

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

CURSO 2025-2026

Cursos SENIOR (Anual)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2026

REFERENCIA: INTERNO

ÍNDICE

ÍNDICE	2
Índice de tablas.....	3
Índice de Ilustraciones.....	3
Introducción	5
Cuestionario	5
Validez.....	6
Metodología	6
Población y Muestra	7
Análisis de datos.....	7
Valoración general del Servicio Central de Idiomas.....	10
Indique su nivel de satisfacción general con el curso	10
Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI	11
Resultados en forma de gráfico por dimensiones	11
A. ASPECTOS ACADÉMICOS (resultados de valoración en porcentajes agrupados)	11
B. IMAGEN Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS (resultados de valoración en porcentaje).....	12
C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)	13
Preguntas 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)	14
E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL	15
Matriz de datos	16
Preguntas de respuesta abierta	17
Indique a continuación alguna sugerencia de mejora en la gestión, atención y desarrollo de los cursos.....	17
Indique a continuación algún tipo de queja o disconformidad con la gestión, atención y desarrollo de los cursos	20
Se han 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. Resultados de los ítems por dimensiones	7
Tabla 4. Medias para cada dimensión por tipo de estudiantes matriculado.	9
Tabla 5. Variaciones respecto de la media de satisfacción general por tipo de estudiante.....	9
Tabla 6. Variaciones respecto de la media de la dimensión por tipo de estudiante.....	9
Tabla 7. Medias para cada dimensión por idioma cursado.	9
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.....	10
Tabla 11. Satisfacción relación calidad precio por tipo de estudiante e idioma.....	11
Tabla 12. Valoración relación calidad precio.....	11

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Forma en que se imparte el curso.	11
Ilustración 2. Trato por parte del/la profesor/a.....	11
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.....	12
Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje en el aula.....	12
Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI.....	12
Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.....	12
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 del curso a las destrezas del estudiante.....	13
Ilustración 15. El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado.....	13

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

Introducción

El Servicio Central de Idiomas (SCI) de la Universidad de Salamanca (USAL) realiza un seguimiento periódico del grado de satisfacción de personas usuarias de los servicios que ofrece a la comunidad universitaria. Este seguimiento se realiza a partir del análisis de indicadores cualitativos y cuantitativos.

El análisis de los indicadores cualitativos se hace a partir de los informes de resultados de encuestas que miden la percepción de la satisfacción de los usuarios y las usuarias de todos los servicios ofertados por el SCI.

En este contexto las encuestas de satisfacción de estudiantes con los cursos de idiomas Senior buscan medir la percepción de usuarios internos y externos, en dos dimensiones principales:

- Percepción general de la organización
- Percepción de los servicios ofrecidos

Para conseguirlo se ha utilizado un cuestionario adaptado al modelo SERVPERF que resulta adecuado para valorar la percepción de la calidad del servicio atendiendo a las dos dimensiones señaladas, la percepción general y la de los servicios ofrecidos.

Cuestionario

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

1. Aspectos académicos: analiza la metodología utilizada, disponibilidad, trato, entusiasmo demostrado por el profesorado, interés por el alumnado, conocimiento del idioma e interacción 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. Comunicación y accesibilidad: análisis del trato y confiabilidad para el acceso y la comunicación.

El instrumento utilizado es un cuestionario con estas cinco dimensiones y un total 35 preguntas (ítems). Se busca determinar la valoración de la persona encuestada para cada una de las 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.

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 para este curso es la siguiente: en relación a la primera variable (media del conjunto de preguntas de la 3 a la 29), que en este curso es de 4,70 inferior a la media del curso anterior, 4,75 (en el curso 2024-2025) y superior al 4,36 (del curso 2023-2024), y en relación a la segunda media obtenida en el ítem de satisfacción general (pregunta 32), en este curso 4,68 también inferior al valor del curso anterior 4,74 (en el curso 2024-2025) y superior al 4,05 (del curso 2023-2024).

Respecto a la segunda variable, para todos los idiomas el porcentaje de respuesta ha sido del 88,6% en el curso anterior 2024-2025 fue del 88,1% y del 88 % en el curso 2023-2024.

En consecuencia, los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse fiables. El índice de desviación estándar para el conjunto se sitúa en 0,76 puntos.

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 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 a todos los estudiantes matriculados en todos los idiomas en los cursos ofertados en el curso 2025-2026 (Tabla 1).

Tabla 1. Porcentaje de participación por idioma

Idioma	Estudiantes	Respuestas	Porcentaje
Francés	16	14	87,5
Inglés	63	56	88,9
Total	79	70	88,6

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 (PTGAS)	0	0,0
Miembro del Personal Docente Investigador (PDI)	1	1,4
Estudiante de Postgrado	0	0,0
Miembro de Alumni USAL (Alumni)	63	90,0
Estudiante de grado	1	1,4
No contesta	5	7,1
Total	70	100,0

* Debido a la escasa representatividad del tipo de estudiante que no es miembro de Alumni, fuera de esta categoría y para este informe se presentan los datos agrupados por Alumni y Otros

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. Resultados 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	70	4,87	0,33	5
Trato por parte del/la profesor/a	70	4,93	0,31	5
Disposición del/la profesor/a para resolver mis consultas tanto en el aula como en medio virtual	70	4,93	0,26	5
Entusiasmo/interés del/la profesor/a para enseñar	69	4,91	0,28	5
Interés del/la profesor/a en relación a mi progreso durante el cuatrimestre	68	4,78	0,51	5
Conocimiento del profesor/a en relación al idioma que enseña	70	4,99	0,12	5
Comunicación del/la profesor/a con sus estudiantes, tanto dentro del aula como en medio virtual	70	4,96	0,26	5
La experiencia de aprendizaje presencial en el aula	70	4,67	0,63	5
IMAGEN Y PERCEPCIÓN				

