

INFORME DE RESULTADOS

Cuestionario sobre el examen de acreditación SCI-CERTACLES

SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS JUNIO 2018

- Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- Fecha de elaboración: Octubre 2018
- INTERNO

Índice

CUESTIONARIO	4
ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	5
1. INFORMACIÓN PREVIA SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS	6
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas....	6
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas	6
La atención recibida a través del teléfono del SCI	7
La facilidad de acceso a la información de la página WEB del SCI	7
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página WEB del SCI.....	8
El trato recibido por parte del personal del Centro de Formación Permanente	8
El acceso a la información dentro de la página Web del Centro de Formación Permanente	9
2. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS	9
La organización general de la prueba	9
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir.....	10
La adecuación de las infraestructuras (edificios, aulas).....	10
3. INFORMACIÓN DURANTE EL EXAMEN Y DESPUÉS DE LA PRUEBA	11
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal examinador y administrador es clara y útil	11
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)	11
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras.....	12
La visibilidad y claridad de los resultados en la página Web del SCI.....	12
La facilidad para encontrar información sobre el proceso	13
La claridad y relevancia de la información sobre el proceso	13
El trato recibido a lo largo del proceso por parte del personal del SCI ha sido correcto.....	14
4. VALORE LAS DISTINTAS PARTES DE LA PRUEBA.....	14
Comprensión lectora.....	14
Comprensión auditiva	15
Expresión escrita	15
Expresión oral.....	16
5. SATISFACCIÓN GENERAL	16
Valore el nivel general de satisfacción con la prueba.....	16
6. COMPARATIVOS	17
Resultados comparativos con valores agrupados de dos cursos.....	17

CUESTIONARIO

En el cuestionario se hace una referencia al perfil del encuestado para poder hacer la clasificación por idioma y nivel, con la misma intención se han recogido los cuestionarios diferenciados entre estudiantes APTOS y NO APTOS. Con estos datos se define el perfil del encuestado y la valoración de resultados en función de la calificación obtenida.

Referencias:

1. Idioma
2. Nivel al que se presentó en la prueba [B1] [B2]

El cuestionario tiene 7 partes

INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO

1. La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas
2. El trato recibido por parte del personal del Servicio
3. La atención recibida a través del teléfono en el Servicio Central de Idiomas
4. La facilidad de acceso a la página Web del Servicio Central de Idiomas
5. Claridad y Utilidad de la información dentro de la página Web del SCI
6. El trato recibido por parte del personal que atiende en el Centro de Formación Permanente
7. El acceso a la información dentro de la página web del Centro de Formación Permanente

ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

8. La organización general de la prueba
9. La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir
10. La adecuación de las infraestructuras y material (edificios, aulas, altavoces, cañón...)

INFORMACIÓN DURANTE EL EXAMEN Y DESPUÉS DE LA PRUEBA

11. La información recibida sobre la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores) es clara y útil
12. La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)
13. Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras
14. La visibilidad y la claridad de los resultados del examen en la página web del SCI
15. La facilidad para encontrar información sobre el proceso
16. La claridad y relevancia de la información sobre el proceso
17. El trato recibido a lo largo del proceso por parte del personal del SCI ha sido correcto

VALORACIÓN DE LAS DISTINTAS PARTES DE LA PRUEBA

18. Comprensión lectora
19. Comprensión auditiva
20. Expresión escrita
21. Expresión oral

SATISFACCIÓN GENERAL

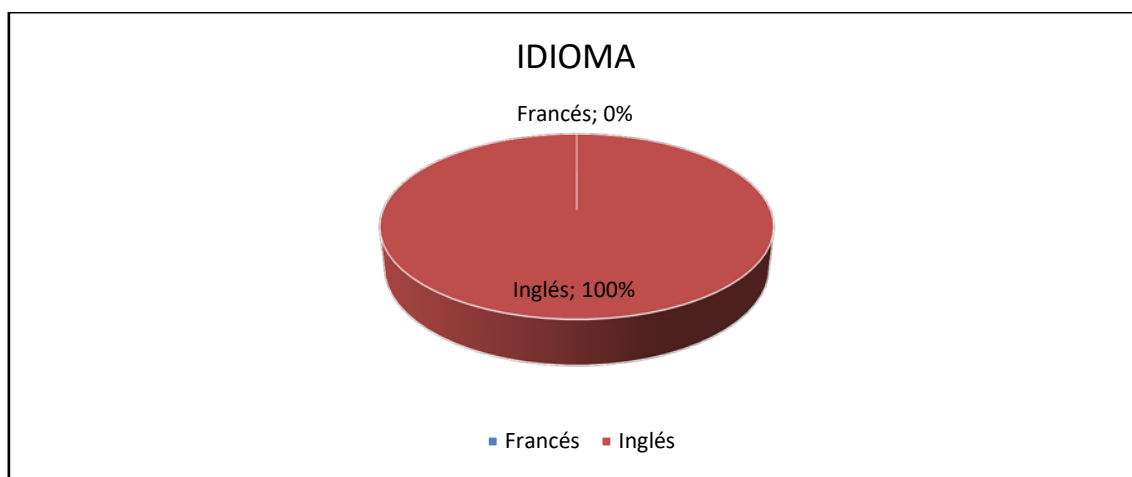
22. Valore el nivel de satisfacción general con la prueba

ANÁLISIS DE LOS DATOS

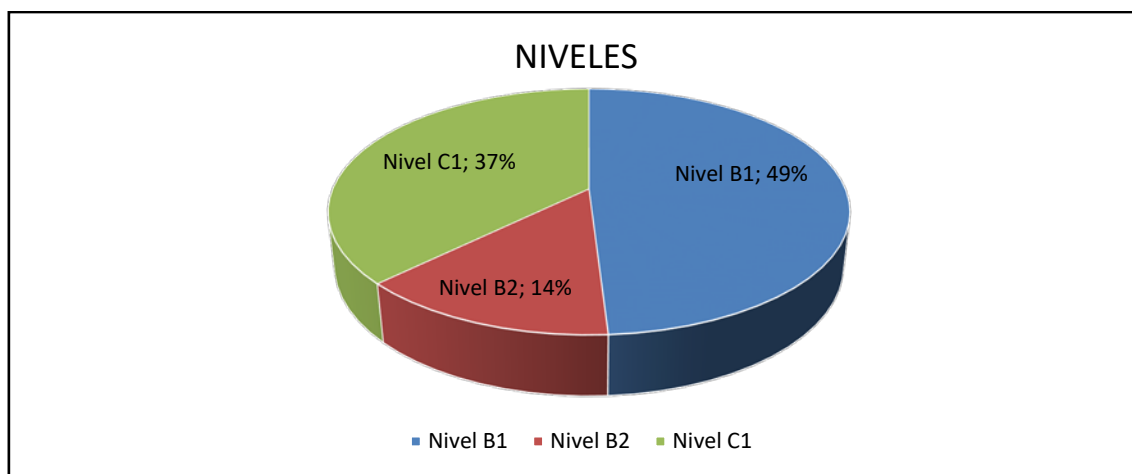
Nº de alumnos que responden la encuesta: 51

