



VNiVERSIDAD D SALAMANCA

Unidad de **Evaluación**
de la Calidad

INFORME DE RESULTADOS

Cuestionario sobre el examen de acreditación SCI-CERTACLES

SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS MAYO 2019

- Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- Fecha de elaboración: Septiembre 2019
- INTERNO

Índice

CUESTIONARIO	3
ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	4
1. INFORMACIÓN PREVIA SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS	5
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas....	5
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas	5
La atención recibida a través del teléfono del SCI	6
La facilidad de acceso a la información de la página WEB del SCI	6
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página WEB del SCI.....	7
El trato recibido por parte del personal del Centro de Formación Permanente	7
El acceso a la información dentro de la página Web del Centro de Formación Permanente	8
2. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS	8
La organización general de la prueba	8
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir.....	9
La adecuación de las infraestructuras (edificios, aulas).....	9
3. INFORMACIÓN DURANTE EL EXAMEN Y DESPUÉS DE LA PRUEBA	10
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal examinador y administrador es clara y útil	10
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)	10
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras.....	11
La visibilidad y claridad de los resultados en la página Web del SCI.....	11
La facilidad para encontrar información sobre el proceso	12
La claridad y relevancia de la información sobre el proceso	12
El trato recibido a lo largo del proceso por parte del personal del SCI ha sido correcto.....	13
4. VALORE LAS DISTINTAS PARTES DE LA PRUEBA.....	13
Comprensión lectora	13
Comprensión auditiva	14
Expresión escrita	14
Expresión oral.....	15
5. SATISFACCIÓN GENERAL	15
Valore el nivel general de satisfacción con la prueba	15
6. COMPARATIVOS	16
Resultados comparativos con valores agrupados de dos cursos.....	16
6. COMENTARIOS	19
7. Reclamaciones presentadas	21

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

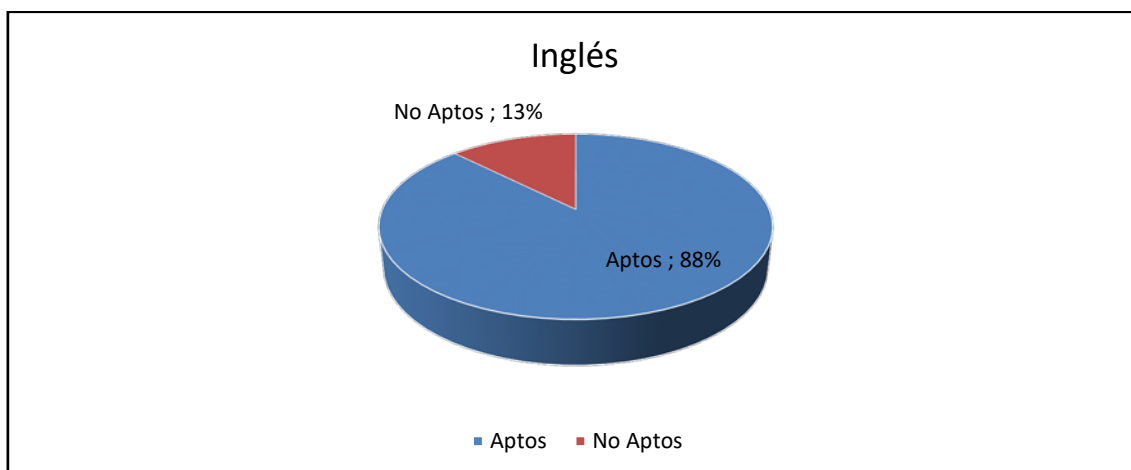
22. Valore el nivel de satisfacción general con la prueba

ANÁLISIS DE LOS DATOS

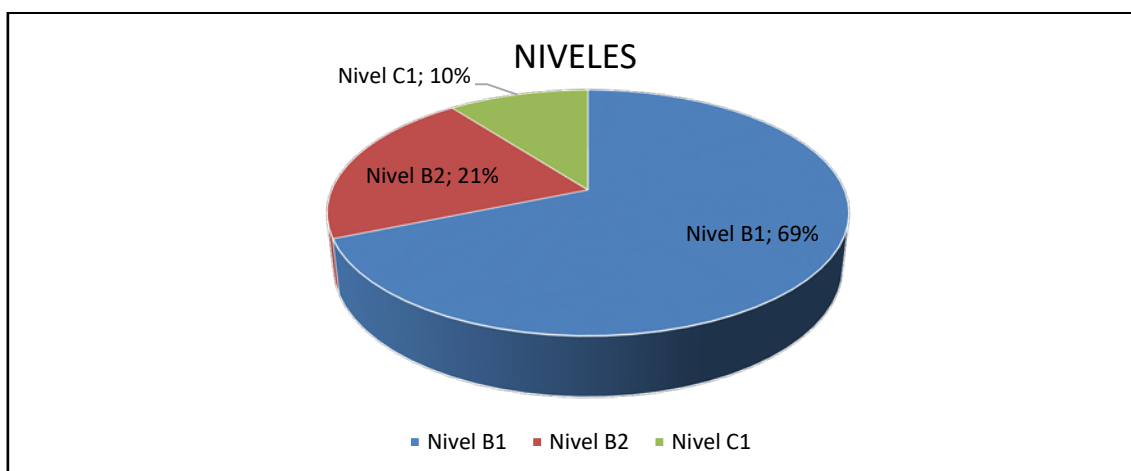
Nº de alumnos que responden la encuesta: 48

Con calificación APTOS: 42. Con calificación NO APTOS 6

IDIOMA	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Inglés	42	88%	6	13%	48	100%
Total	42	88%	6	13%	48	100%



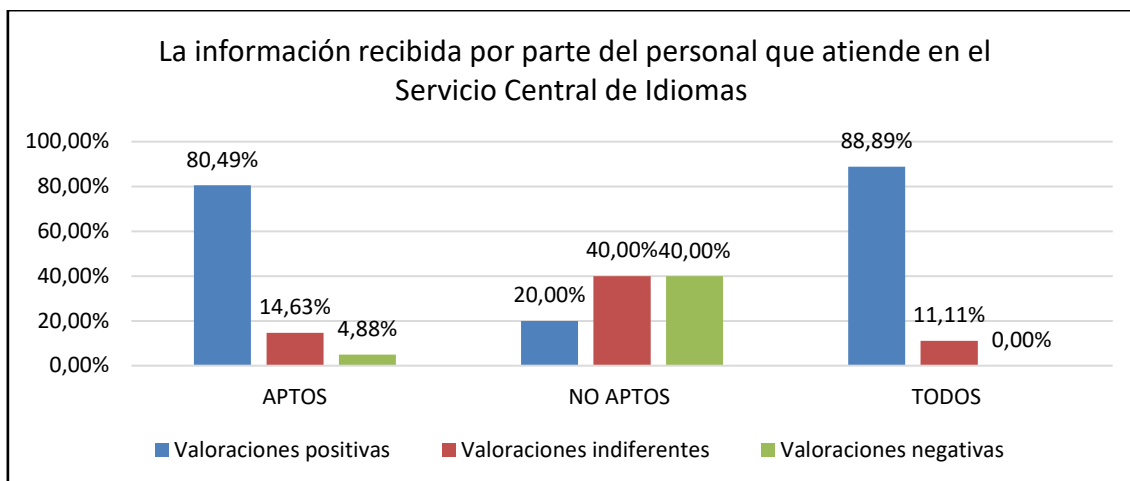
NIVELES	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Nivel B1	28	67%	5	83%	33	69%
Nivel B2	9	21%	1	17%	10	21%
Nivel C1	5	12%	0	0%	5	10%
TOTAL	42	100%	6	100%	48	100%



