos conectamos todos los asistentes del grupo falla mucho.
- Creo que debería mejorar la plataforma digital que se utiliza. Es bastante difícil seguir la clase cuando estamos todos los estudiantes conectados.
- No me gusta el libro
- Mayor número de horas de curso
- La profesora es entusiasta y controla, pero creo que no ofrece el mismo nivel de atención hacia todos los alumnos, creo que en las clases debemos participar todos.
- Enseñanza más personalizada
- Hay una excesiva dependencia de los libros de texto, y puesto que no estamos preparándonos para ningún tipo de título, se podría utilizar, además del libro, otro tipo de material
- En general todo de calidad.
- Quiero expresar mi agradecimiento y valoración a la forma de actuar de mi profesora de inglés XXX La profesora se esmera en informarnos adecuadamente de la evolución de los temas y ejercicios que se han realizado tanto en el aula de modo

presencial, como en la docencia virtual, para facilitarnos el aprendizaje, si por alguna circunstancia personal no hemos podido asistir a dichas clases

- Considero las horas presenciales son fundamentales para la formación.
- En general todo es correcto
- Dadas las circunstancias me parece muy aceptable.
- Sería preferible todo presencial
- Que las dos sesiones sean presenciales
- Nada especial
- Las aulas en Fonseca, tienen muy mala acústica, lo cual es malo para la enseñanza de idiomas, era mejor en San Boal.
- Creo que en la situación actual lo estáis haciendo muy bien. Solo tener paciencia y esperar que el próximo curso si se puede sea todo presencial.
- La hora de prácticas on-line debería de estar tutelada.
- En clase online algunas interferencias
- Por varios años he asistido a estos cursos...TODOS muy bien, incluidos los profesores, si bien este año la calidad ha disminuido... "falta calor... Lo que se definiría como feeling en el grupo" El entorno, posiblemente por el estado social actual MUY DISTANTE...NO hay una intención entre compañeros como he conocido otras veces... La audición con máscara es muy desfavorable Si bien la profesora da MUCHA confianza anulándose el bien-estar con el "reducido ambiente compañeril"
- No virtual. Los dos días presenciales.
- Curso anual. No 2 semestres
- No tengo sugerencias.
- Muy bien.
- Mas horarios, aunque imagino que la situación actual lo impide, por falta de alumnos.
- Este curso es complicado con las medidas de distancia. Para las condiciones ha estado bien
- En general considero que merecen la pena por la relación calidad/ precio. Sin embargo, por las circunstancias de la Covid 19, las clases se hacen difíciles de seguir, tanto presencial, como on line.
- Poder seguir la clase con tu red de internet a la clase
- Les sugiero la creación de más cursos de conversación
- Las clases online no me resulta muy atractivo para aprender un idioma.
- ES UN POCO CARO PARA EL PDI Y VISTO QUE NO SE PUEDEN DAR LA MITAD DE LAS HORAS POR LA PANDEMIA PRESENCIALMENTE PUEDEN SER UN POCO MAS EXIGENTES EN LOS NIVELES QUE INDICAN, ESTÁN SOBREALORADOS, NO SE CORRESPONDEN CON LOS OFICIALES EUROPEOS
- Es cada vez más caro, y debieran hacer posible seguir la clase presencial online también