Con calificación APTOS: 40. Con calificación NO APTOS 11

IDIOMA	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Francés	0	0%	0	0%	0	0%
Inglés	40	100%	11	100%	51	100%
Total	40	100%	11	100%	51	100%



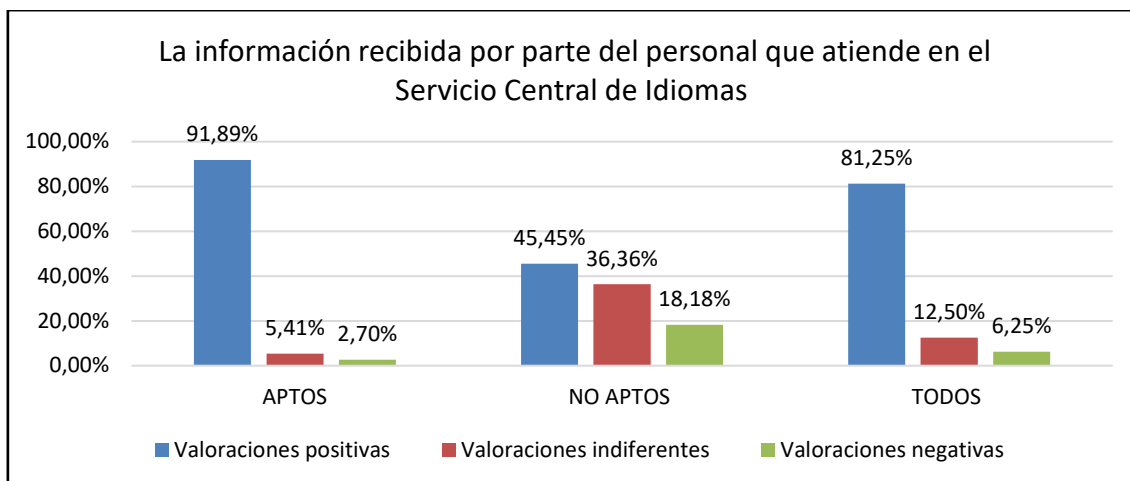
NIVELES	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
B1	21	53%	4	36%	25	49%
B2	4	10%	3	27%	7	14%
C1	15	38%	4	36%	19	37%
TOTAL	40	100%	11	100%	51	100%



1. INFORMACIÓN PREVIA SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

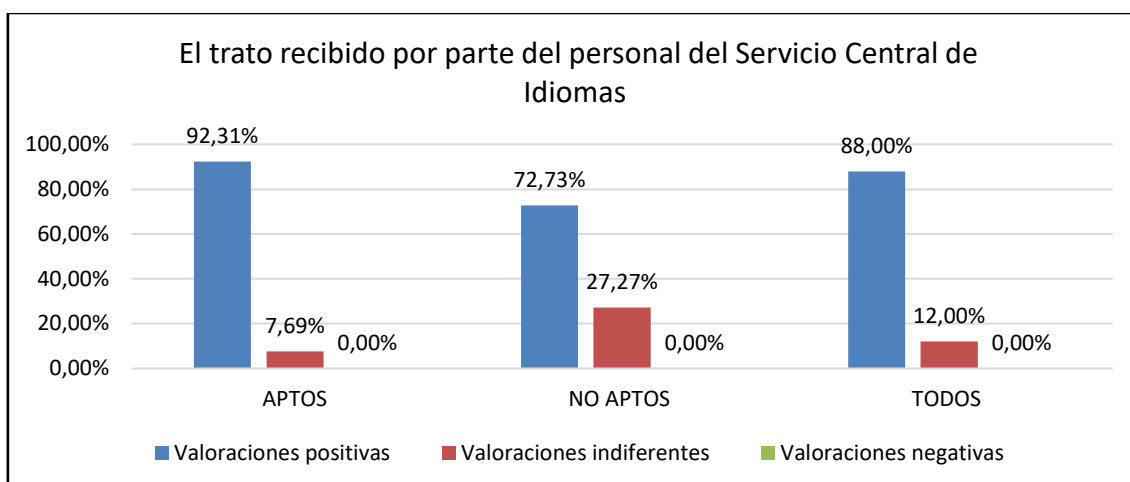
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	42,50%	42,50%	5,00%	2,50%	0,00%	7,50%
NO APTOS	0,00%	45,45%	36,36%	9,09%	9,09%	0,00%
TODOS	33,33%	43,14%	11,76%	3,92%	1,96%	5,88%



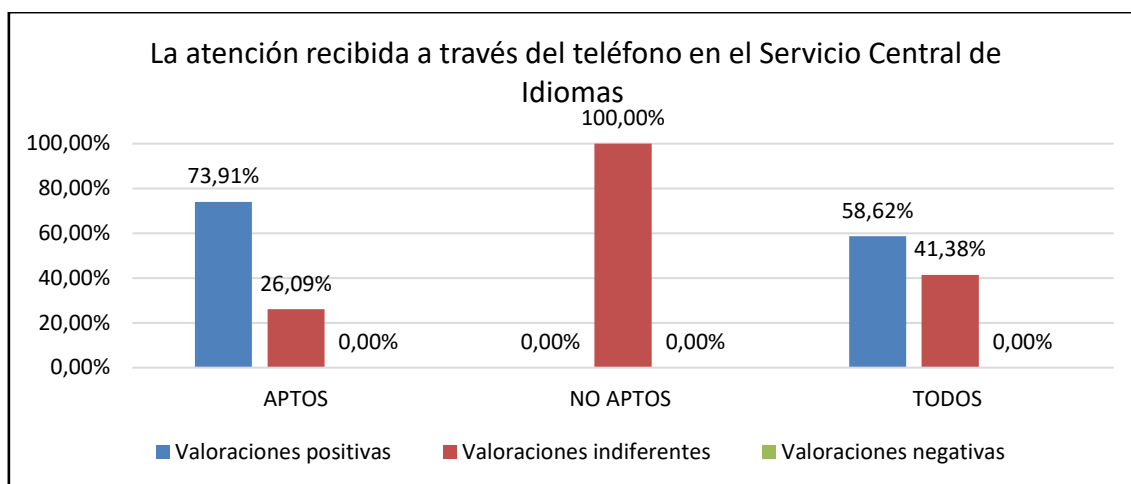
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	57,50%	32,50%	7,50%	0,00%	0,00%	2,50%
NO APTOS	18,18%	54,55%	27,27%	0,00%	0,00%	0,00%
TODOS	49,02%	37,25%	11,76%	0,00%	0,00%	1,96%