CUESTIONARIO	Válidos (n)	Media (sobre 5)	DT	MODA
Imagen y reputación global del Servicio Central de Idiomas	66	4,58	0,55	5
Reputación de las enseñanzas impartidas por el SCI	67	4,60	0,57	5
Adecuación de las instalaciones (aula) y equipamiento (mobiliario, ordenadores, conexión a internet...)	70	3,91	0,94	4
Higiene y limpieza de las instalaciones donde se imparten los cursos del SCI	70	4,66	0,50	5
Adecuación del número de estudiantes por grupo en el aula	69	4,75	0,49	5
Aportación del curso a las destrezas profesionales/académicas del estudiante	64	4,67	0,59	5
CONTENIDO PROGRAMÁTICO				
El nivel de idioma impartido en el curso es el esperado según la programación prevista por el SCI	69	4,72	0,54	5
Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...)	68	4,47	0,63	5
Horario de los cursos ofrecidos por el SCI	69	4,62	0,54	5
ASPECTOS NO ACADÉMICOS				
La atención del personal que atiende en la sede del SCI al responder mis consultas	55	4,76	0,50	5
La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones	54	4,74	0,52	5
Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados por parte del personal que atiende en la sede del SCI	52	4,75	0,51	5
El horario de atención al público (presencial, telefónico u otros medios) del SCI	50	4,64	0,62	5
Conocimiento de los procedimientos internos del servicio por parte del personal que atiende en la sede del SCI	46	4,65	0,67	5
Seguridad y confianza transmitida por el SCI	54	4,72	0,59	5
COMUNICACIÓN Y ACCESIBILIDAD				
Trato igualitario y respetuoso dado por el personal que atiende en la sede del SCI a los estudiantes	55	4,80	0,44	5
El SCI respeta mi privacidad en el tratamiento de mis datos personales	53	4,87	0,34	5
Facilidad para contactar con el personal que atiende en la sede del SCI por teléfono	54	4,67	0,67	5
El SCI tiene en cuenta las opiniones de los estudiantes para la introducción de mejoras en los servicios que presta	46	4,33	0,86	5
El procedimiento de matriculación en los cursos del SCI es simple y estandarizado	68	4,50	0,68	5
VALORACIÓN GLOBAL	1.756	4,70	0,58	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 estudiantes matriculado.

ESTUDIANTES	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Miembro de Alumni	63	4,88	4,50	4,59	4,69	4,61
Otros	7	4,86	4,74	4,71	4,96	4,88
GLOBAL	70	4,88	4,52	4,61	4,71	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*
Miembro de Alumni	63	0,20	-0,18	-0,09	0,01	-0,07
Otros	7	0,18	0,06	0,03	0,28	0,20
GLOBAL	70	0,20	-0,16	-0,07	0,03	-0,05

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

Así como las variaciones respecto a la media del “grupo de preguntas de cada dimensión” (Tabla 6), es decir, la variabilidad por encima y por debajo de la valoración global para el conjunto de estudiantes con cada aspecto concreto (preguntas relativas a la dimensión).

Tabla 6. Variaciones respecto de la media de la dimensión por tipo de estudiante.

ESTUDIANTES	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Miembro de Alumni	63	0,00	-0,02	-0,01	-0,02	-0,03
Otros	7	-0,02	0,21	0,11	0,24	0,25

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
Francés	14	4,86	4,22	4,48	4,49	4,50
Inglés	56	4,89	4,59	4,64	4,76	4,66
GLOBAL	70	4,88	4,52	4,61	4,71	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*
Francés	14	0,18	-0,46	-0,20	-0,19	-0,18
Inglés	56	0,21	-0,09	-0,04	0,08	-0,02
GLOBAL	70	0,20	-0,16	-0,07	0,03	-0,05

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

Y, la Tabla 9 presenta las variaciones respecto a la media del “grupo de preguntas de cada dimensión”, es decir, la variabilidad por encima y por debajo de la valoración por idioma con cada aspecto concreto (preguntas relativas a la dimensión).

Tabla 9. Variaciones respecto de la media de la dimensión por idioma.

IDIOMAS	n	Académicos	Imagen	Programa	No académicos	Accesibilidad
Francés	14	-0,02	-0,30	-0,13	-0,22	-0,13
Inglés	56	0,01	0,07	0,03	0,05	0,03

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	69	4,68	0,52	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
Miembro de Alumni	63	4,68	0,53	-0,00
Otros	7	4,71	0,45	0,03
POR TIPO DE IDIOMA				
Francés	14	4,57	0,62	-0,11
Inglés	55	4,71	0,49	0,03

* 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 y opciones de respuestas respecto a la relación calidad/precio.

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	69	4,35	0,72	
POR TIPO DE ESTUDIANTE				
Miembro de Alumni	63	4,34	0,72	-0,01
Otros	7	4,43	0,73	0,08
POR TIPO DE IDIOMA				
Francés	14	4,43	0,62	0,08
Inglés	55	4,33	0,74	-0,02

* 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	0	0,0
Mala	0	0,0
Regular	10	14,5
Buena	25	36,2
Muy buena	34	49,3
Total	69	100,0

Resultados en forma de gráfico por dimensiones

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

Ilustración 1. Forma en que se imparte el curso.

