



VNiVERSIDAD D SALAMANCA

Unidad de **Evaluación**  
**de la Calidad**

## INFORME DE RESULTADOS

### Cuestionario sobre el examen de acreditación SCI-CERTACLES

---

SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS NOVIEMBRE 2018

- Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- Fecha de elaboración: Marzo 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

## **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**

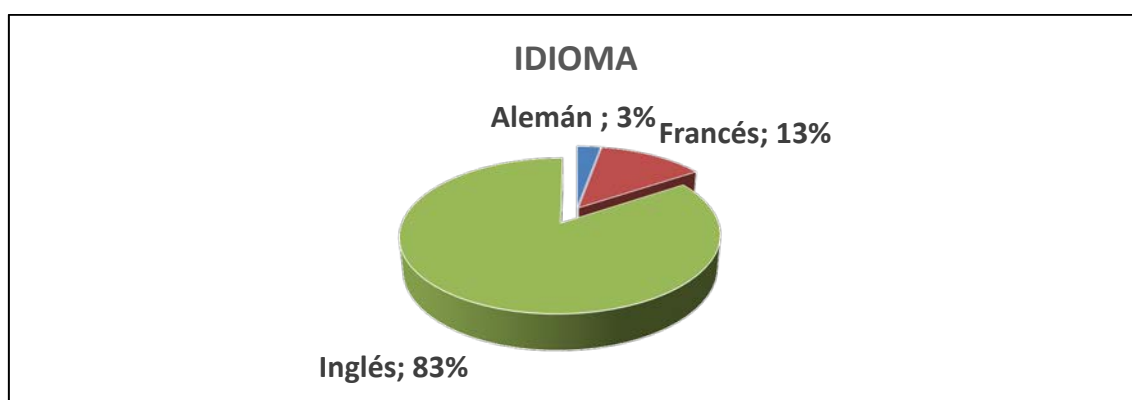
22. Valore el nivel de satisfacción general con la prueba

## ANÁLISIS DE LOS DATOS

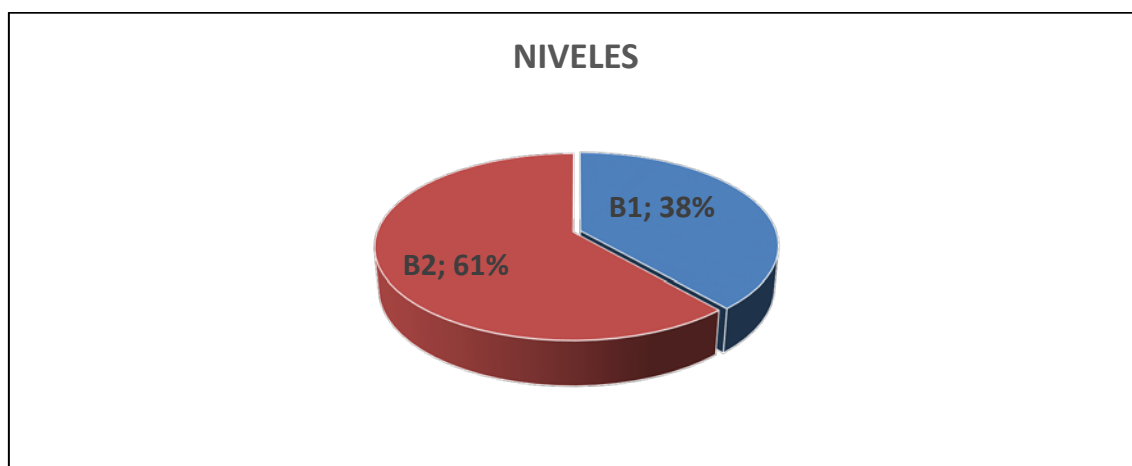
Nº de alumnos que responden la encuesta: 71

Con calificación APTOS: 57. Con calificación NO APTOS 14

IDIOMA	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Alemán	2	4%	0	0%	2	3%
Francés	4	7%	5	36%	9	13%
Inglés	50	88%	9	64%	59	83%
NC	1	2%	0	0%	1	1%
Total	57	100%	14	100%	71	100%



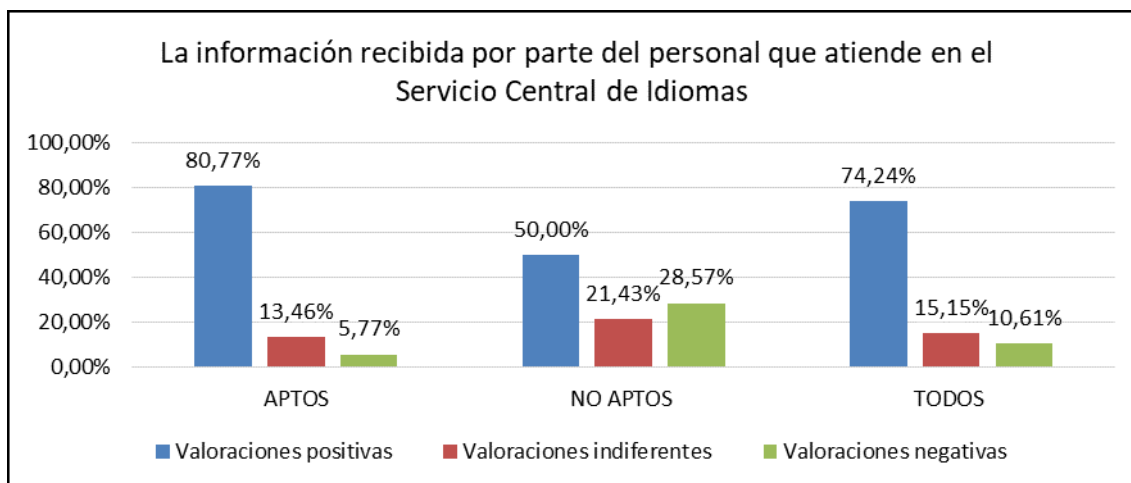
NIVELES	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
B1	18	32%	9	64%	27	38%
B2	38	67%	5	36%	43	61%
NC	1	2%	0	0%	1	1%
TOTAL	57	100%	14	100%	71	100%