1. INFORMACIÓN PREVIA SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

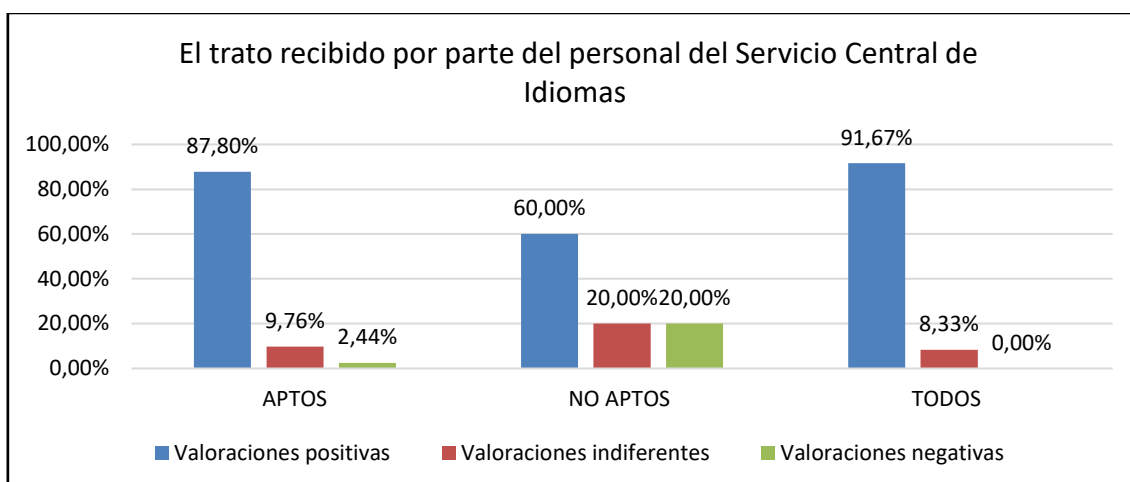
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	39,58%	29,17%	12,50%	2,08%	2,08%	14,58%
NO APTOS	16,67%	0,00%	33,33%	16,67%	16,67%	16,67%
TODOS	42,86%	33,33%	9,52%	0,00%	0,00%	14,29%



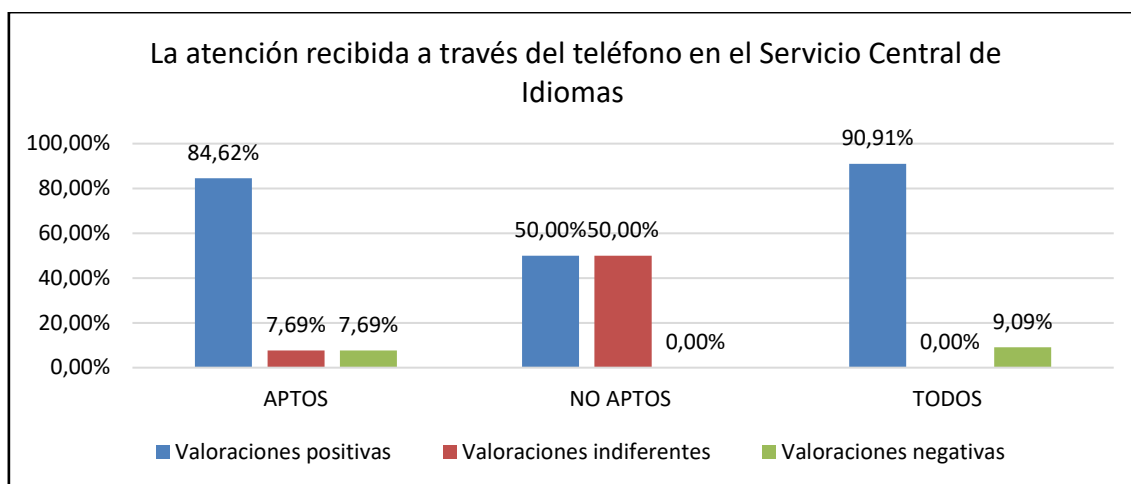
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	52,08%	22,92%	8,33%	2,08%	0,00%	14,58%
NO APTOS	16,67%	33,33%	16,67%	16,67%	0,00%	16,67%
TODOS	57,14%	21,43%	7,14%	0,00%	0,00%	14,29%



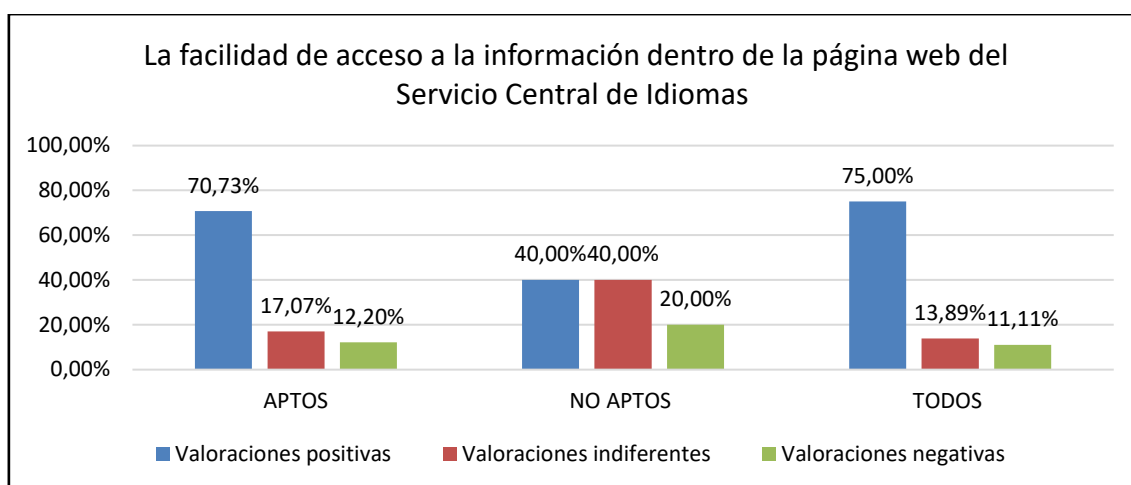
La atención recibida a través del teléfono del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	35,42%	10,42%	4,17%	2,08%	2,08%	45,83%
NO APTOS	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%
TODOS	35,71%	11,90%	0,00%	2,38%	2,38%	47,62%



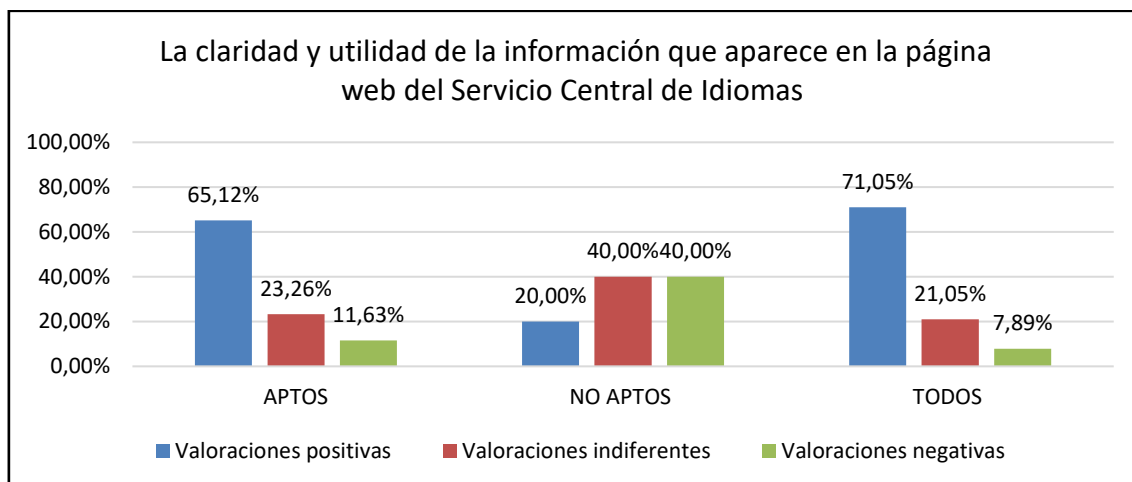
La facilidad de acceso a la información de la página WEB del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	39,58%	20,83%	14,58%	6,25%	4,17%	14,58%
NO APTOS	16,67%	16,67%	33,33%	0,00%	16,67%	16,67%
TODOS	42,86%	21,43%	11,90%	7,14%	2,38%	14,29%