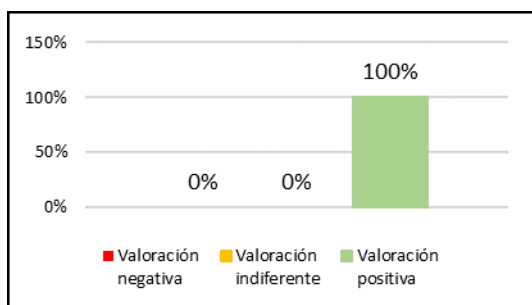


Ilustración 2. Trato por parte del/la profesora/o.

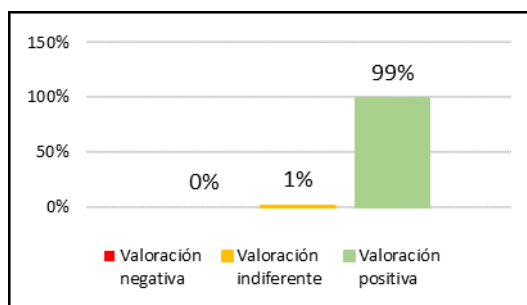


Ilustración 3. Disposición para resolver mis consultas.

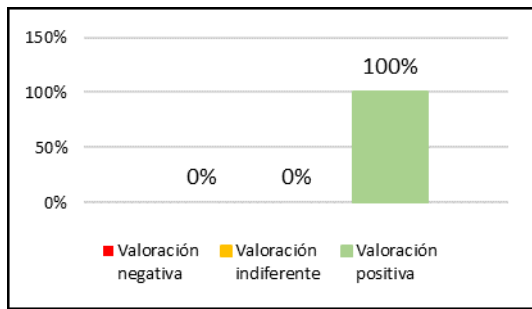


Ilustración 4. Entusiasmo/interés para enseñar

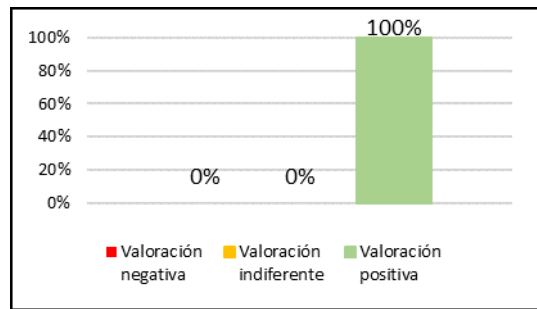


Ilustración 5. Interés en relación a mi progreso.

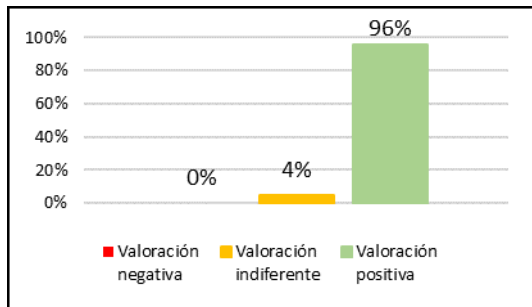


Ilustración 6. Conocimiento del idioma que enseña

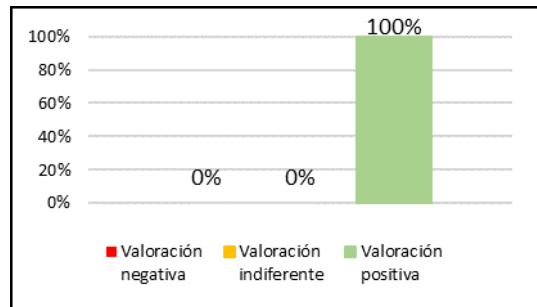


Ilustración 7. Comunicación con sus estudiantes.

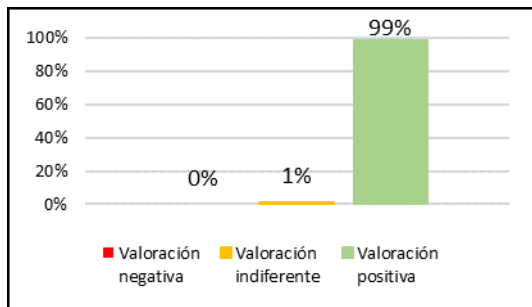
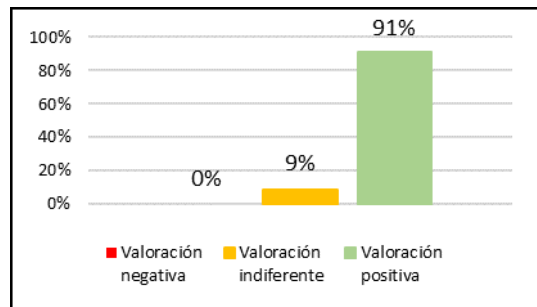


Ilustración 8. La experiencia de aprendizaje en el aula.



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

Ilustración 9. Imagen y reputación global del SCI.

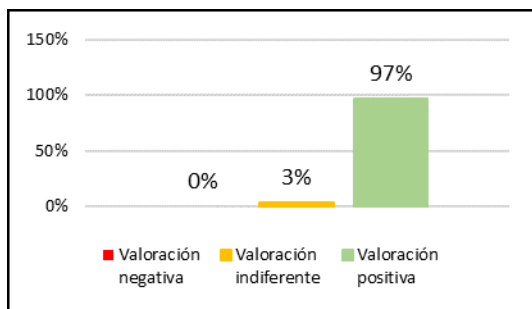


Ilustración 10. Reputación de las enseñanzas.

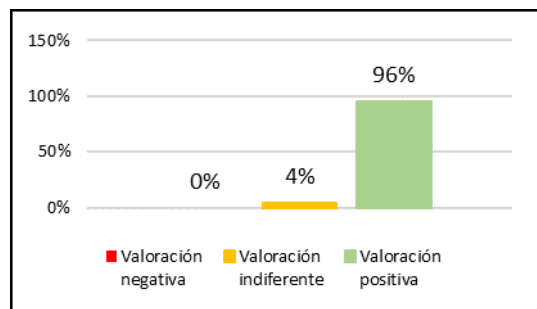


Ilustración 11. Adecuación de las instalaciones.