## 1. INFORMACIÓN PREVIA SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

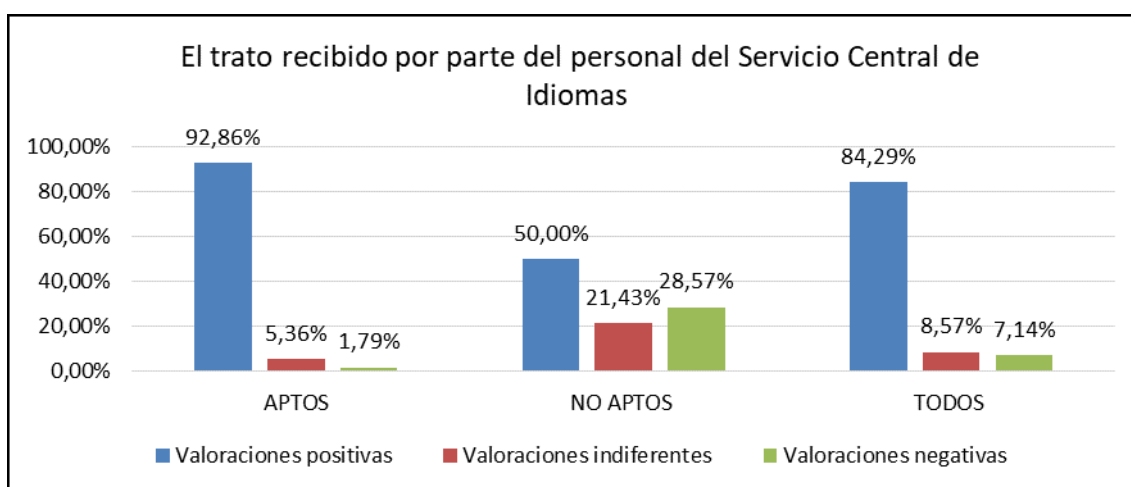
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	31,58%	42,11%	12,28%	3,51%	1,75%	8,77%
NO APTOS	0,00%	50,00%	21,43%	14,29%	14,29%	0,00%
TODOS	25,35%	43,66%	14,08%	5,63%	4,23%	7,04%



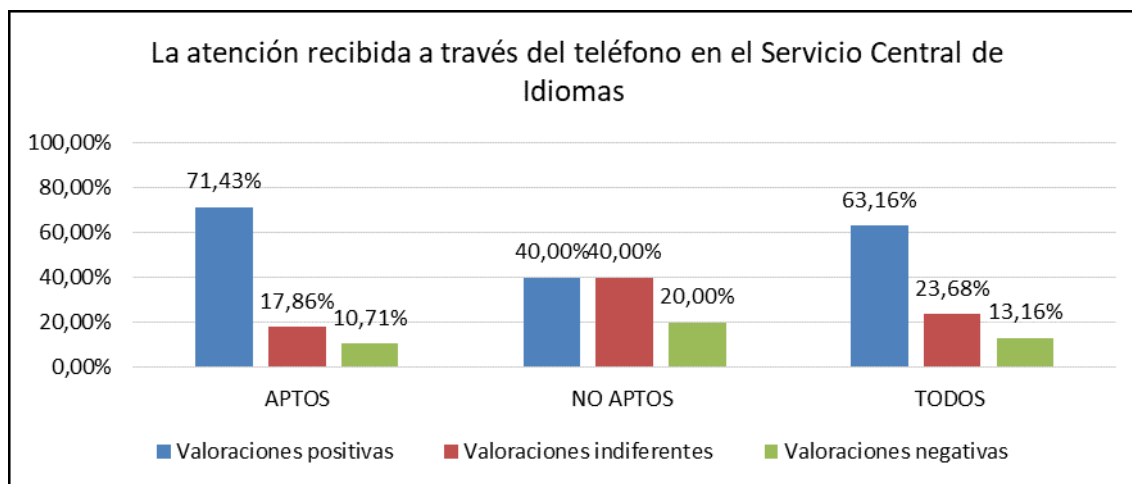
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	43,86%	47,37%	5,26%	0,00%	1,75%	1,75%
NO APTOS	14,29%	35,71%	21,43%	14,29%	14,29%	0,00%
TODOS	38,03%	45,07%	8,45%	2,82%	4,23%	1,41%