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

- Ninguna
- Muchas tareas
- El sistema de aula virtual es un poco peor que el usado el año pasado, se entrecorta y tiene algunos fallos durante la conexión
- El libro que utilizamos es poco funcional
- EL FRIO.
- No creo necesario estar toda la clase con las ventanas y la puerta abierta. El frio no ha demostrado impedir la propagación del coronavirus y es el principal factor de riesgo de infecciones respiratorias. Habrá que ventilar, pero no tenemos en clase congelados. Yo he sufrido un proceso respiratorio serio y lo relaciono con el frío y donde más hace es en clase.
- La división del curso en dos cuatrimestres retrasa la finalización del mismo hasta mediados de junio, me gustaba más cuando terminaba en el mes de mayo.
- Creo que el coste del curso ha sufrido una fuerte subida, teniendo en cuenta que la sesión virtual es de 1 hora me parece que debería estar más acorde con el servicio prestado
- Ninguna
- La subida del precio de la matricula este curso,
- Estoy disconforme con los cambios económicos y en el tiempo de docencia del curso actual. Es cierto que estamos en una situación "extraña" pero se aprecia que se aprovecha la circunstancia para reducir horas de curso y de docencia. Parte de la reducción del tiempo de docencia se enmascara con la llamada "hora de trabajo personal" y dicha hora es consecuente con el trabajo que debe realizar el alumno si quiere progresar. Por lo tanto "tal añadido" sobra. Conocida la eliminación del Portugués y del Alemán estos cambios invitan a pensar que paulatinamente se pretende "eliminar los cursos de idiomas" si no producen beneficio económico como si de un negocio se tratara. Esto se llama cómo aprovechar la circunstancia COVID.
- El precio del curso este año, me parece excesivo, teniendo en cuenta que tenemos menos horas de clase.
- No tengo ninguna queja, todo son parabienes por vuestra atención.
- Ninguna, considerando que esta época está siendo especialmente difícil. Valoro la eficacia y el intento de trabajar con normalidad en esta época
- LA SUBIDA DE PRECIO EXCESIVA SIENDO EL CURSO CUATRIMESTRAL Y HABIENDO UNA CLASE PRESENCIAL DE 2H. Y OTRA ON-LINE DE 1H. NO LO VEO MUY CORRECTO
- Incremento del precio
- Excesivo incremento del precio del curso 2020-2021 respecto al curso anterior
- El incremento de precio
- Creo que requerirían más intensidad: más trabajo fuera del aula. Planificación para avanzar en los contenidos del texto recomendado .Sugerencia de material audiovisual acorde con la marcha del curso.
- Mala audición al ser transmitida por amplificación y mascarilla en aula muy grande debido a la situación actual.

- La queja es porqué se han hecho en dos cuatrimestres y no como se hacía siempre de forma continua hasta el final del curso. Además la matrícula se incrementa mucho de esta forma para un curso completo.
- PODRÍAN SIMPLIFICAR EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN PREVIA Y MATRICULA, LAS DIRECCIONES EN LAS QUE ATIENDEN, AMPLIAR LOS HORARIOS DE OFICINA Y DE CLASES
- A veces la puerta de entrada está cerrada

Se han enterado de la existencia de los cursos por:

- Porque soy profesora jubilada de la Universidad de Salamanca
- Por un familiar
- He participado en años anteriores
- Por una amiga
- Por amistades
- Por amigos
- Ya asistí el año pasado y me entere por la web
- Por amigos
- A través de compañeros
- Me envió la información un compañero de trabajo
- Otros compañeros
- Me lo dijo una amiga
- porque he sido profesora de la USAL
- Por una amiga
- Información USAL
- Por otras personas
- Por otros compañeros
- He hecho cursos anteriores
- A través del boca-oreja y de amigos que han sido o son de profesores de la Usal.
- A través de un compañero de trabajo
- Por la página web del SCI
- Por amigos que los estaban haciendo ya
- Soy alumno desde hace cuatro cursos.
- por la web de la USAL
- por una amiga
- Web
- Boca a boca
- Por la USAL
- Por conocidos
- Es el tercer año que me matriculo en los cursos Senior
- Web USAL
- Por una compañera pero llevo ya varios años
- Por amistades
- Por una amiga
- Preguntando en la Universidad
- Internet
- POR UN COMPAÑERO
- Por mi interés, buscando en USAL
- Ya estuve matriculado el año pasado
- Por un amigo.
- por un antiguo alumno
- A través de conocidos
- Por e-mail
- Por amigos
- Por un amigo
- Por un amigo
- por unas amigas
- Por otros compañeros de universidad
- Por una compañera
- por la web del SCI
- Por alumni
- Por la propia universidad a la que pertenecía como PDI
- Mediante USAL
- Por la prensa, en su día.
- Por una amiga
- Por correo del SCI
- Web
- El inicio en el primer año por un contacto que ya estaba matriculado, Posteriormente por la calidad comparativa que conocía

- Por los medios de comunicación y porque ya soy alumno veterano y estoy al tanto de la información a final de Septiembre.
- Llevo 6años
- A través de compañeros
- Estoy matriculado otros años
- LOS CONOZCO DE TODA LA VIDA POR LA PUBLICIDAD INSTITUCIONAL DE LA USAL
- A través de compañeros
- Por internet
- Soy alumna desde hace 6 años
- Antigua alumna
- Por amigos
- Por otras personas