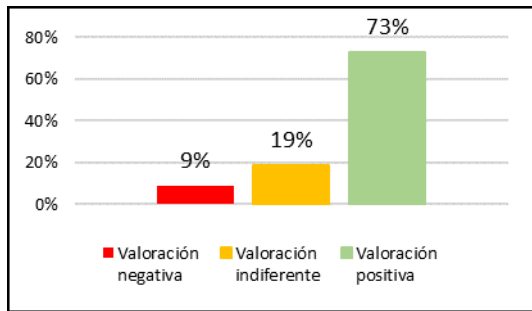


Ilustración 12. Higiene y limpieza de las instalaciones.

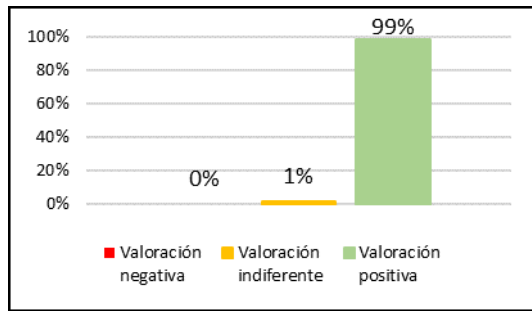


Ilustración 13. Número de estudiantes por grupo en el aula.

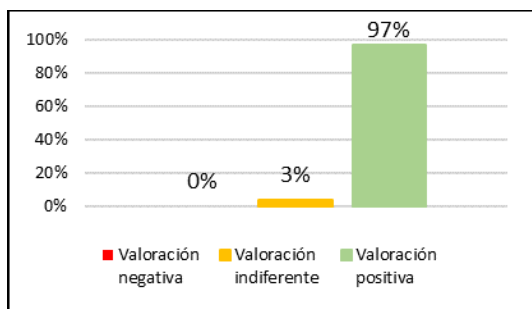
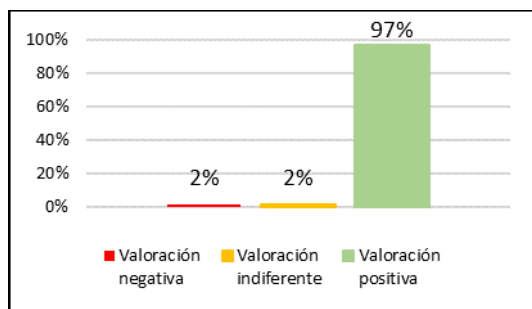


Ilustración 14. Aportación del curso a las destrezas del estudiante.



C. CONTENIDO PROGRAMÁTICO (resultados de valoración en porcentaje)

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

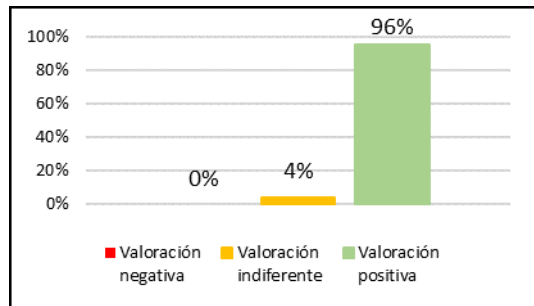


Ilustración 16. Adecuación de los recursos didácticos (material didáctico, multimedia...).

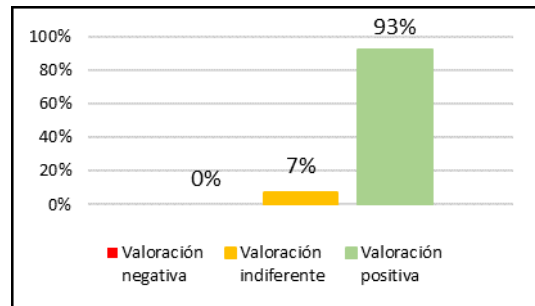
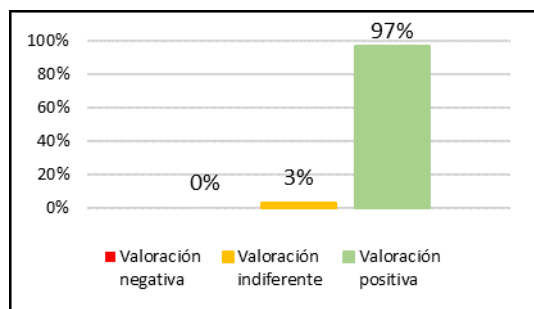


Ilustración 17. Horario de los cursos ofrecidos por el SCI.



Preguntas de respuesta abierta

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

- No hay comentarios

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.

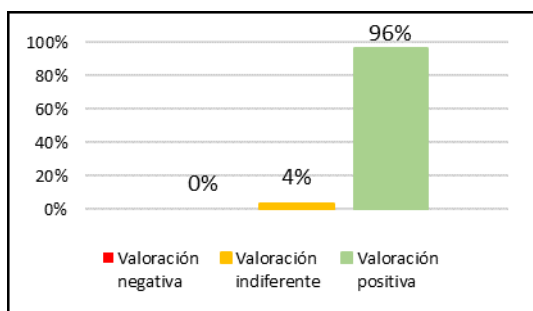


Ilustración 19. La respuesta del SCI a mis consultas y reclamaciones.