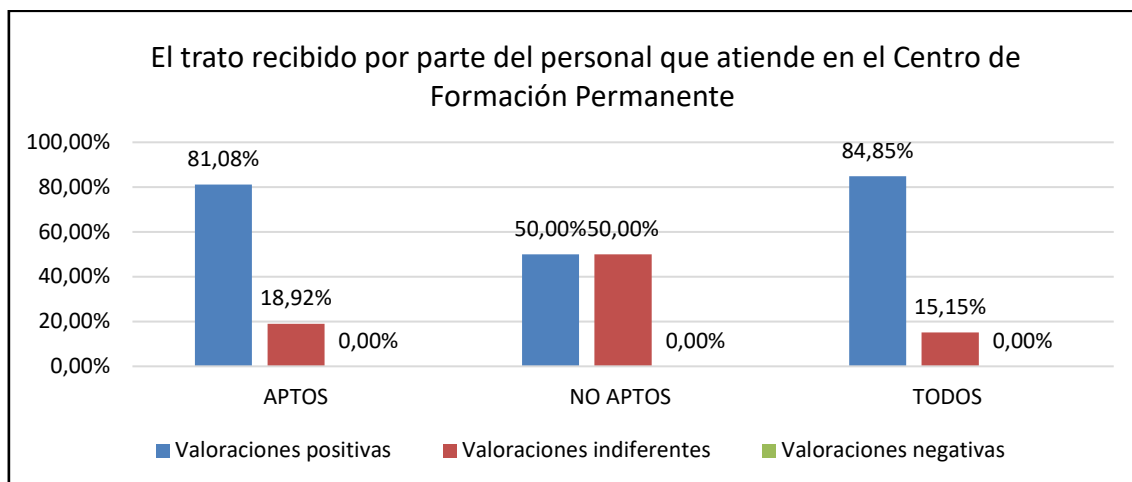
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página WEB del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	39,58%	18,75%	20,83%	8,33%	2,08%	10,42%
NO APTOS	16,67%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	16,67%
TODOS	42,86%	21,43%	19,05%	4,76%	2,38%	9,52%



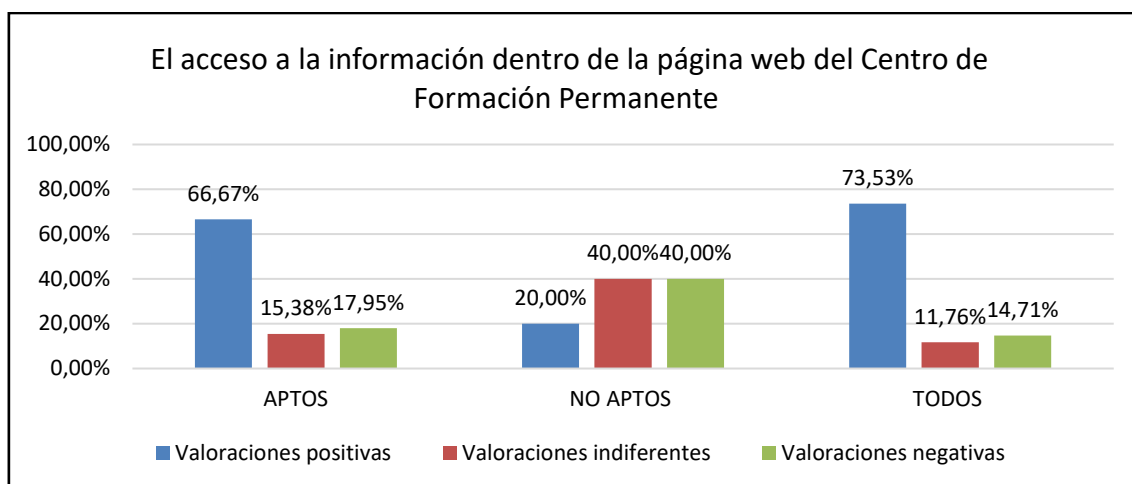
El trato recibido por parte del personal del Centro de Formación Permanente

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	39,58%	22,92%	14,58%	0,00%	0,00%	22,92%
NO APTOS	16,67%	16,67%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%
TODOS	42,86%	23,81%	11,90%	0,00%	0,00%	21,43%



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

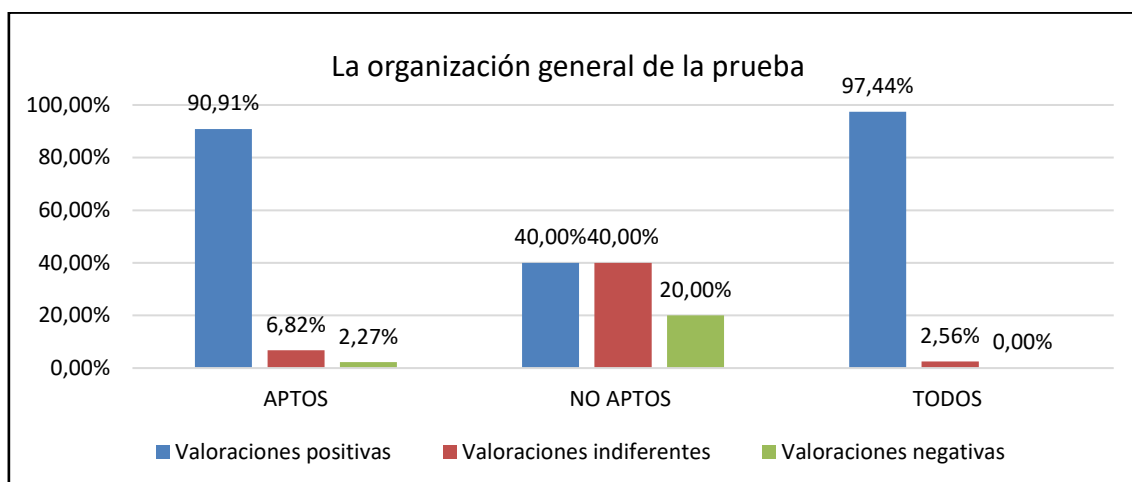
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	33,33%	20,83%	12,50%	12,50%	2,08%	18,75%
NO APTOS	16,67%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	16,67%
TODOS	35,71%	23,81%	9,52%	9,52%	2,38%	19,05%



2. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

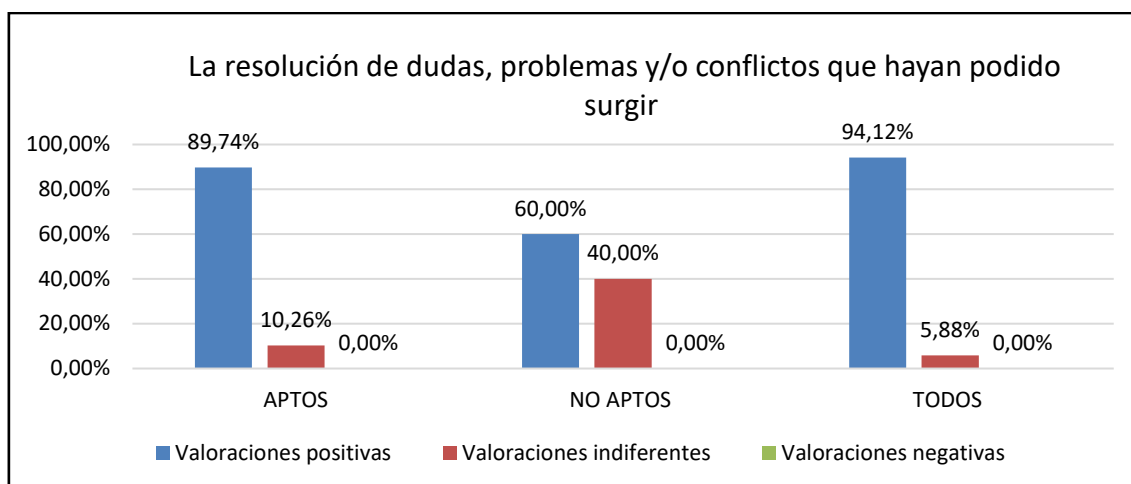
La organización general de la prueba

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	50,00%	33,33%	6,25%	2,08%	0,00%	8,33%
NO APTOS	0,00%	33,33%	33,33%	16,67%	0,00%	16,67%
TODOS	57,14%	33,33%	2,38%	0,00%	0,00%	7,14%



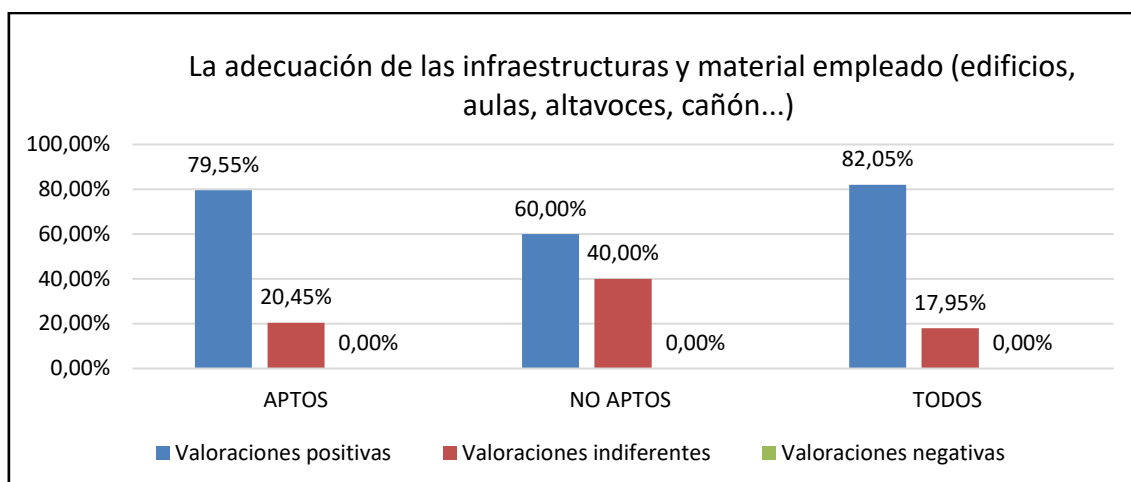
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	52,08%	20,83%	8,33%	0,00%	0,00%	18,75%
NO APTOS	33,33%	16,67%	33,33%	0,00%	0,00%	16,67%
TODOS	54,76%	21,43%	4,76%	0,00%	0,00%	19,05%



La adecuación de las infraestructuras (edificios, aulas)

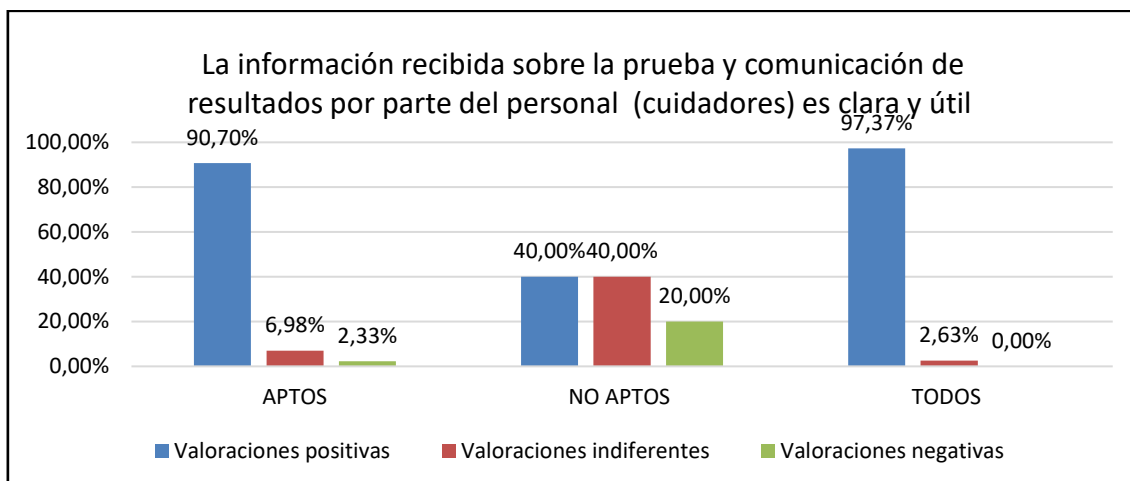
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	43,75%	29,17%	18,75%	0,00%	0,00%	8,33%
NO APTOS	33,33%	16,67%	33,33%	0,00%	0,00%	16,67%
TODOS	45,24%	30,95%	16,67%	0,00%	0,00%	7,14%



3. INFORMACIÓN DURANTE EL EXAMEN Y DESPUÉS DE LA PRUEBA

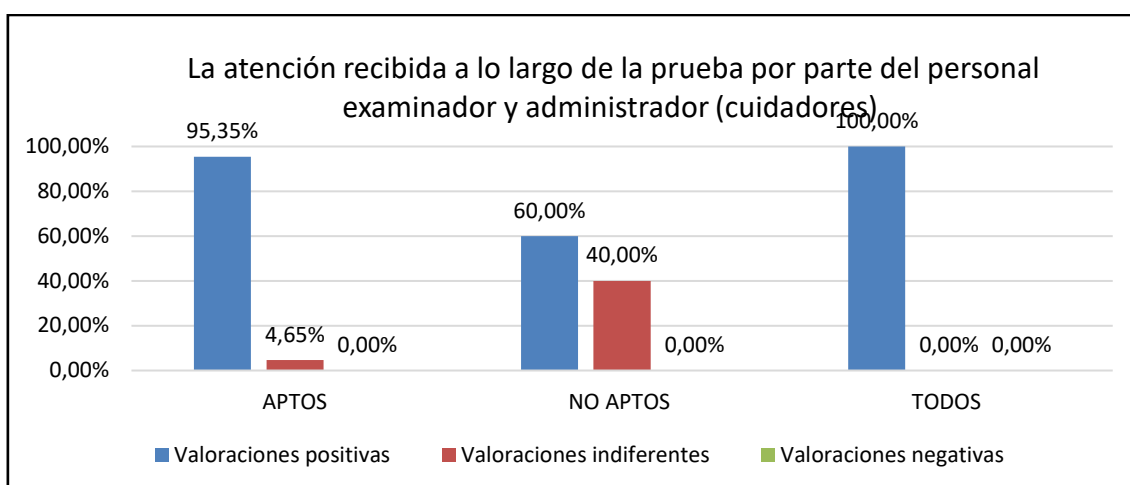
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal examinador y administrador es clara y útil