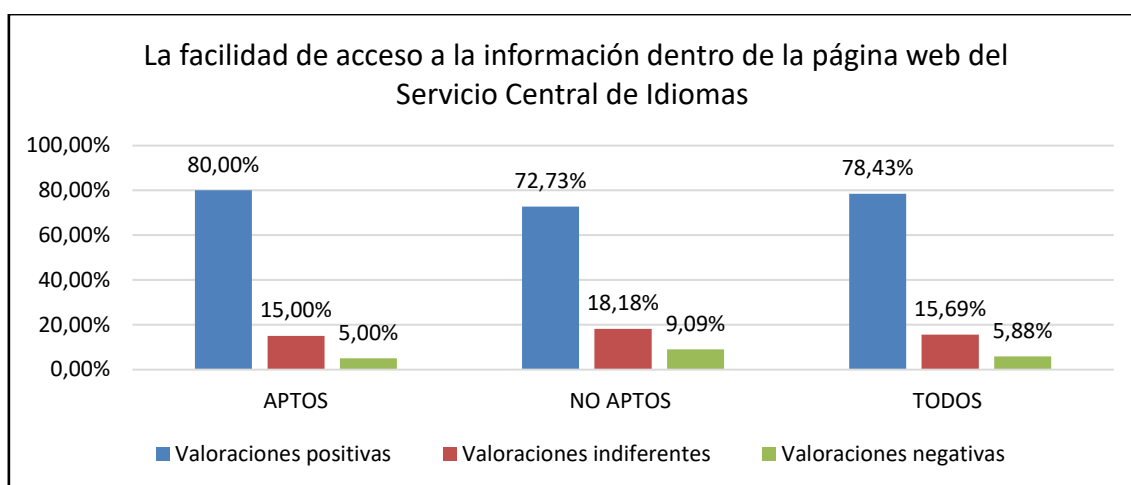
La atención recibida a través del teléfono del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	30,00%	12,50%	15,00%	0,00%	0,00%	42,50%
NO APTOS	0,00%	0,00%	54,55%	0,00%	0,00%	45,45%
TODOS	23,53%	9,80%	23,53%	0,00%	0,00%	43,14%



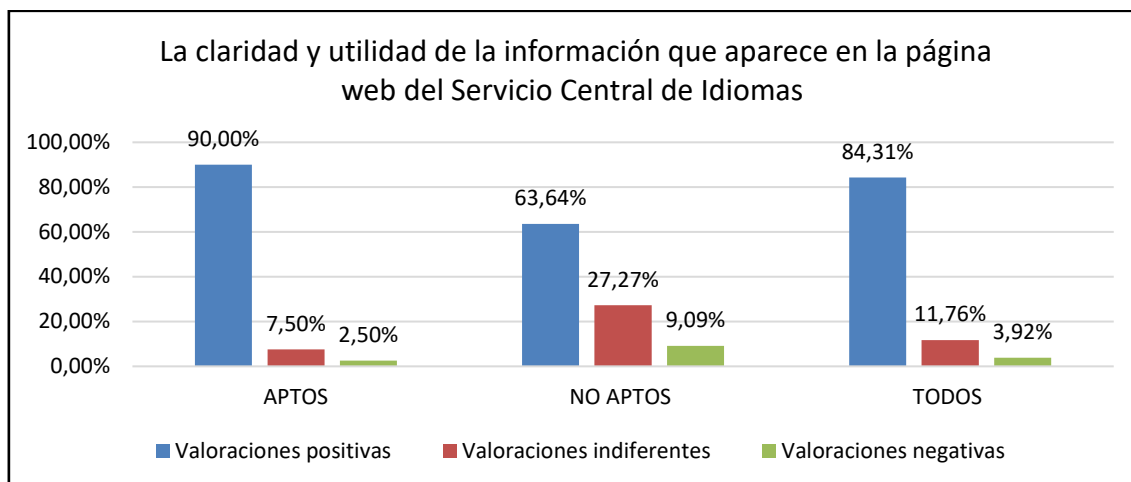
La facilidad de acceso a la información de la página WEB del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	37,50%	42,50%	15,00%	5,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	72,73%	18,18%	0,00%	9,09%	0,00%
TODOS	29,41%	49,02%	15,69%	3,92%	1,96%	0,00%



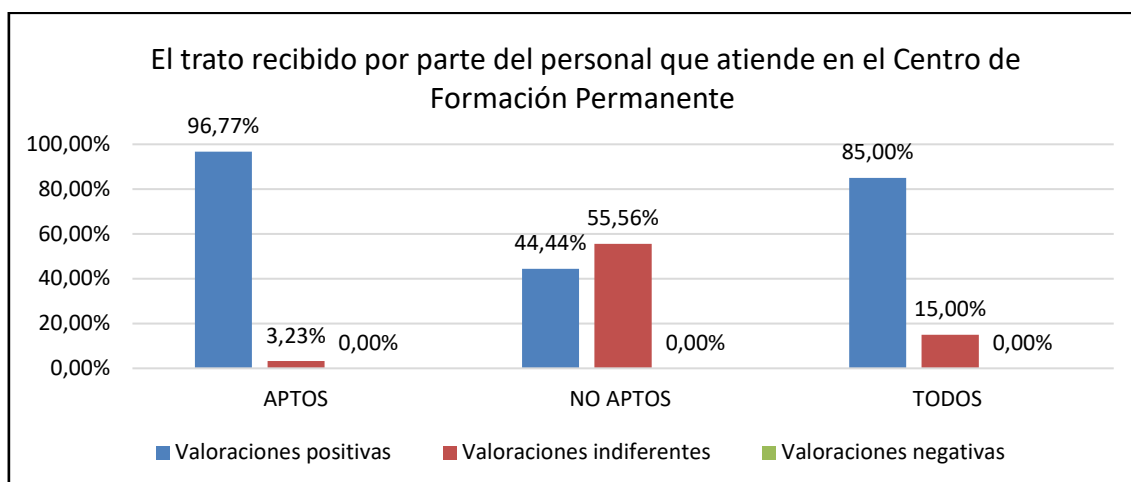
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página WEB del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	37,50%	52,50%	7,50%	2,50%	0,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	63,64%	27,27%	0,00%	9,09%	0,00%
TODOS	29,41%	54,90%	11,76%	1,96%	1,96%	0,00%



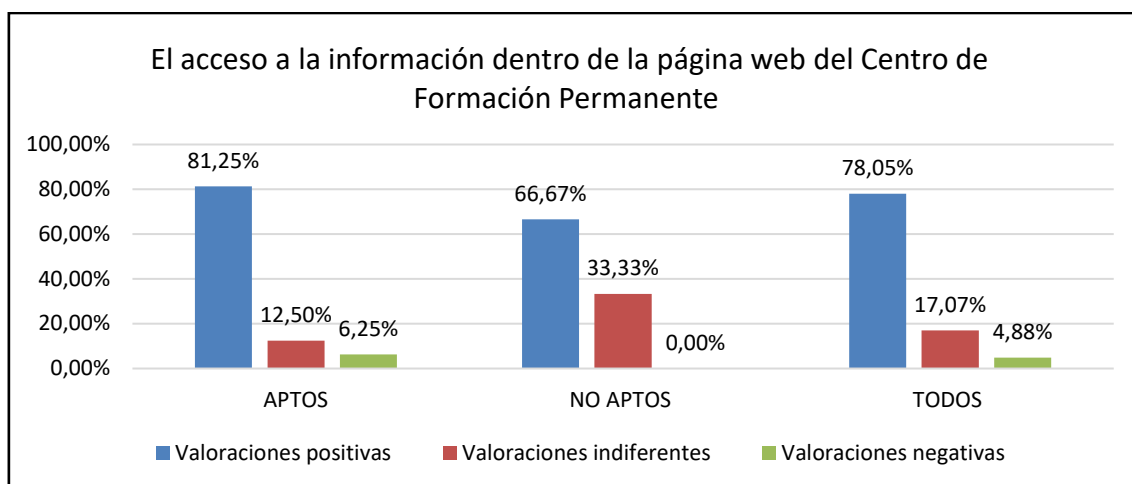
El trato recibido por parte del personal del Centro de Formación Permanente