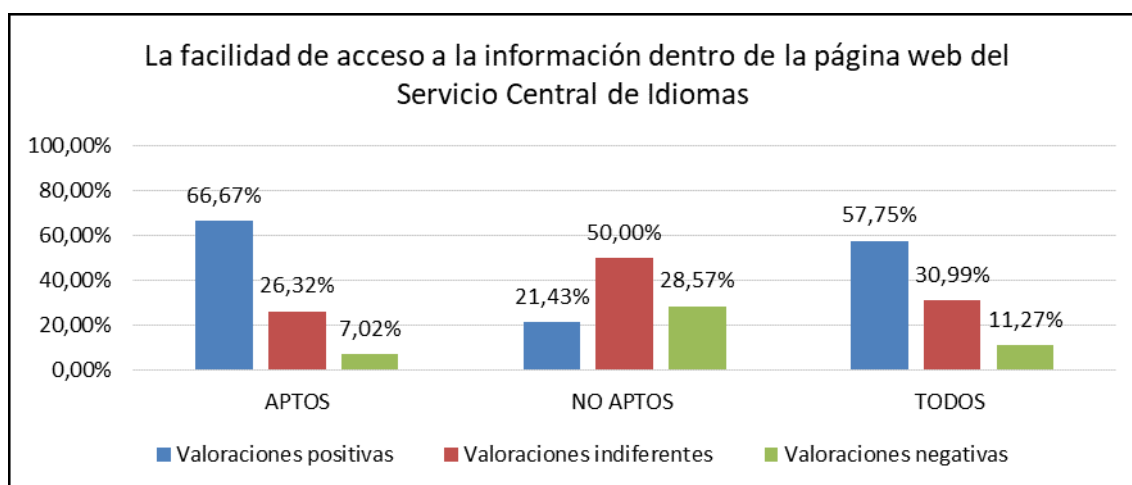
La atención recibida a través del teléfono del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	12,28%	22,81%	8,77%	1,75%	3,51%	50,88%
NO APTOS	10,00%	30,00%	40,00%	10,00%	10,00%	0,00%
TODOS	11,94%	23,88%	13,43%	2,99%	4,48%	43,28%



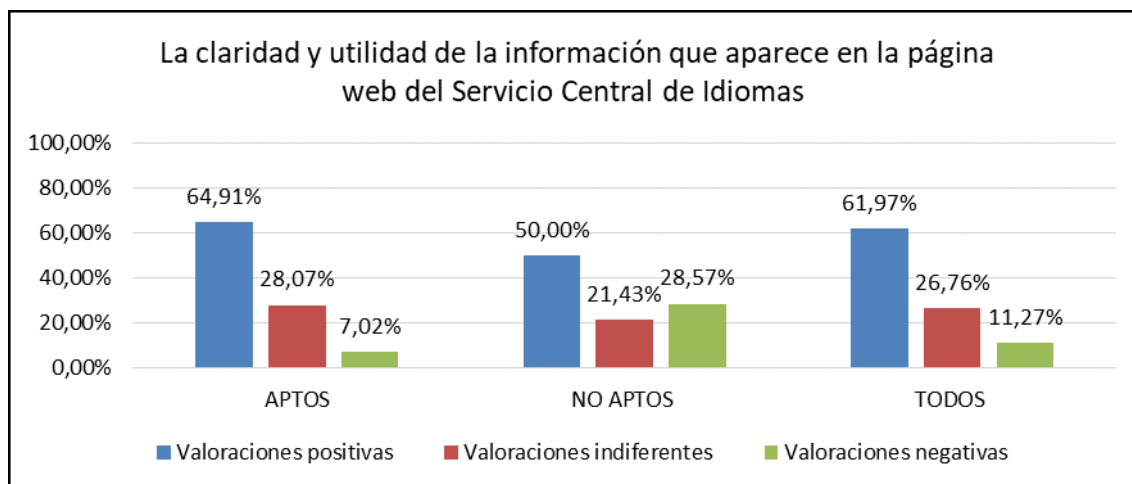
La facilidad de acceso a la información de la página WEB del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	22,81%	43,86%	26,32%	7,02%	0,00%	0,00%
NO APTOS	7,14%	14,29%	50,00%	28,57%	0,00%	0,00%
TODOS	19,72%	38,03%	30,99%	11,27%	0,00%	0,00%



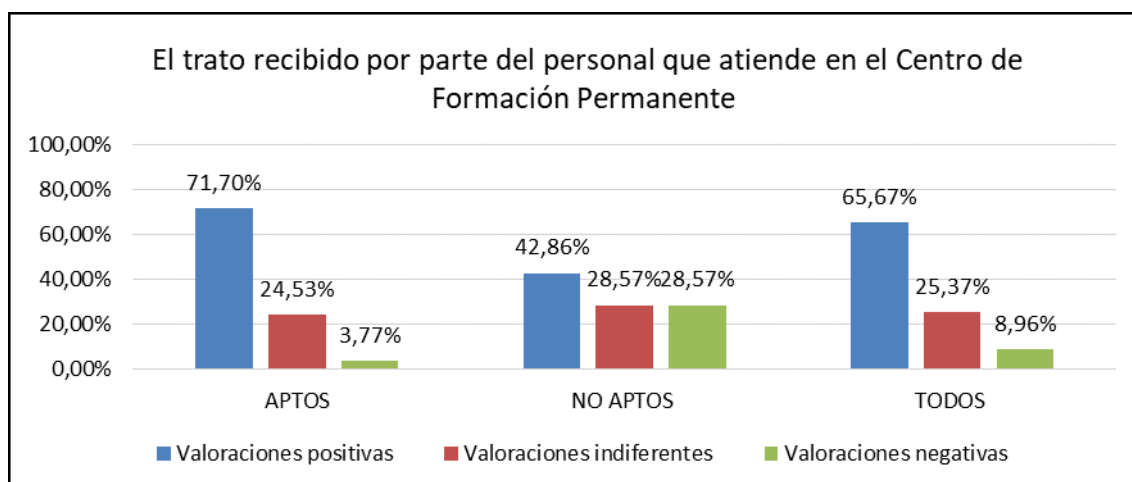
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página WEB del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	19,30%	45,61%	28,07%	7,02%	0,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	50,00%	21,43%	21,43%	7,14%	0,00%
TODOS	15,49%	46,48%	26,76%	9,86%	1,41%	0,00%