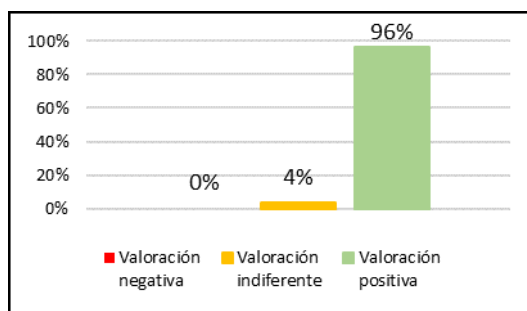


Ilustración 20. Puntualidad en la prestación de los servicios solicitados

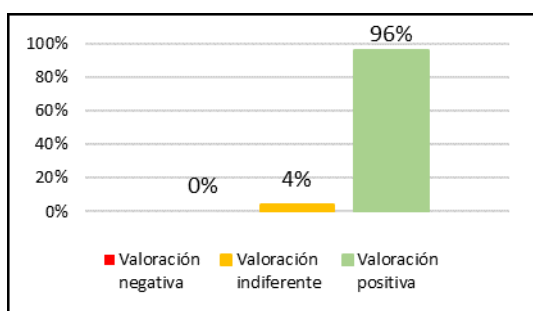


Ilustración 21. El horario de atención al público.

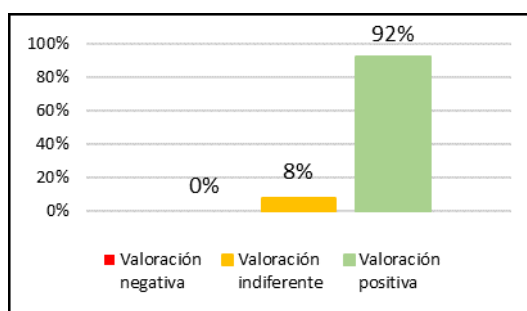


Ilustración 22. Conocimiento de los procedimientos internos del servicio.

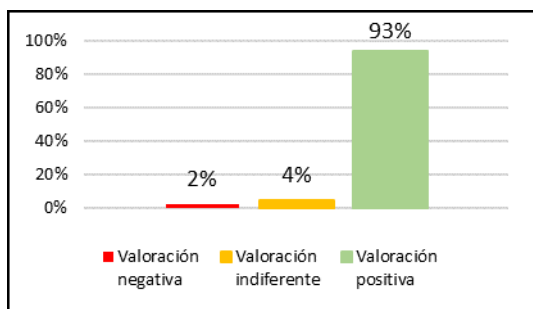
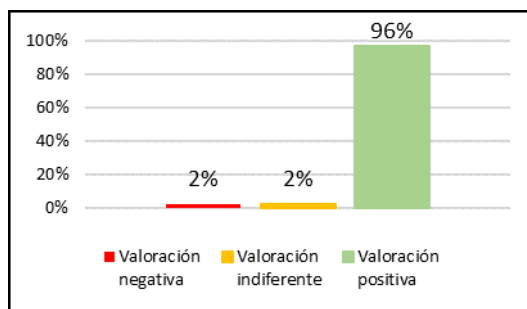


Ilustración 23. Seguridad y confianza transmitida por el SCI.



E. ACCESIBILIDAD y SATISFACCIÓN GENERAL

Ilustración 24. Trato igualitario y respetuoso.

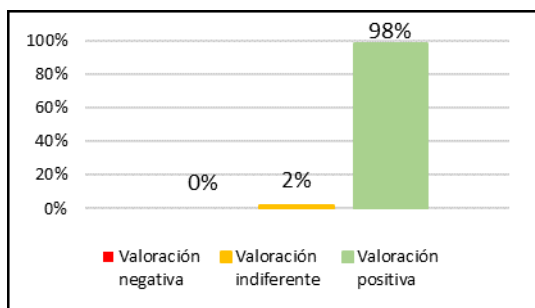


Ilustración 25. Tratamiento de mis datos personales.

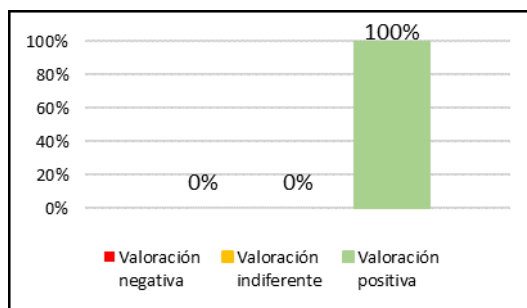


Ilustración 26. Facilidad para contactar por teléfono.

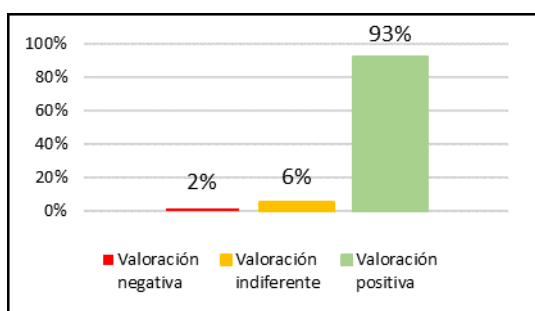


Ilustración 27. Utilización de las opiniones de usuarios/os para introducir mejoras.

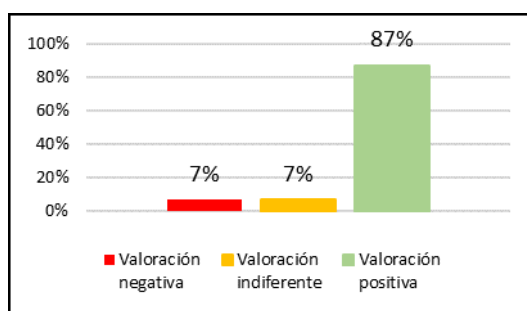


Ilustración 28. La matriculación es simple y estandarizada.