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	35,00%	40,00%	2,50%	0,00%	0,00%	22,50%
NO APTOS	0,00%	36,36%	45,45%	0,00%	0,00%	18,18%
TODOS	27,45%	39,22%	11,76%	0,00%	0,00%	21,57%



El acceso a la información dentro de la página Web del Centro de Formación Permanente

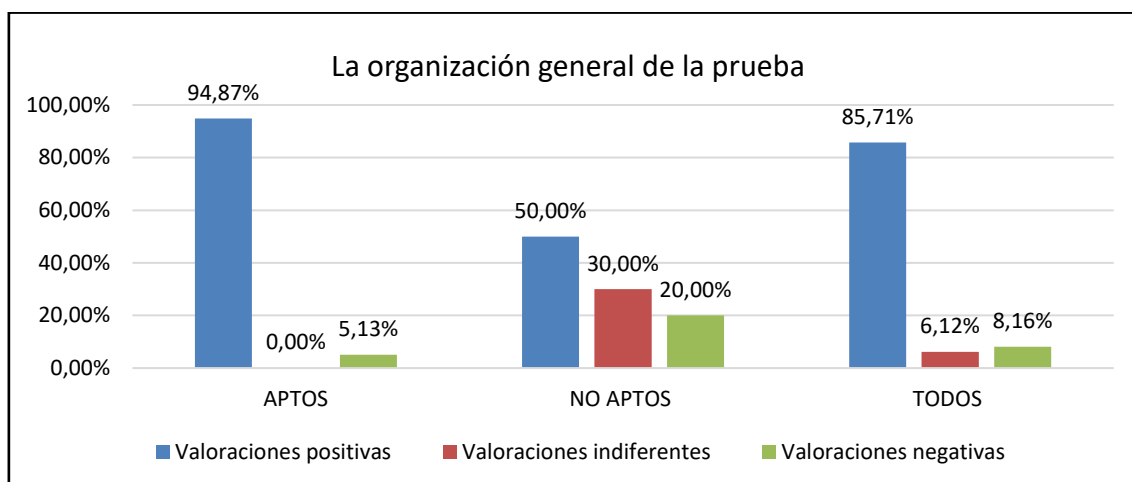
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	27,50%	37,50%	10,00%	5,00%	0,00%	20,00%
NO APTOS	0,00%	54,55%	27,27%	0,00%	0,00%	18,18%
TODOS	21,57%	41,18%	13,73%	3,92%	0,00%	19,61%



2. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

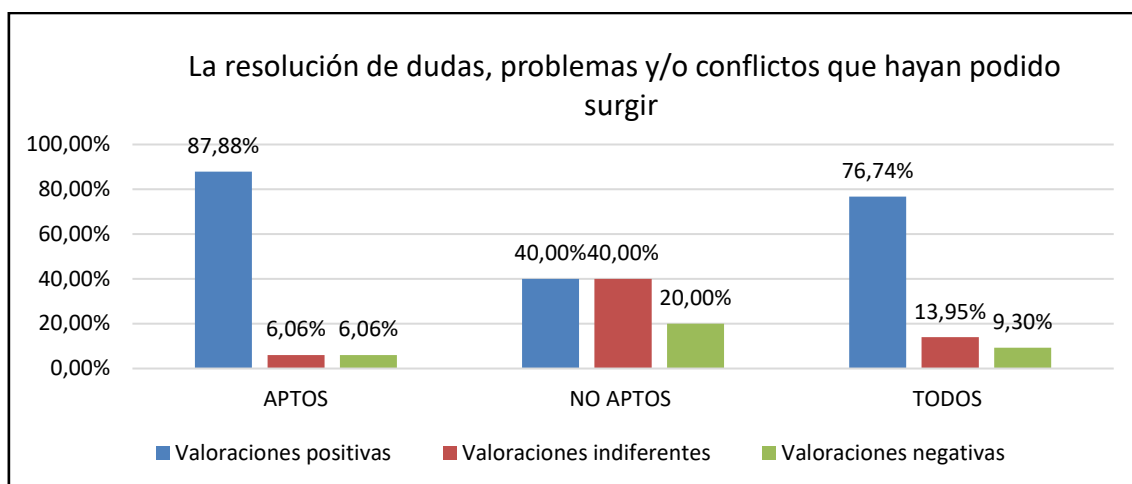
La organización general de la prueba

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	30,00%	62,50%	0,00%	5,00%	0,00%	2,50%
NO APTOS	0,00%	45,45%	27,27%	9,09%	9,09%	9,09%
TODOS	23,53%	58,82%	5,88%	5,88%	1,96%	3,92%



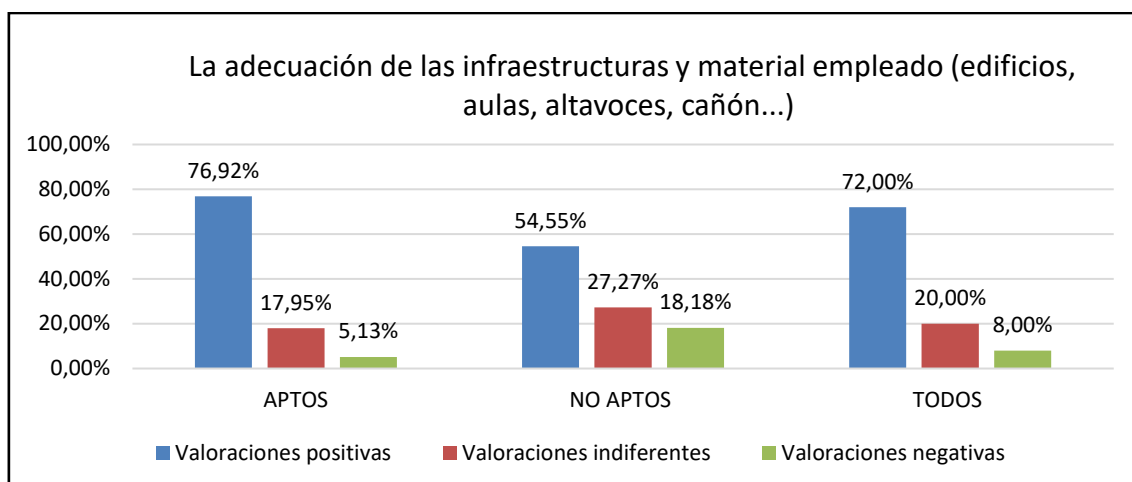
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	27,50%	45,00%	5,00%	5,00%	0,00%	17,50%
NO APTOS	9,09%	27,27%	36,36%	9,09%	9,09%	9,09%
TODOS	23,53%	41,18%	11,76%	5,88%	1,96%	15,69%



La adecuación de las infraestructuras (edificios, aulas)