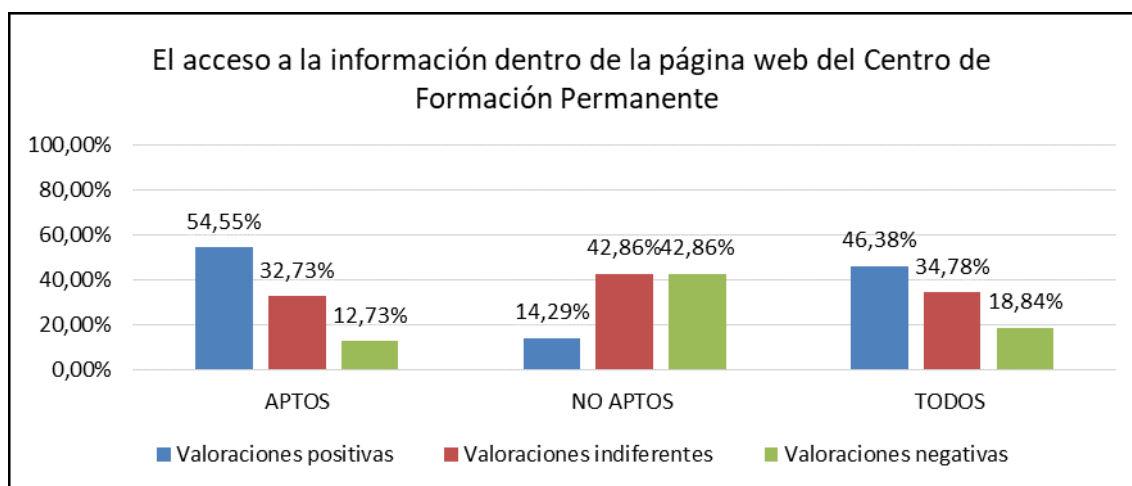
El trato recibido por parte del personal del Centro de Formación Permanente

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	35,09%	31,58%	22,81%	1,75%	1,75%	7,02%
NO APTOS	7,14%	35,71%	28,57%	0,00%	28,57%	0,00%
TODOS	29,58%	32,39%	23,94%	1,41%	7,04%	5,63%



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

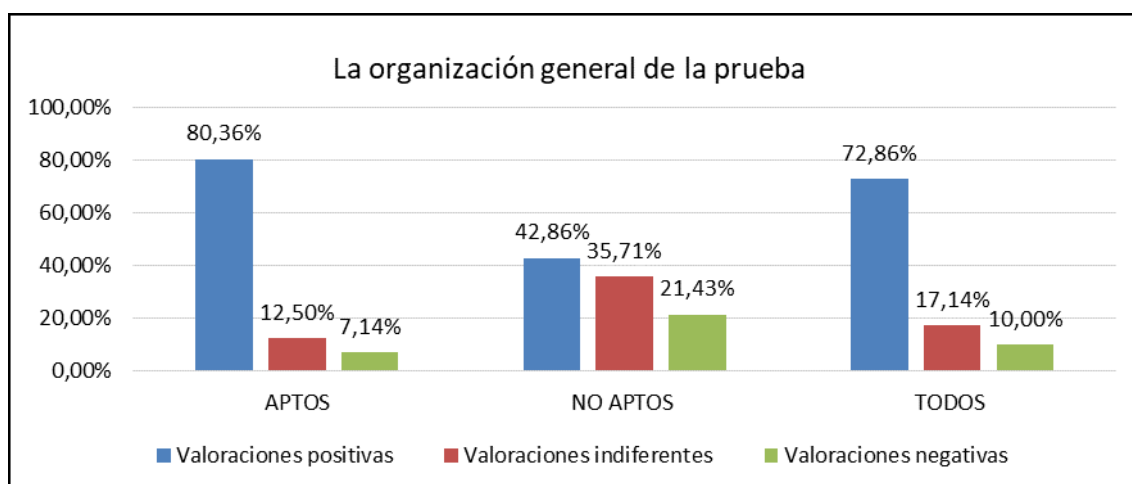
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	17,54%	35,09%	31,58%	10,53%	1,75%	3,51%
NO APTOS	0,00%	14,29%	42,86%	28,57%	14,29%	0,00%
TODOS	14,08%	30,99%	33,80%	14,08%	4,23%	2,82%