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	50,00%	31,25%	6,25%	2,08%	0,00%	10,42%
NO APTOS	33,33%	0,00%	33,33%	16,67%	0,00%	16,67%
TODOS	52,38%	35,71%	2,38%	0,00%	0,00%	9,52%



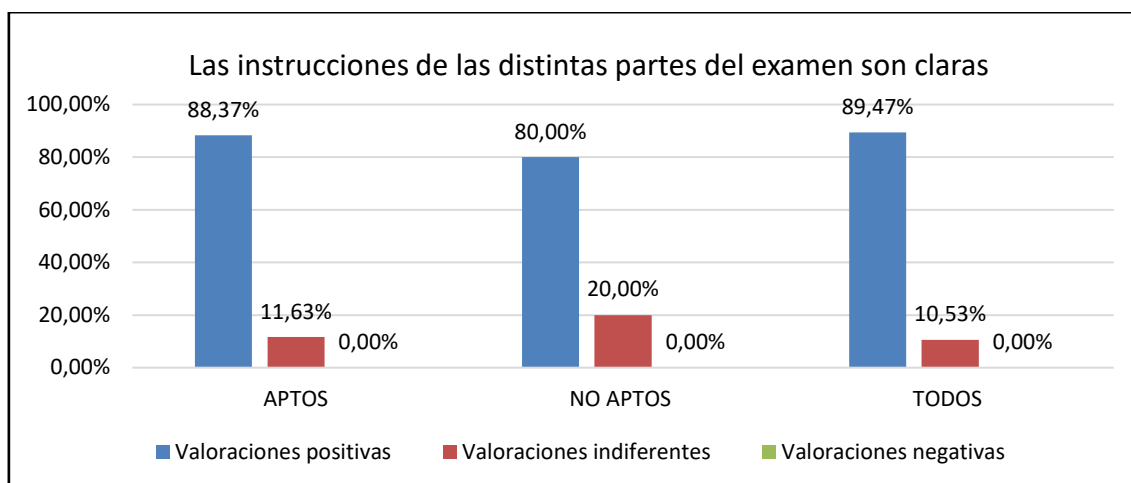
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	58,33%	27,08%	4,17%	0,00%	0,00%	10,42%
NO APTOS	16,67%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%	16,67%
TODOS	64,29%	26,19%	0,00%	0,00%	0,00%	9,52%



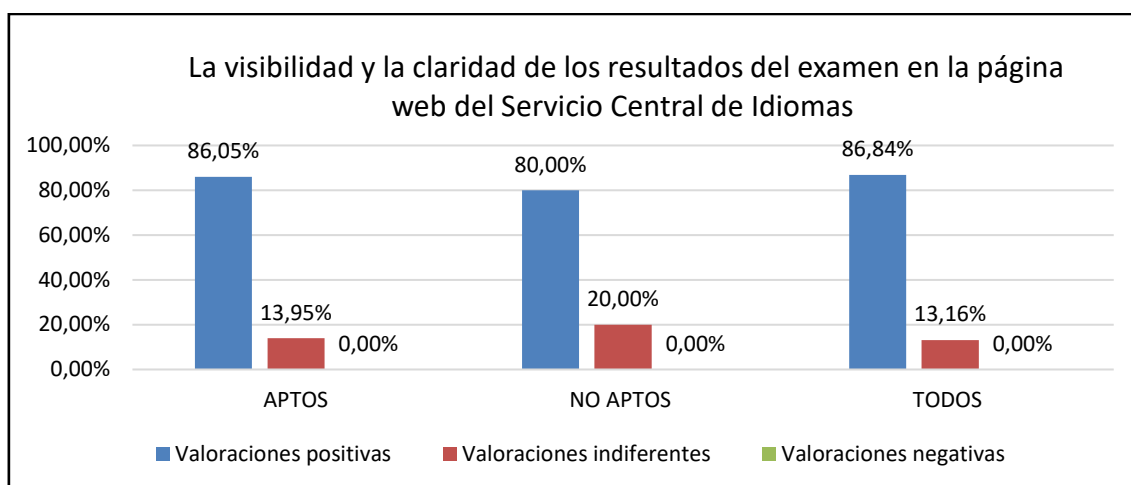
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	58,33%	20,83%	10,42%	0,00%	0,00%	10,42%
NO APTOS	16,67%	50,00%	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%
TODOS	64,29%	16,67%	9,52%	0,00%	0,00%	9,52%



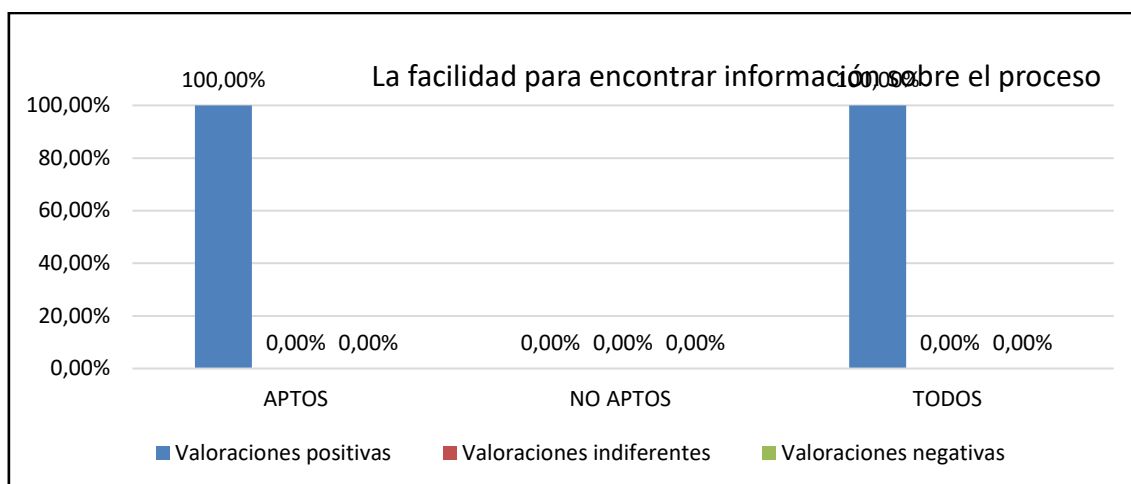
La visibilidad y claridad de los resultados en la página Web del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	54,17%	22,92%	12,50%	0,00%	0,00%	10,42%
NO APTOS	50,00%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%
TODOS	54,76%	23,81%	11,90%	0,00%	0,00%	9,52%



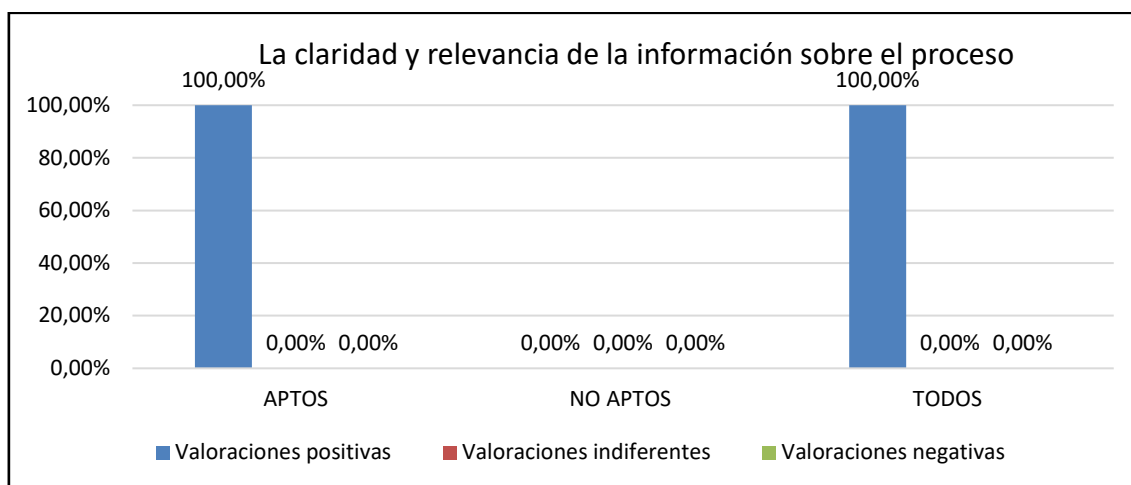
La facilidad para encontrar información sobre el proceso