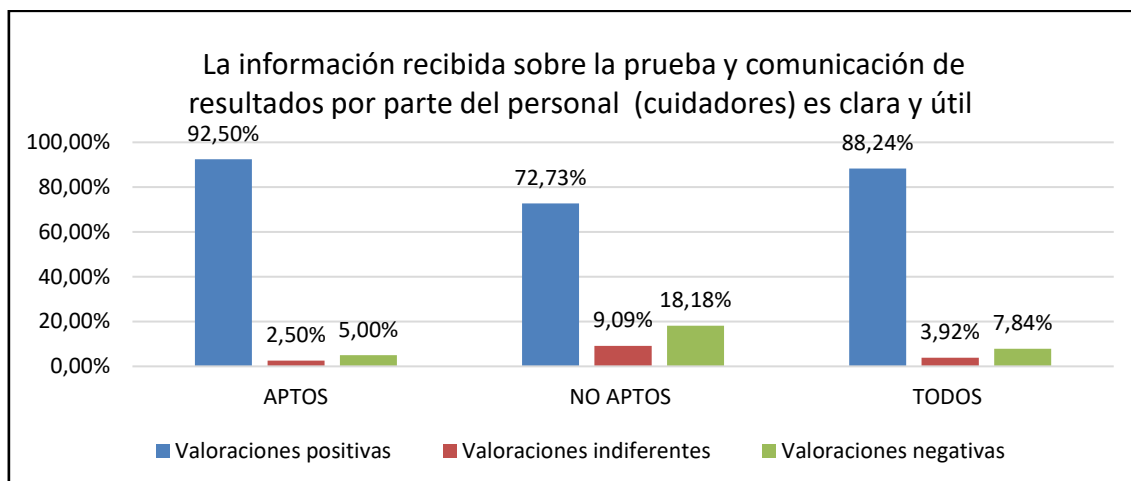
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	27,50%	47,50%	17,50%	2,50%	2,50%	2,50%
NO APTOS	9,09%	45,45%	27,27%	18,18%	0,00%	0,00%
TODOS	23,53%	47,06%	19,61%	5,88%	1,96%	1,96%



3. INFORMACIÓN DURANTE EL EXAMEN Y DESPUÉS DE LA PRUEBA

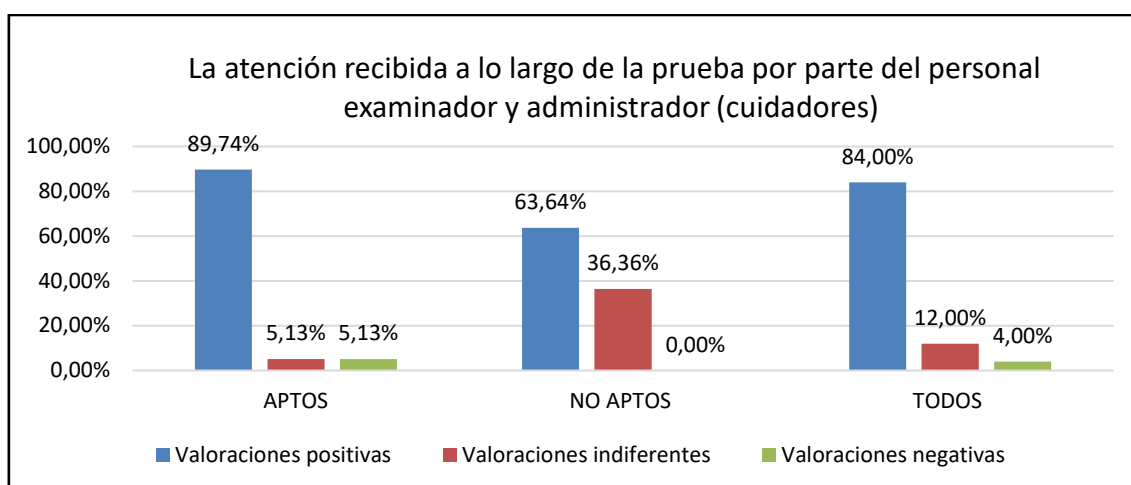
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal examinador y administrador es clara y útil

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	55,00%	37,50%	2,50%	5,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	9,09%	63,64%	9,09%	18,18%	0,00%	0,00%
TODOS	45,10%	43,14%	3,92%	7,84%	0,00%	0,00%



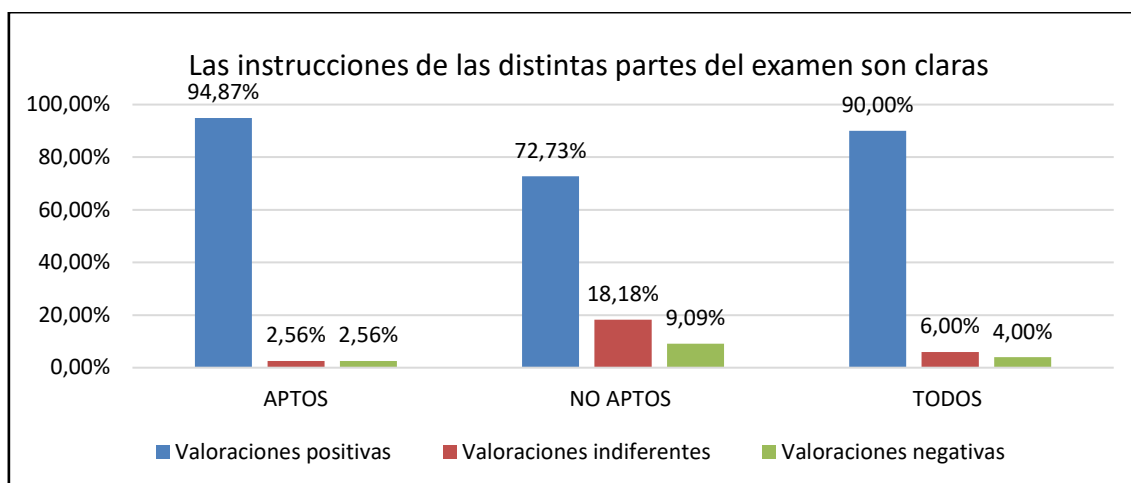
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	52,50%	35,00%	5,00%	5,00%	0,00%	2,50%
NO APTOS	9,09%	54,55%	36,36%	0,00%	0,00%	0,00%
TODOS	43,14%	39,22%	11,76%	3,92%	0,00%	1,96%



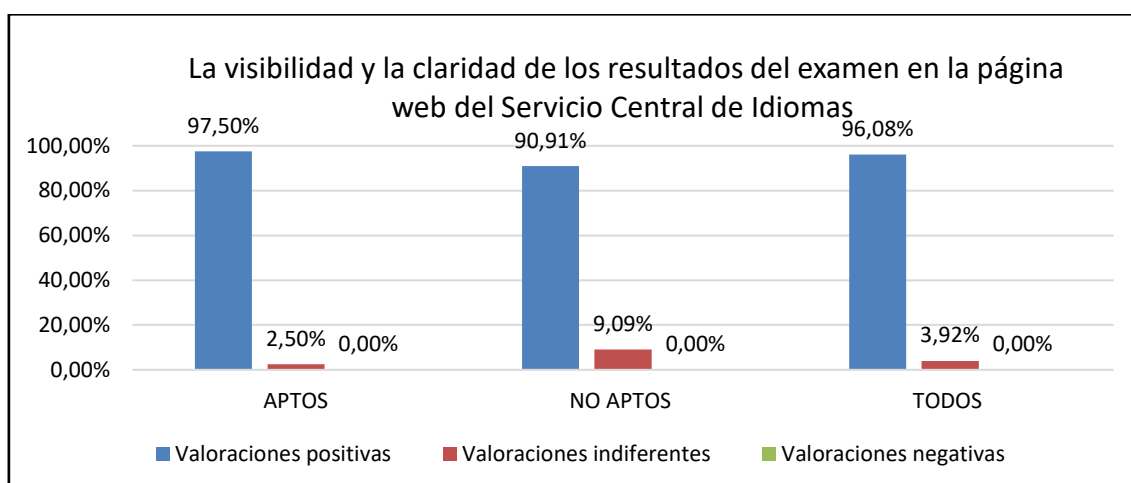
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	55,00%	37,50%	2,50%	2,50%	0,00%	2,50%
NO APTOS	0,00%	72,73%	18,18%	9,09%	0,00%	0,00%
TODOS	43,14%	45,10%	5,88%	3,92%	0,00%	1,96%