## 2. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

La organización general de la prueba

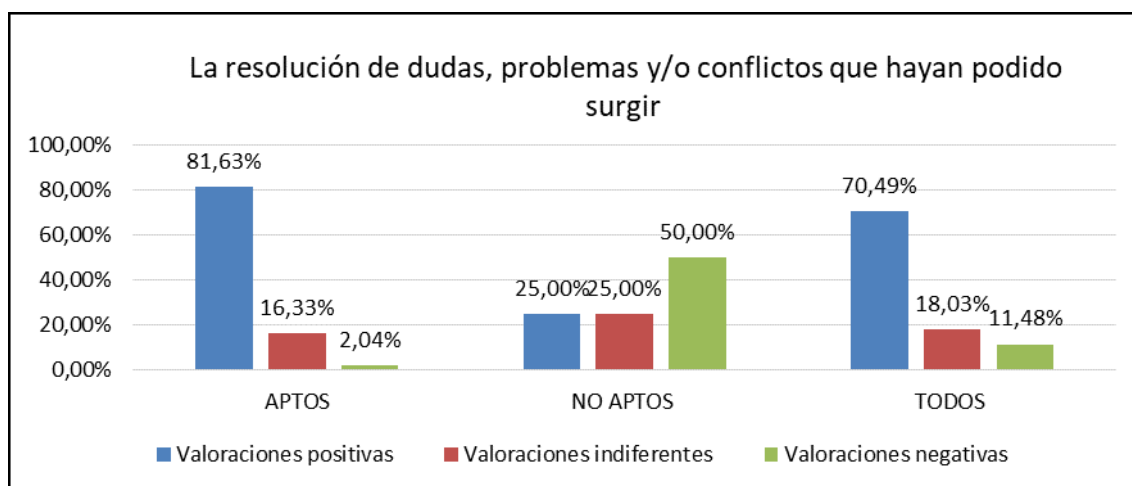
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	29,82%	49,12%	12,28%	5,26%	1,75%	1,75%
NO APTOS	0,00%	42,86%	35,71%	14,29%	7,14%	0,00%
TODOS	23,94%	47,89%	16,90%	7,04%	2,82%	1,41%





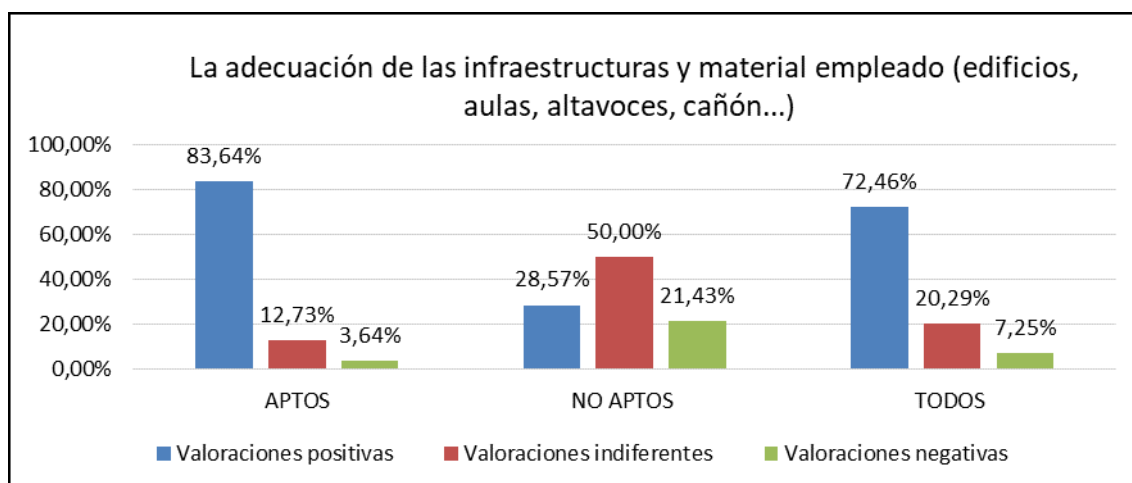
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	21,05%	49,12%	14,04%	0,00%	1,75%	14,04%
NO APTOS	0,00%	25,00%	25,00%	16,67%	33,33%	0,00%
TODOS	17,39%	44,93%	15,94%	2,90%	7,25%	11,59%



La adecuación de las infraestructuras (edificios, aulas)

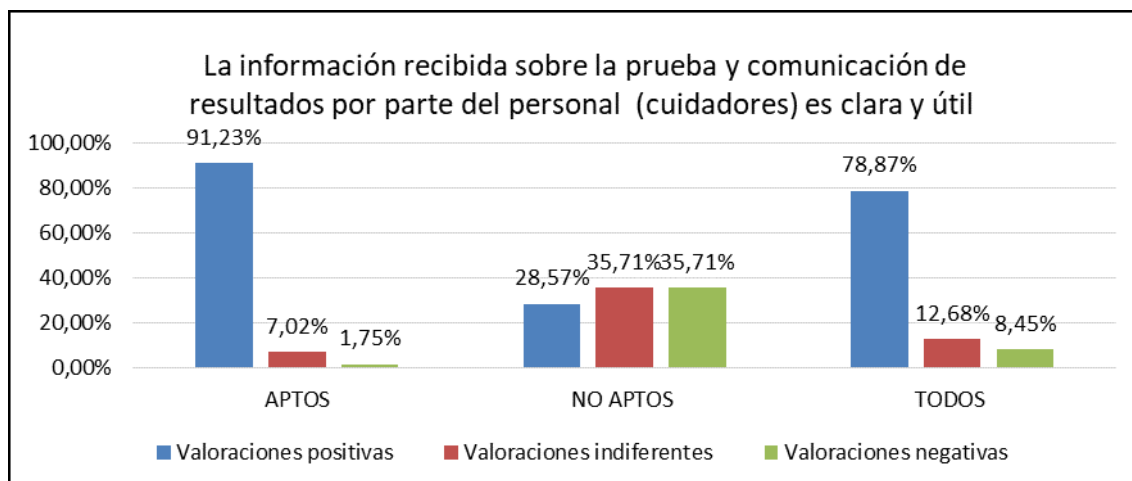
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	26,32%	54,39%	12,28%	1,75%	1,75%	3,51%
NO APTOS	0,00%	28,57%	50,00%	14,29%	7,14%	0,00%
TODOS	21,13%	49,30%	19,72%	4,23%	2,82%	2,82%