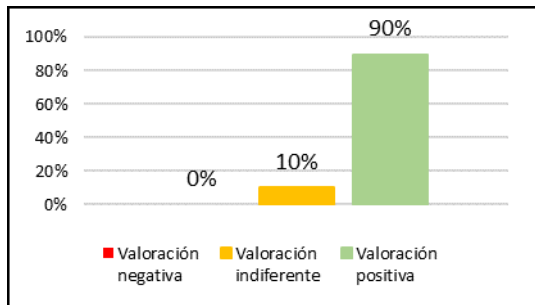


Ilustración 29. Satisfacción general con el curso.

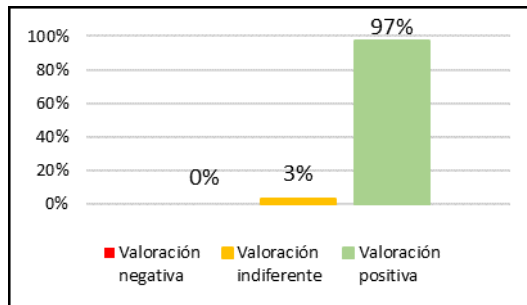
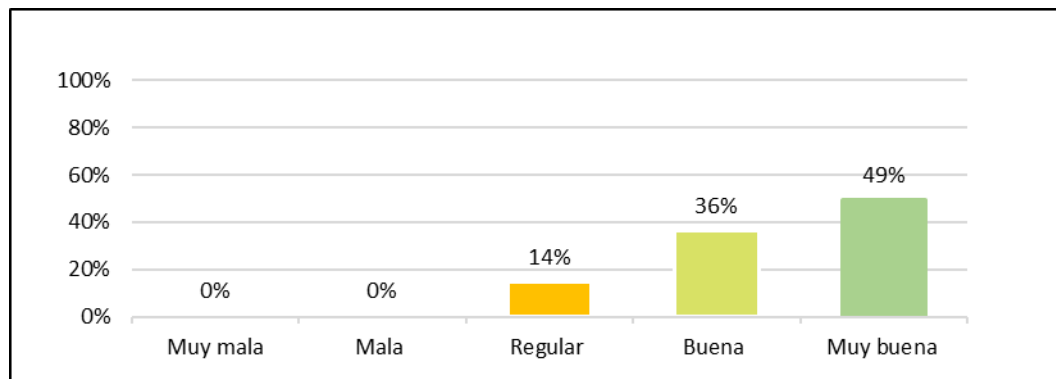


Ilustración 30. Valore la relación calidad-precio de los cursos del SCI.



Matriz de datos

N.º pregunta	1	2	3	4	5	validos	% val 1 *	% val 5**	% val 3***
1	0	0	0	9	61	70	0,0	0,0	100,0
2	0	0	1	3	66	70	0,0	1,4	98,6
3	0	0	0	5	65	70	0,0	0,0	100,0
4	0	0	0	6	63	69	0,0	0,0	100,0
5	0	0	3	9	56	68	0,0	4,4	95,6
6	0	0	0	1	69	70	0,0	0,0	100,0
7	0	0	1	1	68	70	0,0	1,4	98,6
8	0	0	6	11	53	70	0,0	8,6	91,4
9	0	0	2	24	40	66	0,0	3,0	97,0
10	0	0	3	21	43	67	0,0	4,5	95,5
11	1	5	13	31	20	70	8,6	18,6	72,9
12	0	0	1	22	47	70	0,0	1,4	98,6
13	0	0	2	13	54	69	0,0	2,9	97,1
14	0	1	1	16	46	64	1,6	1,6	96,9
15	0	0	3	13	53	69	0,0	4,3	95,7
16	0	0	5	26	37	68	0,0	7,4	92,6
17	0	0	2	22	45	69	0,0	2,9	97,1
18	0	0	2	9	44	55	0,0	3,6	96,4
19	0	0	2	10	42	54	0,0	3,7	96,3
20	0	0	2	9	41	52	0,0	3,8	96,2
21	0	0	4	10	36	50	0,0	8,0	92,0
22	0	1	2	9	34	46	2,2	4,3	93,5
23	0	1	1	10	42	54	1,9	1,9	96,3
24	0	0	1	9	45	55	0,0	1,8	98,2
25	0	0	0	7	46	53	0,0	0,0	100,0
26	0	1	3	9	41	54	1,9	5,6	92,6
27	0	3	3	16	24	46	6,5	6,5	87,0
28	0	0	7	20	41	68	0,0	10,3	89,7
Total	1	12	70	351	1.322	1.756	0,7	4,0	95,3

* Porcentaje de la suma de los valores negativos y muy negativos de cada pregunta, respecto a los válidos