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	2,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	97,92%
NO APTOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
TODOS	2,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	97,62%



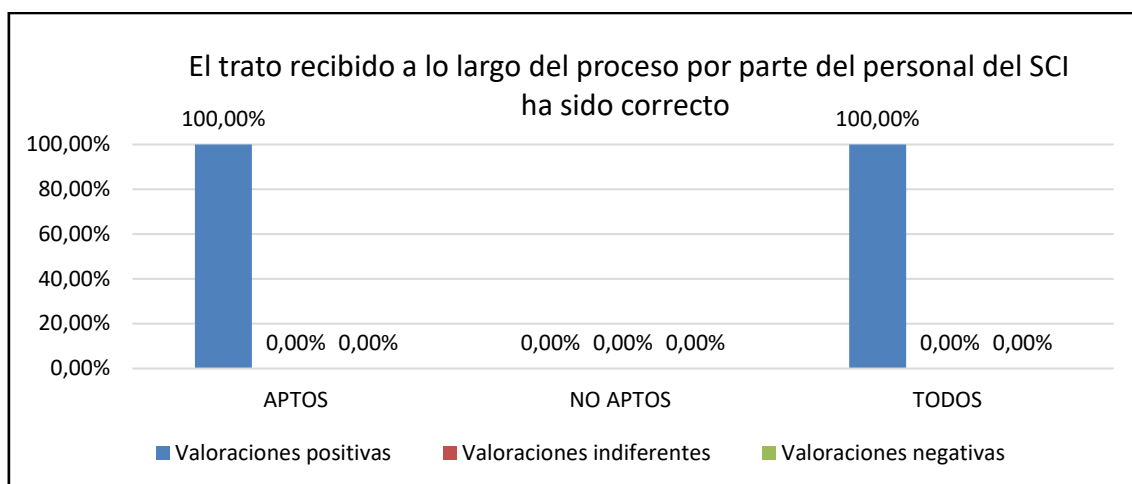
La claridad y relevancia de la información sobre el proceso

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	2,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	97,92%
NO APTOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
TODOS	2,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	97,62%



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

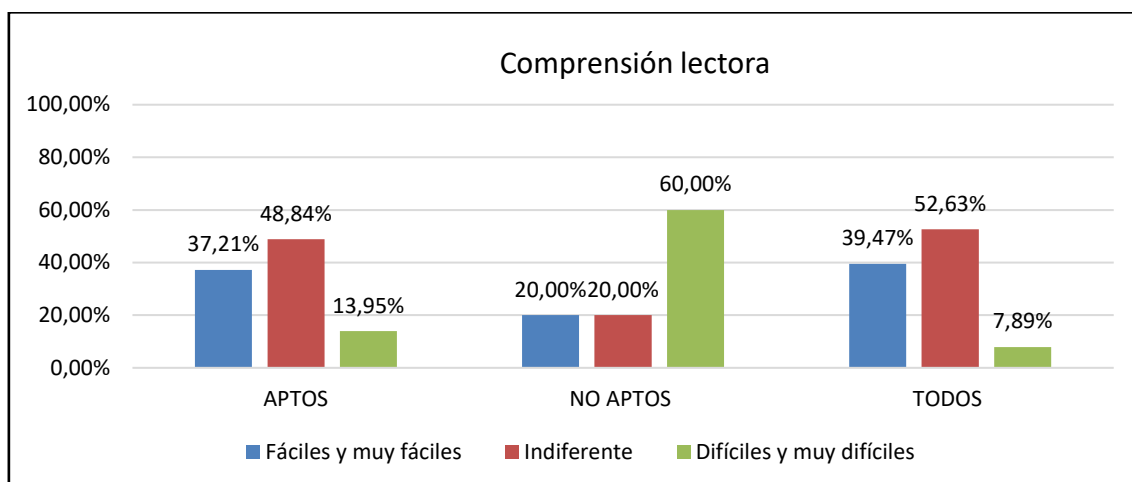
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	2,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	97,92%
NO APTOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
TODOS	2,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	97,62%



4. VALORE LAS DISTINTAS PARTES DE LA PRUEBA

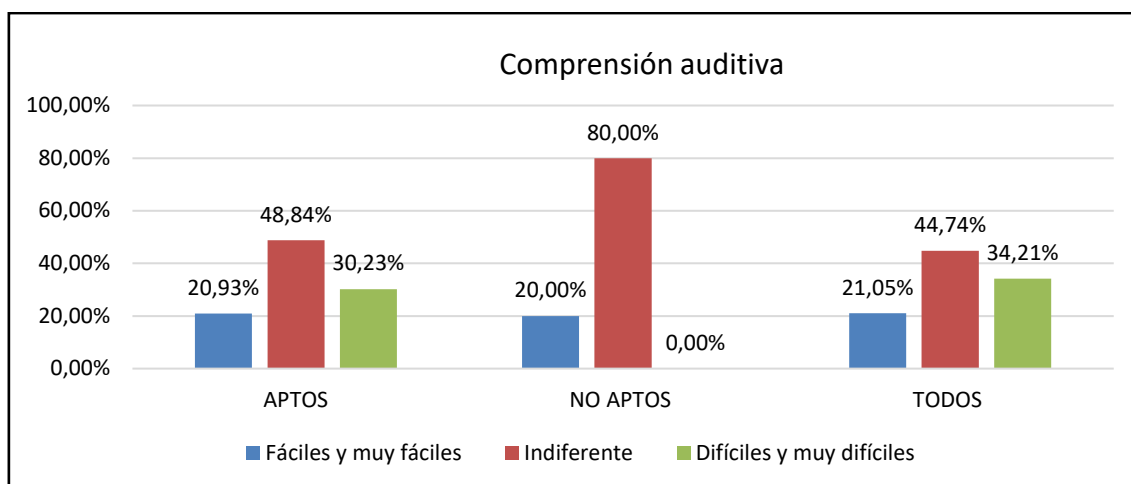
Comprensión lectora

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	27,08%	6,25%	43,75%	6,25%	6,25%	10,42%
NO APTOS	0,00%	16,67%	16,67%	16,67%	33,33%	16,67%
TODOS	30,95%	4,76%	47,62%	4,76%	2,38%	9,52%