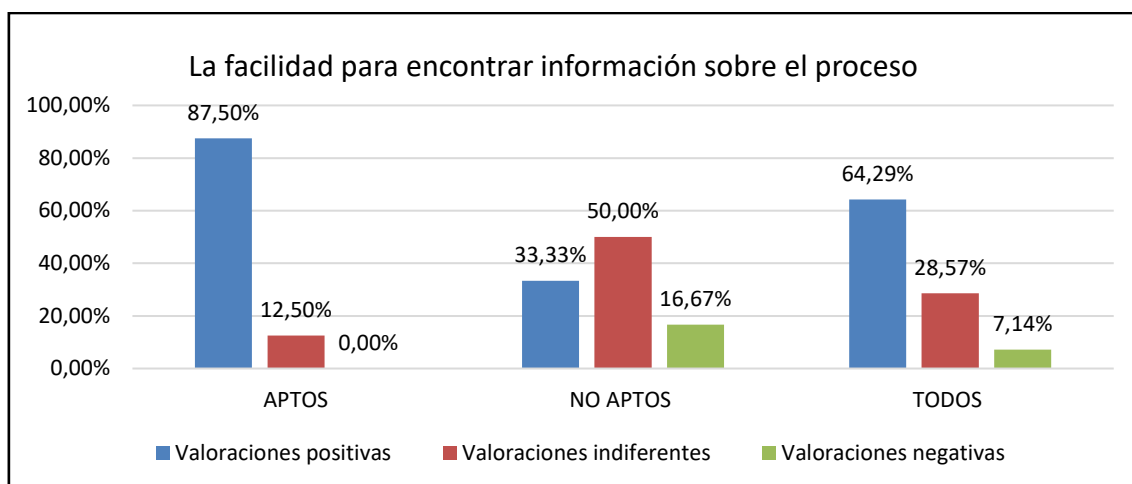
La visibilidad y claridad de los resultados en la página Web del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	57,50%	40,00%	2,50%	0,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	9,09%	81,82%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%
TODOS	47,06%	49,02%	3,92%	0,00%	0,00%	0,00%



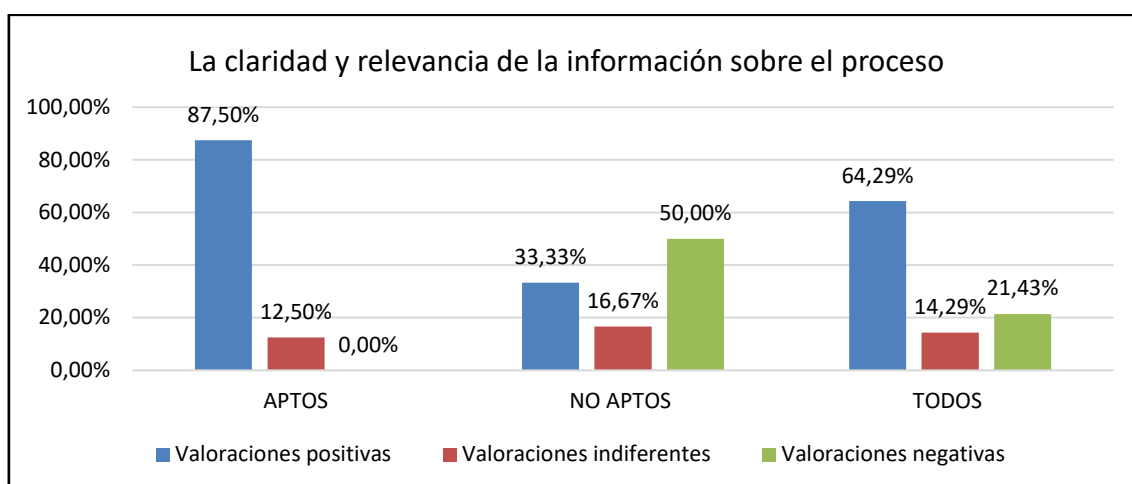
La facilidad para encontrar información sobre el proceso

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	7,50%	10,00%	2,50%	0,00%	0,00%	80,00%
NO APTOS	9,09%	9,09%	27,27%	0,00%	9,09%	45,45%
TODOS	7,84%	9,80%	7,84%	0,00%	1,96%	72,55%



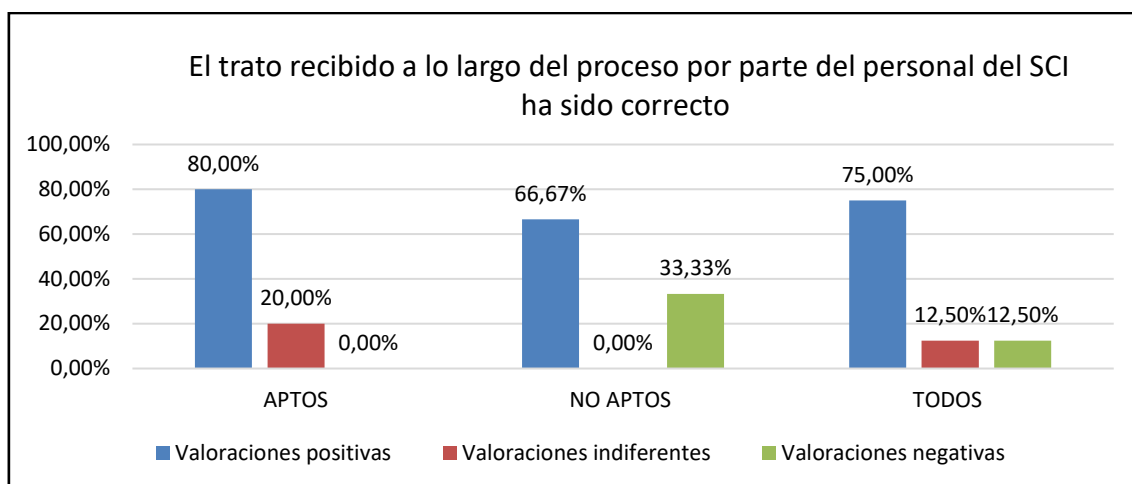
La claridad y relevancia de la información sobre el proceso

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	7,50%	10,00%	2,50%	0,00%	0,00%	80,00%
NO APTOS	9,09%	9,09%	9,09%	18,18%	9,09%	45,45%
TODOS	7,84%	9,80%	3,92%	3,92%	1,96%	72,55%