### 3. INFORMACIÓN DURANTE EL EXAMEN Y DESPUÉS DE LA PRUEBA

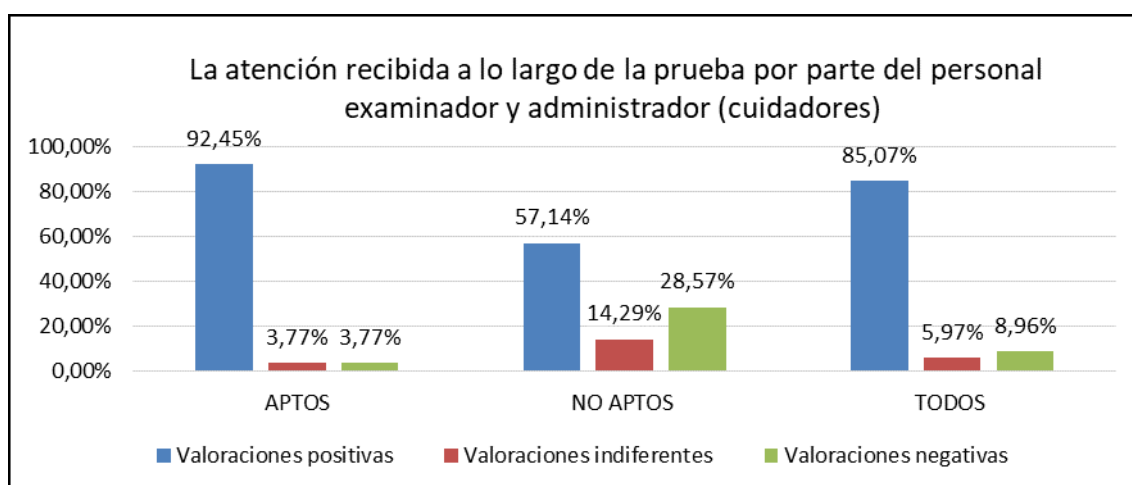
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal examinador y administrador es clara y útil

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	33,33%	57,89%	7,02%	0,00%	1,75%	0,00%
NO APTOS	7,14%	21,43%	35,71%	14,29%	21,43%	0,00%
TODOS	28,17%	50,70%	12,68%	2,82%	5,63%	0,00%



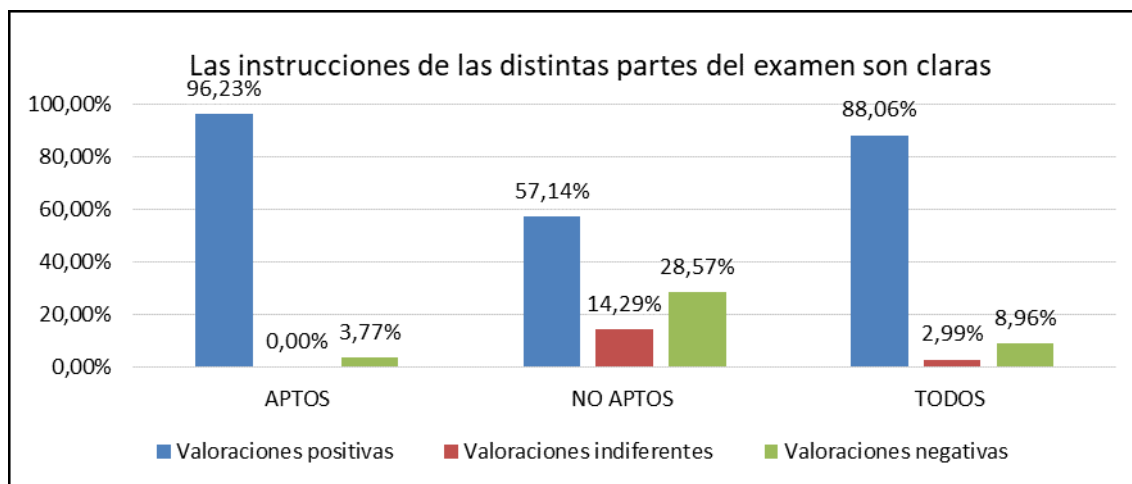
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	38,60%	47,37%	3,51%	1,75%	1,75%	7,02%
NO APTOS	7,14%	50,00%	14,29%	21,43%	7,14%	0,00%
TODOS	32,39%	47,89%	5,63%	5,63%	2,82%	5,63%