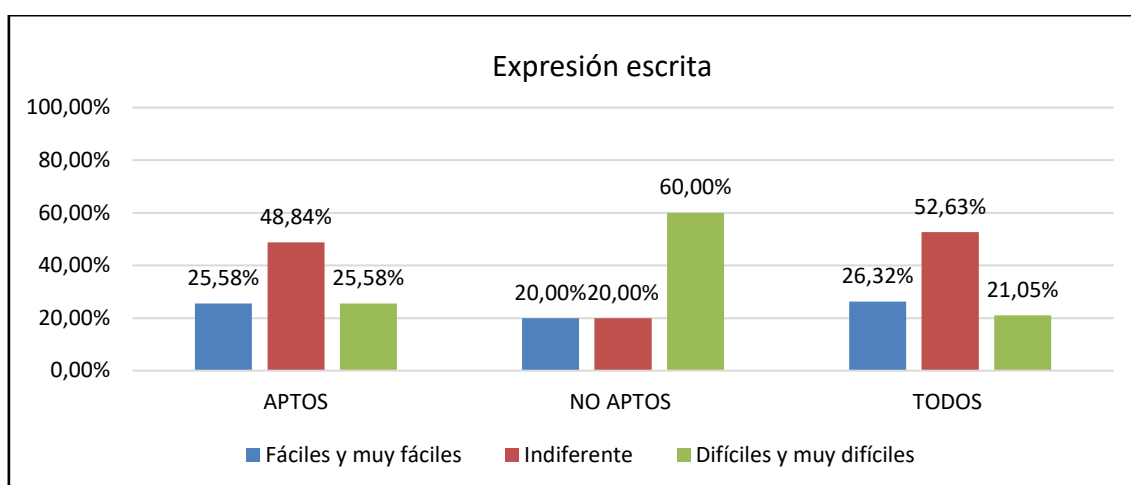
Comprensión auditiva

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	14,58%	4,17%	43,75%	16,67%	10,42%	10,42%
NO APTOS	0,00%	16,67%	66,67%	0,00%	0,00%	16,67%
TODOS	16,67%	2,38%	40,48%	19,05%	11,90%	9,52%



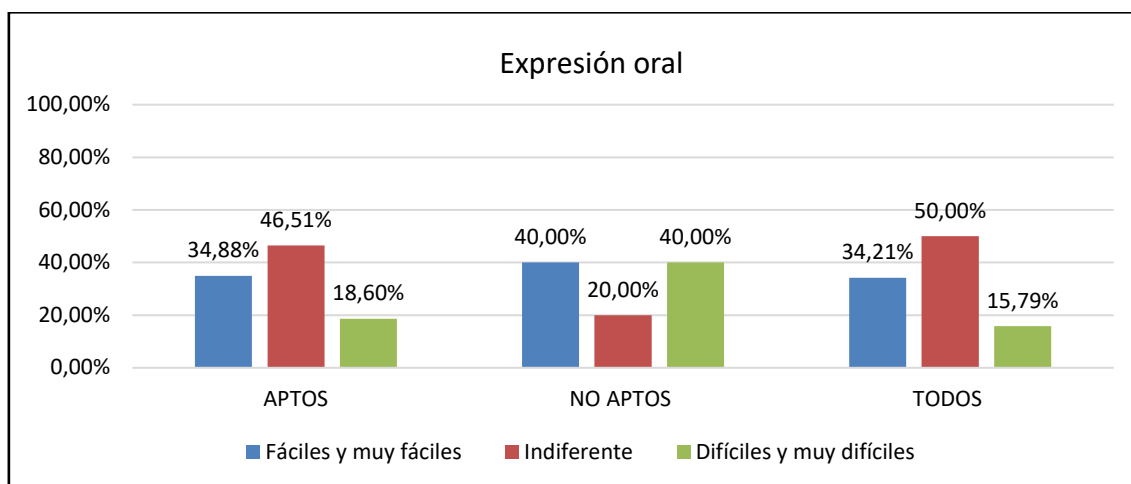
Expresión escrita

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	18,75%	4,17%	43,75%	12,50%	10,42%	10,42%
NO APTOS	0,00%	16,67%	16,67%	16,67%	33,33%	16,67%
TODOS	21,43%	2,38%	47,62%	11,90%	7,14%	9,52%



Expresión oral

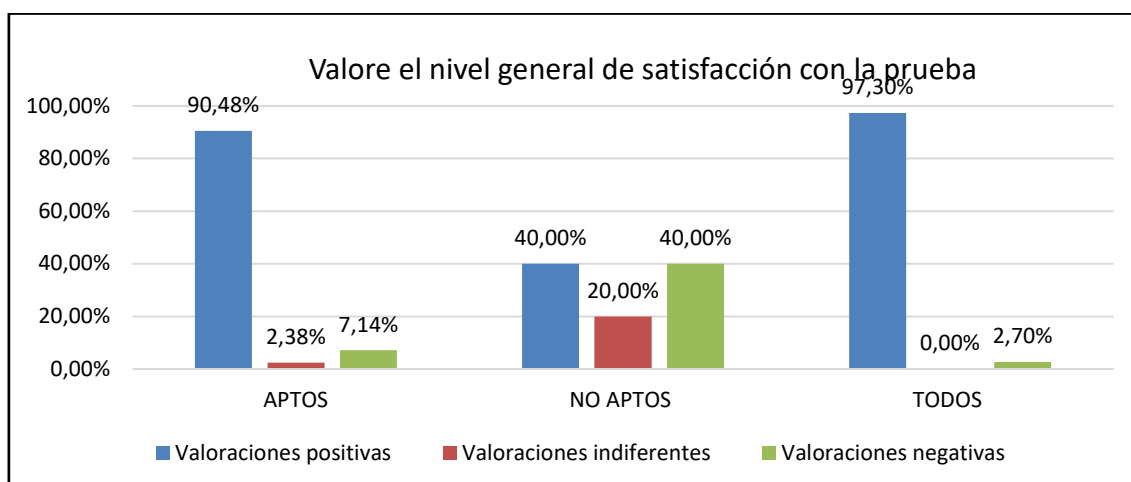
	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	18,75%	12,50%	41,67%	16,67%	0,00%	10,42%
NO APTOS	0,00%	33,33%	16,67%	33,33%	0,00%	16,67%
TODOS	21,43%	9,52%	45,24%	14,29%	0,00%	9,52%



5. SATISFACCIÓN GENERAL

Valore el nivel general de satisfacción con la prueba

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	45,83%	33,33%	2,08%	6,25%	0,00%	12,50%
NO APTOS	0,00%	33,33%	16,67%	33,33%	0,00%	16,67%
TODOS	52,38%	33,33%	0,00%	2,38%	0,00%	11,90%



6. COMPARATIVOS

Resultados comparativos con valores agrupados de dos cursos

Preguntas	Valoraciones Positivas			Valoraciones Indiferentes			Valoraciones negativas		
	Jun 2018	Nov 2018	Mayo 2019	Jun 2018	Nov 2018	Mayo 2019	Jun 2018	Nov 2018	Mayo 2019
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas	81,25%	74,24%	88,89%	12,50%	15,15%	11,11%	6,25%	10,61%	0,00%
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas	88,00%	84,29%	91,67%	12,00%	8,57%	8,33%	0,00%	7,14%	0,00%
La atención recibida a través del teléfono en el Servicio Central de Idiomas	58,62%	63,16%	90,91%	41,38%	23,68%	0,00%	0,00%	13,16%	9,09%
La facilidad de acceso a la información dentro de la página web del Servicio Central de Idiomas	78,43%	57,75%	75,00%	15,69%	30,99%	13,89%	5,88%	11,27%	11,11%
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página web del Servicio Central de Idiomas	84,31%	61,97%	71,05%	11,76%	26,76%	21,05%	3,92%	11,27%	7,89%
El trato recibido por parte del personal que atiende en el Centro de Formación Permanente	85,00%	65,67%	84,85%	15,00%	25,37%	15,15%	0,00%	8,96%	0,00%