El trato recibido a lo largo del proceso por parte del personal del SCI ha sido correcto

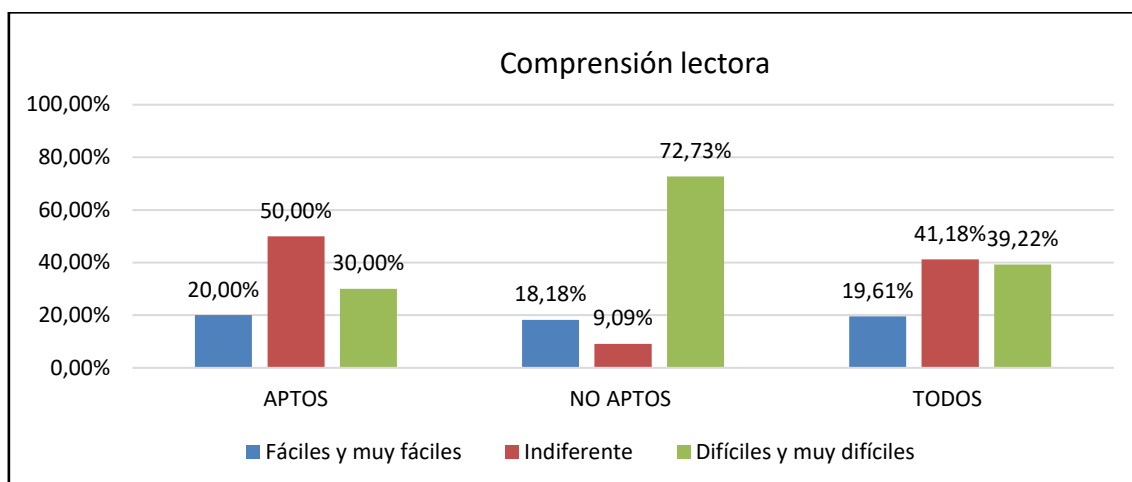
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	7,50%	12,50%	5,00%	0,00%	0,00%	75,00%
NO APTOS	0,00%	36,36%	0,00%	18,18%	0,00%	45,45%
TODOS	5,88%	17,65%	3,92%	3,92%	0,00%	68,63%



4. VALORE LAS DISTINTAS PARTES DE LA PRUEBA

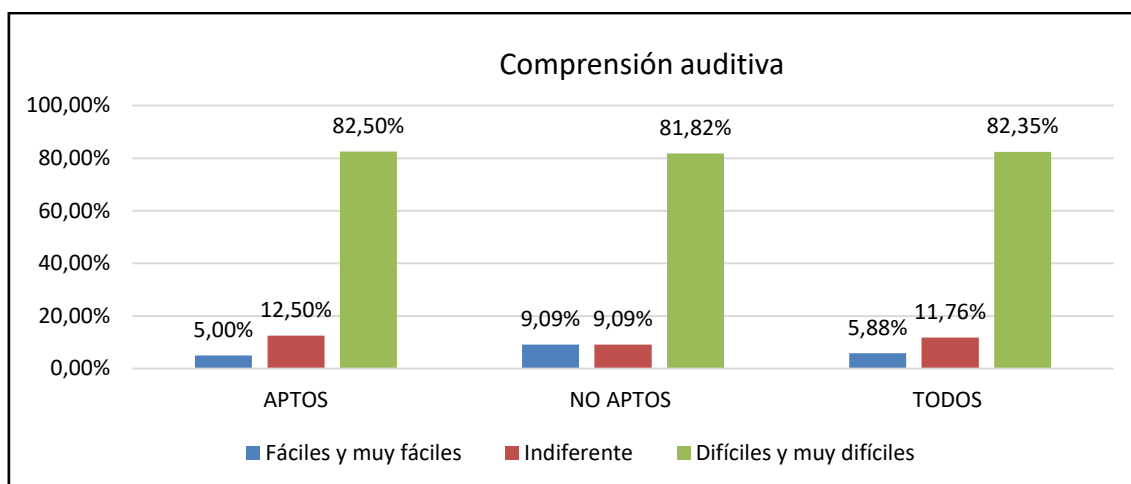
Comprensión lectora

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	2,50%	17,50%	50,00%	22,50%	7,50%	0,00%
NO APTOS	0,00%	18,18%	9,09%	36,36%	36,36%	0,00%
TODOS	1,96%	17,65%	41,18%	25,49%	13,73%	0,00%



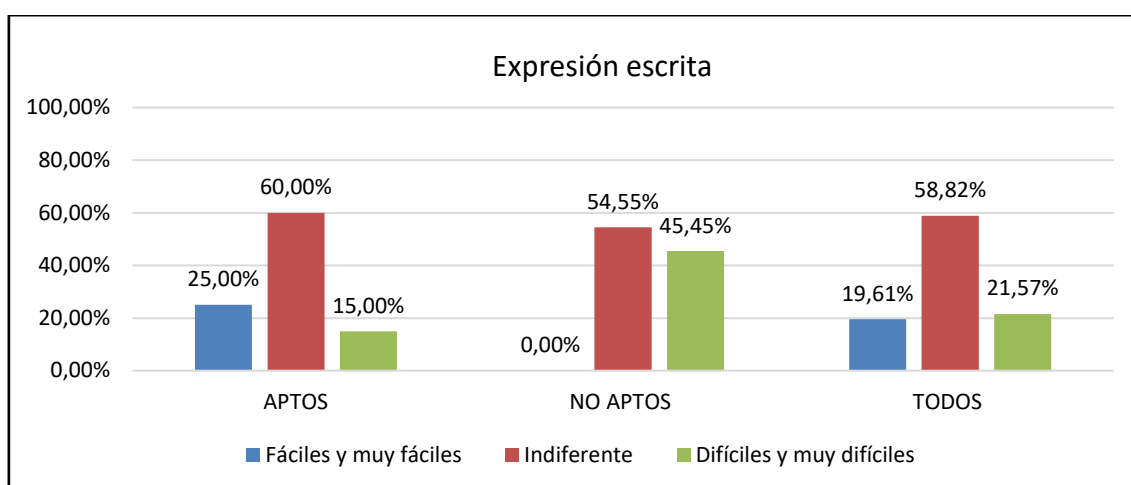
Comprensión auditiva

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	0,00%	5,00%	12,50%	67,50%	15,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	9,09%	9,09%	9,09%	72,73%	0,00%
TODOS	0,00%	5,88%	11,76%	54,90%	27,45%	0,00%