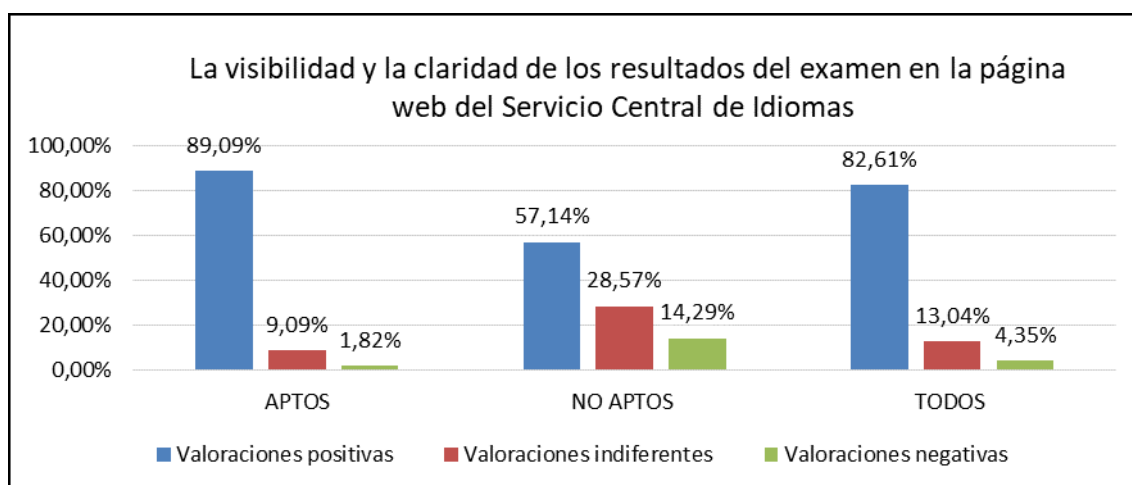
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	49,12%	40,35%	0,00%	0,00%	3,51%	7,02%
NO APTOS	0,00%	57,14%	14,29%	28,57%	0,00%	0,00%
TODOS	39,44%	43,66%	2,82%	5,63%	2,82%	5,63%



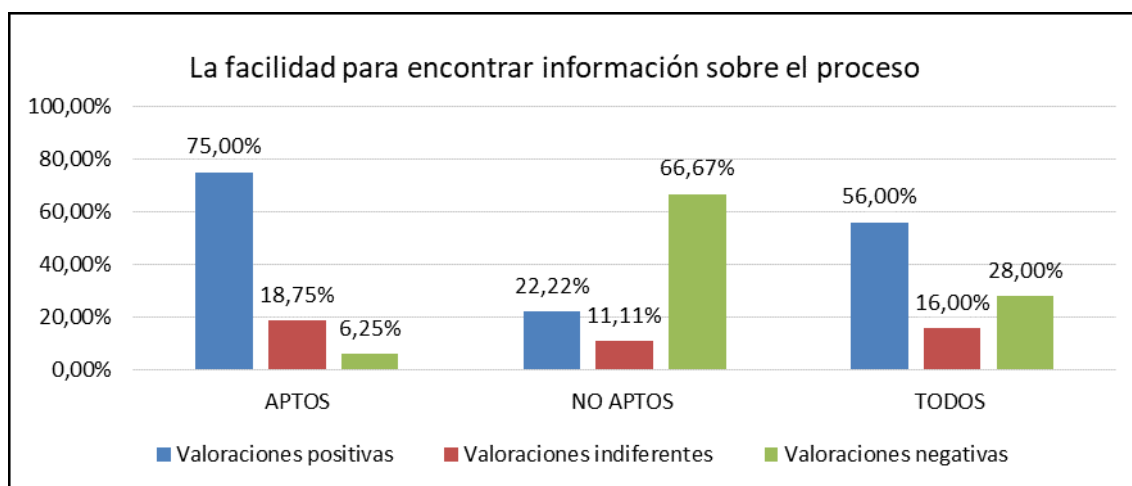
La visibilidad y claridad de los resultados en la página Web del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	50,88%	35,09%	8,77%	0,00%	1,75%	3,51%
NO APTOS	0,00%	57,14%	28,57%	14,29%	0,00%	0,00%
TODOS	40,85%	39,44%	12,68%	2,82%	1,41%	2,82%



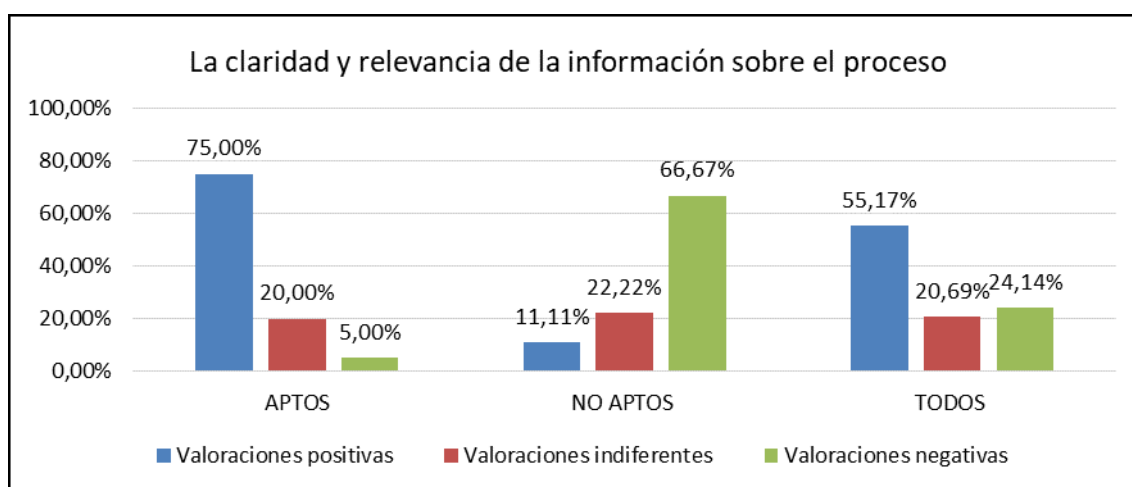
La facilidad para encontrar información sobre el proceso