** Porcentaje de valores indiferentes de cada pregunta, respecto a los válidos

*** Porcentaje de la suma de los valores positivos y muy positivos de cada pregunta, respecto a los válidos

Preguntas de respuesta abierta

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

- Estoy muy contenta con la profesora que tenemos y deseo poder seguir disfrutando de esta enseñanza del francés.
- Estamos en San Boal y con en varias ocasiones falla la comunicación con internet. Deberían revisar la conexión con internet.
- Había que revisar la conexión a Internet. Valga decir que la profesora siempre tiene recursos para suplir esas deficiencias.
- Menos estudiantes más ceñirse a un nivel de conocimiento del idioma
- "Mejorable el sistema informático, que falla con frecuencia.
- La profesora se implica adecuadamente.
- Nos conoce individualmente y sabe el nivel de cada alumno y se implica con cada uno.
- Sería muy deseable poder repetir el curso próximo con la misma persona.
- "El curso senior de francés al que asisto, imparte sus clases en el Centro Japonés de la plaza de San Boal. El edificio y el aula están bien, quizás un poco calurosas, pero el Internet, cuando lo necesita la profesora para las clases, funciona muy mal o en ciertas ocasiones simplemente no funciona. Eso impide que determinados días sin el funcionamiento correcto del Internet, la profesora tenga que suplir su falta, con otros recursos y siempre lo hace muy bien. pero sería necesario revisar el internet en esa aula.
- "La profesora es excelente, y hace las clases dinámicas, divertidas e interesantes.
- Pero en el aula de San Boal la conexión a internet es muy deficiente.
- Y pasamos mucho calor. Tiene que mejorar la calefacción. Tenemos que abrir las ventanas por la alta calefacción. Es una pena el dispendio en calefacción."
- MEJORAR LA COBERTURA Y LA CONEXIÓN A INTERNET
- El aula de San Boal en el que se desarrolla el curso este año es deficiente, especialmente en lo relacionado con wifi y nuevas tecnologías
- A mí me gusta como está. El próximo curso quiero pasar con la misma profesora.
- Estoy contenta con el curso
- "Puntualizar sobre la infraestructura del aula, ya que si la profesora está utilizando el proyector no puede hacer alguna anotación o aclaración en la pizarra dado que la pantalla ocupa casi todo el espacio. Estaría bien situar la

pizarra hacia un lateral de manera que se pudieran utilizar ambas cosas a la vez. o directamente instalar un Panel Interactivo."

- Más horarios
- Conforme con el servicio recibido
- Problemas en el desarrollo informático en el aula
- El curso para senior lo considero muy importante
- Debe mejorar la conexión a Internet. Equipos informáticos obsoletos. Lo mejor el edificio.
- Podían realizar cursos senior más lentos en el aprendizaje ya que no nos corre tanta prisa aprender como el afianzar lo aprendido.
- "Estos cursos deseo que continúen pues para nosotros tienen una extraordinaria importancia de aprendizaje y social.
- - Nuestra profesora si tuviera que calificarla con una sola nota le pondría SOBRESALIENTE CUM LAUDE."
- Creo que es un servicio que no puede desaparecer pues responde s los intereses de los que formamos parte de alumni.
- Creo que podrían mejorarse los medios técnicos (pensando que son clases de idiomas): conexión internet, acústica en el aula...
- Seguir manteniendo dichos cursos ya que son de gran interés para muchas personas.
- Hubo algún problema con la conexión a internet, quizás debieran revisarla.
- Posibilidad de horario matutino.
- Ninguna
- No tengo sugerencias. Estoy satisfecho
- El horario todos los años es de 7 a 9 de la tarde/noche, un poco tarde
- No tengo ninguna sugerencia sobre la atención recibida en este y otros cursos.
- La matrícula algo cara y las aulas pequeñas
- "Damos medio libro en un curso, para pasar de nivel estamos dos años.
- Al finalizarlos, podríamos optar a un examen para certificar nuestro nivel, aunque no fuera muy oficial, solo para nuestro conocimiento (si fuera oficial, mejor)."
- En general estoy muy contento del curso, aunque todo es mejorable. En mi caso, veo que a veces me cuesta coger el ritmo del curso. Sobre todo, con los listening me atasco un poco.
- Es excelente tal y como está planteado.

- He cursado English Senior 9, me gustaría mucho que ofrecieran para el próximo curso la posibilidad de cursar English Senior 10.
- Esperamos poder cursar el próximo año 10º curso o curso de conversación.
- "Más publicidad. En Salamanca hay un colectivo amplio de seniors que se apuntarían si conocieran el servicio: antiguos alumnos, profesionales jubilados.
- No hay ninguna reunión general de alumnos; algún acontecimiento: conferencia, concierto, etc. Igualmente, el SCI sólo se hace presente en la matriculación y el resto del año no vemos la actividad, por ello dejo preguntas sin contestar."
- Sería deseable que el próximo curso se forme un grupo del siguiente nivel para seguir con la segunda parte del libro seguido en este curso.
- Me gustaría continuar el próximo curso con inglés senior 10 en el mismo horario de este curso, es decir de 17-19 horas
- Mantener como número óptimo de alumnos un máximo de 10/12 alumnos
- "La profesora es muy muy buena enseñando, motiva muchísimo. Espero poder tenerla el próximo como profesora.
- Espero que mantengan estos cursos de inglés, dan categoría a la Universidad y es un medio excepcional para aprender y mantener la curiosidad y la sociabilidad. Gracias por estos cursos "
- Saber con tiempo el comienzo de los cursos
- Sugiero el mantenimiento de estos cursos senior inglés conversación, es más, ampliarlos al resto de profesores y profesionales de la Universidad si de verdad se quiere apostar por la internacionalización. Sin conocimientos de lenguas no será posible atender a estudiantes extranjeros. Es vital para nuestra Universidad.
- Creo que los cursos senior de conversación de inglés deben ser mantenidos por la Universidad de Salamanca, atendiendo a la obligación introducida por la reforma Bolonia del Longlife Learning y al beneficio que ello aporta a un sector cada vez más amplio de la población. Más aún, sería muy de desear, al tiempo que beneficioso para el éxito de estos cursos, que la Universidad de Salamanca se apuntara a la tendencia ya en práctica en otras universidades españolas, de incluir los cursos senior de idiomas en el programa Erasmus de intercambio entre las Universidades europeas, lo cual constituiría sin duda un plus y una ocasión tangible de aplicabilidad para la demanda de estos cursos.
- "Continuación de los cursos Senior y, por supuesto con la profesora"
- Está muy bien