Preguntas	Valoraciones Positivas			Valoraciones Indiferentes			Valoraciones negativas		
	Jun 2018	Nov 2018	Mayo 2019	Jun 2018	Nov 2018	Mayo 2019	Jun 2018	Nov 2018	Mayo 2019
El acceso a la información dentro de la página web del Centro de Formación Permanente	78,05%	46,38%	73,53%	17,07%	34,78%	11,76%	4,88%	18,84%	14,71%
La organización general de la prueba	85,71%	72,86%	97,44%	6,12%	17,14%	2,56%	8,16%	10,00%	0,00%
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir	76,74%	70,49%	94,12%	13,95%	18,03%	5,88%	9,30%	11,48%	0,00%
La adecuación de las infraestructuras y material empleado (edificios, aulas, altavoces, cañón...)	72,00%	72,46%	82,05%	20,00%	20,29%	17,95%	8,00%	7,25%	0,00%
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal (cuidadores) es clara y útil	88,24%	78,87%	97,37%	3,92%	12,68%	2,63%	7,84%	8,45%	0,00%
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)	84,00%	85,07%	100,00%	12,00%	5,97%	0,00%	4,00%	8,96%	0,00%
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras	90,00%	88,06%	89,47%	6,00%	2,99%	10,53%	4,00%	8,96%	0,00%
La visibilidad y la claridad de los resultados del examen en la página web del Servicio Central de Idiomas	96,08%	82,61%	86,84%	3,92%	13,04%	13,16%	0,00%	4,35%	0,00%
La facilidad para encontrar información sobre el proceso	64,29%	56,00%	100,00%	28,57%	16,00%	0,00%	7,14%	28,00%	0,00%

Preguntas	Valoraciones Positivas			Valoraciones Indiferentes			Valoraciones negativas		
	Jun 2018	Nov 2018	Mayo 2019	Jun 2018	Nov 2018	Mayo 2019	Jun 2018	Nov 2018	Mayo 2019
La claridad y relevancia de la información sobre el proceso	64,29%	55,17%	100,00%	14,29%	20,69%	0,00%	21,43%	24,14%	0,00%
El trato recibido a lo largo del proceso por parte del personal del SCI ha sido correcto	75,00%	70,97%	100,00%	12,50%	9,68%	0,00%	12,50%	19,35%	0,00%
Comprensión lectora	19,61%	27,14%	39,47%	41,18%	52,86%	52,63%	39,22%	20,00%	7,89%
Comprensión auditiva	5,88%	15,71%	21,05%	11,76%	32,86%	44,74%	82,35%	51,43%	34,21%
Expresión escrita	19,61%	14,29%	26,32%	58,82%	57,14%	52,63%	21,57%	28,57%	21,05%
Expresión oral	29,41%	34,29%	34,21%	54,90%	47,14%	50,00%	15,69%	18,57%	15,79%
Valore el nivel general de satisfacción con la prueba	66,67%	79,41%	97,30%	11,76%	5,88%	0,00%	21,57%	14,71%	2,70%

6. COMENTARIOS

APTOS:

Inglés B1

Las pruebas han sido rápidas, sin incidentes de ningún tipo y han sido efectuadas dentro del tiempo establecido.

Inglés B1

Se podría informar de que el título tardará más de 20 días en estar disponible desde la publicación de las notas y que el certificado hasta entonces no lo aceptan en las demás universidades.

Inglés B1

Las distintas partes dentro del Listening eran algo desiguales en nivel de dificultad.

Inglés C1

It is not clear if you will have time to finish your responses after all the audios in the listening (add that info in the instructions section).

In general, it would be nice to add five minutes in each part, in general, but in the writing exercise in particular.

Inglés B2

La expresión oral es un poco corta y a veces deja a la imaginación del estudiante el resultado, sobre todo en el juego de roles. Los temas son muy vagos y sencillos y por eso a veces no se sabe qué decir.

La primera audición no me pareció muy buena. Había nombres propios y eso equivocaba. La tercera es la que más adecuada me pareció.

La expresión escrita me pareció poco tiempo para hacer dos textos. No tienes tiempo para pensar y organizar ideas.

Inglés C1

Las únicas tareas que me han resultado algo "complejas", quizá por ser la primera vez que me enfrentaba a este tipo de ejercicio, han sido las de c. auditiva y c. lectora que implicaban una respuesta breve con un determinado número de palabras. El límite tan estricto de extensión hace que no sea posible demostrar un nivel más elevado, como es el caso de un C1, en la expresión. La preocupación mayor es casi más la de reducir la extensión del enunciado que realmente la comprensión que se pretende evaluar. Quizá para niveles a partir del B2 se podría plantear una respuesta algo más extensa (una frase en vez de cinco palabras, por ejemplo), para poder ser más precisos en las respuestas.

En todo caso, estoy muy agradecida a todo el personal por la excelente gestión de todo el proceso de organización, evaluación, corrección y comunicación.

Inglés B2

Es mala idea empezar con el listening porque llegamos nerviosos y des centrados y cuesta concentrarse en lo que se está oyendo. Así mismo, los listening tenían más

dificultad respecto al resto de pruebas. Dos reproducciones de un audio son muy pocas y más cuando hablan tan deprisa. Por último, deberían dejar más minutos antes de reproducir el audio para poder leer las preguntas.

Inglés B2

Todo muy bien.

El personal muy agradable, simpático y claro con las instrucciones. Las pruebas muy asequibles con el nivel.

Inglés B1

Fatal que el aula de la parte escrita tuviese escalones que no se deben tener. Lo demás, genial.

Inglés B1

Donde más se podría incidir es en la información previa del curso y la inscripción en el mismo (hacerla online es algo habitual por lo que estaría bien que la página genere algún PDF y no tener que hacer capturas de pantalla) sobre todo para las personas que no vienen de la comunidad USAL y son posibles futuros estudiantes. Una pequeña anotación acerca del examen sería tener en cuenta los primeros ejercicios donde hay respuesta múltiple puede llevar a error la explicación entendiendo que son varias respuestas. Por último estaría bien adelantar la entrega de los títulos de cara a las personas que necesiten el curso para acceder a terceros que una de las razones por las que se realizan este tipo de cursos.

Un saludo

Inglés C1

La prueba ha sido acorde al nivel requerido.

El aula tenía un poco de eco que hacía que el listening no se escuchara bien. Creo que se debía a que era un aula grande con pocos alumnos. Por lo demás excelente trabajo y profesionalidad del SCI, como siempre

Inglés B2

En la página web se deberían proporcionar más modelos de exámenes y sus respectivas soluciones para que el alumno pueda practicar antes del examen
Concentración de todas las partes del examen en el mismo aulario, debido a que el examen escrito fue en un lugar y el oral en otro aulario bastante lejano

Inglés B1

A pesar de tener un No Apto, he de decir que no fue difícil. La atención por parte del personal examinador fue muy buena, me hicieron sentir muy cómoda.

En general el resultado ha sido positivo

Inglés B1

Comparando con otras acreditaciones de nivel B1 de inglés, me parece que la prueba listening es mucho más compleja

NO APTOS:

Inglés B2

- En la página web se deberían proporcionar más modelos de exámenes y sus respectivas soluciones para que el alumno pueda practicar antes del examen
- Concentración de todas las partes del examen en el mismo aulario, debido a que el examen escrito fue en un lugar y el oral en otro aulario bastante lejano

Inglés B1

A pesar de tener un No Apto, he de decir que no fue difícil. La atención por parte del personal examinador fue muy buena, me hicieron sentir muy cómoda.

En general el resultado ha sido positivo

Inglés B1

Comparando con otras acreditaciones de nivel B1 de inglés, me parece que la prueba listening es mucho más compleja

7. Reclamaciones presentadas

APTOS:

Una (1) reclamación presentada, estudiante matriculado nivel Inglés C1

NO APTOS:

Ninguna reclamación presentada de 6 respuestas