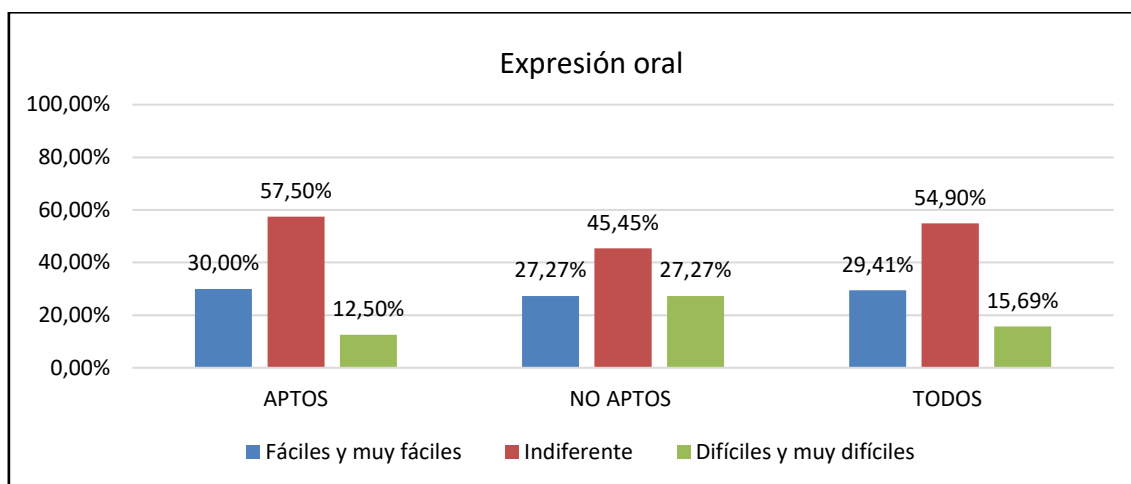
Expresión escrita

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	0,00%	25,00%	60,00%	12,50%	2,50%	0,00%
NO APTOS	0,00%	0,00%	54,55%	27,27%	18,18%	0,00%
TODOS	0,00%	19,61%	58,82%	15,69%	5,88%	0,00%



Expresión oral

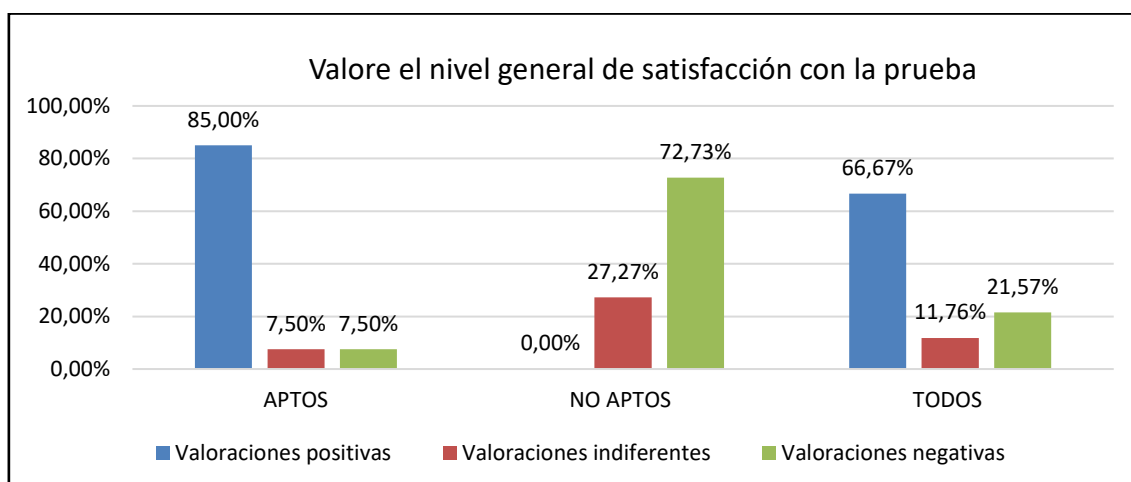
	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	2,50%	27,50%	57,50%	10,00%	2,50%	0,00%
NO APTOS	0,00%	27,27%	45,45%	18,18%	9,09%	0,00%
TODOS	1,96%	27,45%	54,90%	11,76%	3,92%	0,00%



5. SATISFACCIÓN GENERAL

Valore el nivel general de satisfacción con la prueba

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	22,50%	62,50%	7,50%	5,00%	2,50%	0,00%
NO APTOS	0,00%	0,00%	27,27%	36,36%	36,36%	0,00%
TODOS	17,65%	49,02%	11,76%	11,76%	9,80%	0,00%



6. COMPARATIVOS

Resultados comparativos con valores agrupados de dos cursos

Preguntas	Valoraciones Positivas		Valoraciones Indiferentes		Valoraciones negativas	
	Junio 2017	Junio 2018	Junio 2017	Junio 2018	Junio 2017	Junio 2018
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas	63,16%	81,25%	31,58%	12,50%	5,26%	6,25%
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas	63,16%	88,00%	31,58%	12,00%	5,26%	0,00%
La atención recibida a través del teléfono en el Servicio Central de Idiomas	66,67%	58,62%	33,33%	41,38%	0,00%	0,00%
La facilidad de acceso a la información dentro de la página web del Servicio Central de Idiomas	57,89%	78,43%	21,05%	15,69%	21,05%	5,88%
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página web del Servicio Central de Idiomas	50,00%	84,31%	16,67%	11,76%	33,33%	3,92%
El trato recibido por parte del personal que atiende en el Centro de Formación Permanente	76,47%	85,00%	23,53%	15,00%	0,00%	0,00%

Preguntas	Valoraciones Positivas		Valoraciones Indiferentes		Valoraciones negativas	
	Junio 2017	Junio 2018	Junio 2017	Junio 2018	Junio 2017	Junio 2018
El acceso a la información dentro de la página web del Centro de Formación Permanente	47,37%	78,05%	31,58%	17,07%	21,05%	4,88%
La organización general de la prueba	52,63%	85,71%	15,79%	6,12%	31,58%	8,16%
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir	36,84%	76,74%	36,84%	13,95%	26,32%	9,30%
La adecuación de las infraestructuras y material empleado (edificios, aulas, altavoces, cañón...)	21,05%	72,00%	26,32%	20,00%	52,63%	8,00%
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal (cuidadores) es clara y útil	52,63%	88,24%	31,58%	3,92%	15,79%	7,84%
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)	52,63%	84,00%	26,32%	12,00%	21,05%	4,00%
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras	72,22%	90,00%	5,56%	6,00%	22,22%	4,00%
La visibilidad y la claridad de los resultados del examen en la página web del Servicio Central de Idiomas	68,42%	96,08%	15,79%	3,92%	15,79%	0,00%
La facilidad para encontrar información sobre el proceso	30,00%	64,29%	60,00%	28,57%	10,00%	7,14%

Preguntas	Valoraciones Positivas		Valoraciones Indiferentes		Valoraciones negativas	
	Junio 2017	Junio 2018	Junio 2017	Junio 2018	Junio 2017	Junio 2018
La claridad y relevancia de la información sobre el proceso	45,45%	64,29%	45,45%	14,29%	9,09%	21,43%
El trato recibido a lo largo del proceso por parte del personal del SCI ha sido correcto	50,00%	75,00%	40,00%	12,50%	10,00%	12,50%
Comprensión lectora	21,05%	19,61%	52,63%	41,18%	26,32%	39,22%
Comprensión auditiva	0,00%	5,88%	15,79%	11,76%	84,21%	82,35%
Expresión escrita	26,32%	19,61%	47,37%	58,82%	26,32%	21,57%
Expresión oral	26,32%	29,41%	52,63%	54,90%	21,05%	15,69%
Valore el nivel general de satisfacción con la prueba	47,37%	66,67%	10,53%	11,76%	42,11%	21,57%