- Tenemos una profesora excelente, que me gustaría conservar en próximas matriculaciones.
- La profesora y el curso han sido magníficos y han brillado por su excelencia. El mejor en los últimos años. Hay que felicitar y dar las gracias a la profesora por su excelencia, dedicación y entrega a las clases.
- Existe el nivel alto para los que no cumplimos con todos los "sentidos" de aprendizaje
- La experiencia de aprendizaje ha sido muy positiva, el nivel de idioma que he conseguido muy satisfactorio. La capacidad docente de la profesora extraordinaria. El material docente que ha utilizado ha sido diverso, interesante, estimulante para el alumno. Solicitar su continuación como profesora en el próximo curso. Sería recomendable mejorar los medios técnicos informáticos del aula que hemos utilizado en el Nivel Conversación de Inglés..

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

- La cobertura de Internet es pésima en el aula de San Boal; tenemos que hacer consultas y tarda muchísimo. El ordenador de la profesora falla muchas veces y se va la conexión a Internet.
- El ordenador de clase y la wifi deficiente
- Lo que he manifestado anteriormente.
- Las condiciones del aula. Hemos ocupado un aula en San Boal. Hacía muchísimo calor y la ventilación no era buena debido a las persianas de madera que hay. El ordenador fallaba muchas veces. No teníamos cobertura de internet en los móviles o tabletas para poder utilizarlos en clase.
- No hay
- No tengo quejas
- No sé si esto tiene que ver con lo que se está pidiendo, pero el material dado para seguir el curso es un tanto enrevesado. Es decir, el libro ,a pesar de ser muy completo, hemos tenido que pasar por la fase aprender a manejarlo.
- Ninguna
- Sin quejas
- Que sigan los cursos, que no se cancelen

- Da la impresión que al equipo rectoral no le interesan estos cursos.
- El WiFi en el Centro del Japón en el último piso funciona muy muy mal. Apenas hay cobertura.
- Destacar los frecuentes fallos en las conexiones.
- Todo bien, los cursos son muy útiles e interesantes, al menos en mi clase no existe el absentismo, nadie se pierde las clases. Espero continuar el próximo curso.
- Ninguna
- No tengo quejas. Estoy satisfecho
- No tengo ninguna queja sobre la gestión, atención y desarrollo de los cursos.
- La clase en la que estamos es demasiado pequeña para doce alumnos.
- Ninguna
- Nada especial que objetar. Gracias por elaborar y realizar estos cursos .
- Esperamos poder cursar el próximo año 10º curso o curso de conversación.
- El precio debiera ser más barato
- Ninguna
- Seriedad con sus decisiones
- "La incertidumbre de la continuación de los cursos Senior".
- Debería continuar el año que viene
- Se ha hablado de suprimir cursos senior. Sería un grave error que esto ocurriera, pues estaría en contradicción con las indicaciones a todos los niveles donde se trata de potenciar el envejecimiento activo, y estos cursos son una de las modalidades más proactivas para este objetivo de envejecer activamente.
- Se deberían potenciar de modo decidido los Cursos Senior y ofertar los ciclos completos. Y dar seguridad a los alumnos de que los cursos van a tener continuidad. Y, también, estabilidad o seguridad en trabajo al propio profesorado.
- En este caso el "supuesto" defecto sería el mío personal... No alcanzo lo que la Naturaleza no me prestó... (para este fin, tan deseado con mi persistencia) .

Se han enterado de la existencia de los cursos por:

- Internet
- Porque trabajé en la Universidad de Salamanca.
- Por una amiga

- Página USAL
- Llevo varios cursos participando
- A través de cursos senior Usal
- Soy alumna de años anteriores.
- Por propaganda y conversaciones con compañeros
- Otras compañeras
- Por una compañera
- He realizado varios años el curso
- Por un amigo
- Por un amigo
- Por personal del PAS al que estoy unida
- Por internet
- Usal
- Ya estuve en las dos ediciones anteriores
- Por compañeros
- Por compañeros y profesores de Inglés
- Por información de la USAL, y por antiguos alumnos de estos cursos
- Por haber estudiado en la USAL
- Ya estoy en el tercer curso, ya estaba pendiente para matricularme
- Directamente por Alumni.
- A través de Alumni
- Me enteré hace tres años por compañeras de trabajo.
- Me informo una compañera.
- Por amigos que me dijeron que eran muy buenos, cosa que ha resultado cierta.
- Porque tenía una amiga que lo hacía
- A través de la prensa y amigos
- Casualmente, buscando otros cursos de idiomas
- Alumno de cursos anteriores. Recibí información del SCI
- Por una amiga
- Es el tercer curso que estoy matriculado
- Por amigos
- Llevo ya cuatro años y me gustará continuar
- Una hermana
- Me lo dijeron unos amigos. El año pasado ya estuve en estos cursos.
- Antiguo alumno

- Por los años anteriores
- Hace tiempo que hago estos cursos de inglés.
- Por Amigos
- Boca a boca
- Por el SCI
- Por amigos
- Por la Universidad
- Soy antigua alumna.
- "Soy antigua alumna de inglés senior"
- Llevo varios años matriculado
- Prensa
- Por una compañera de trabajo
- Antigua alumna
- Me matriculé el año pasado. A través de la página web.
- Por una amiga
- Por amigos
- Por Alumni
- Porque estoy en contacto permanente con la Universidad
- Llevo asistiendo 12 años
- Llevo haciéndolos varios años
- A través de amigos que estaban matriculados y contentos
- Por otros compañeros y por la página web de la USAL
- De "tú a tú" con compañeros
- Información USAL.