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	7,02%	14,04%	5,26%	0,00%	1,75%	71,93%
NO APTOS	0,00%	22,22%	11,11%	11,11%	55,56%	0,00%
TODOS	6,06%	15,15%	6,06%	1,52%	9,09%	62,12%



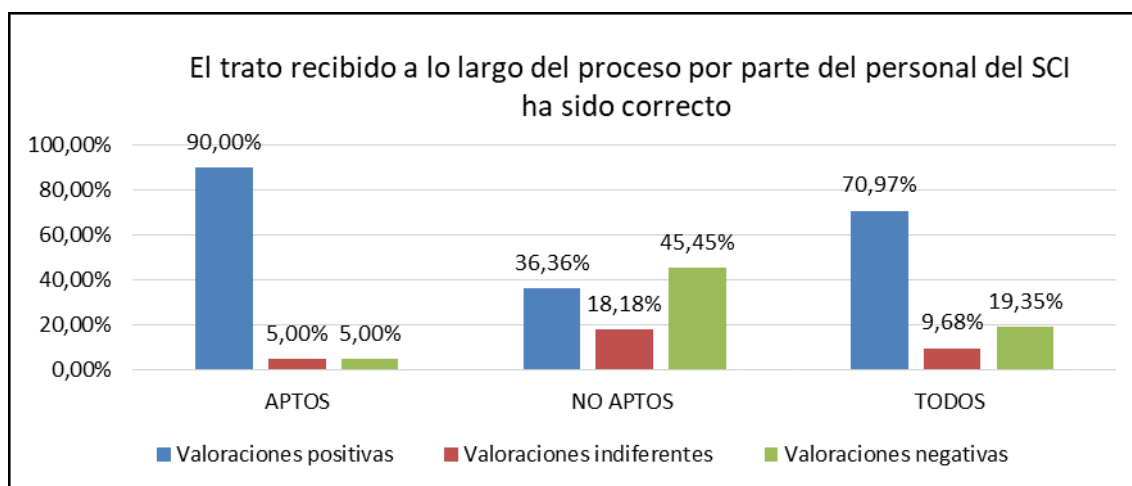
La claridad y relevancia de la información sobre el proceso

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	10,53%	15,79%	7,02%	0,00%	1,75%	64,91%
NO APTOS	0,00%	11,11%	22,22%	33,33%	33,33%	0,00%
TODOS	9,09%	15,15%	9,09%	4,55%	6,06%	56,06%



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

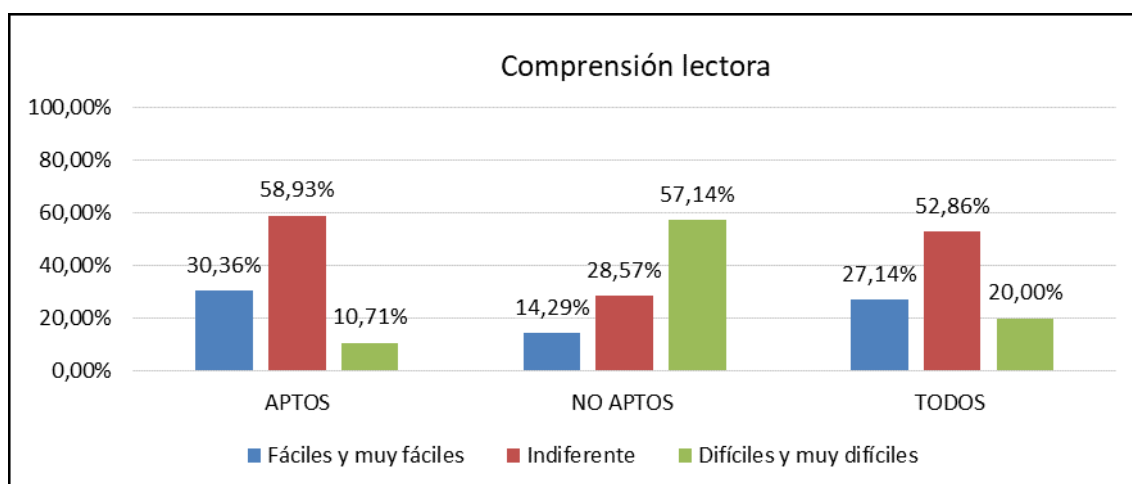
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	17,54%	14,04%	1,75%	0,00%	1,75%	64,91%
NO APTOS	0,00%	36,36%	18,18%	18,18%	27,27%	0,00%
TODOS	14,71%	17,65%	4,41%	2,94%	5,88%	54,41%



4. VALORE LAS DISTINTAS PARTES DE LA PRUEBA

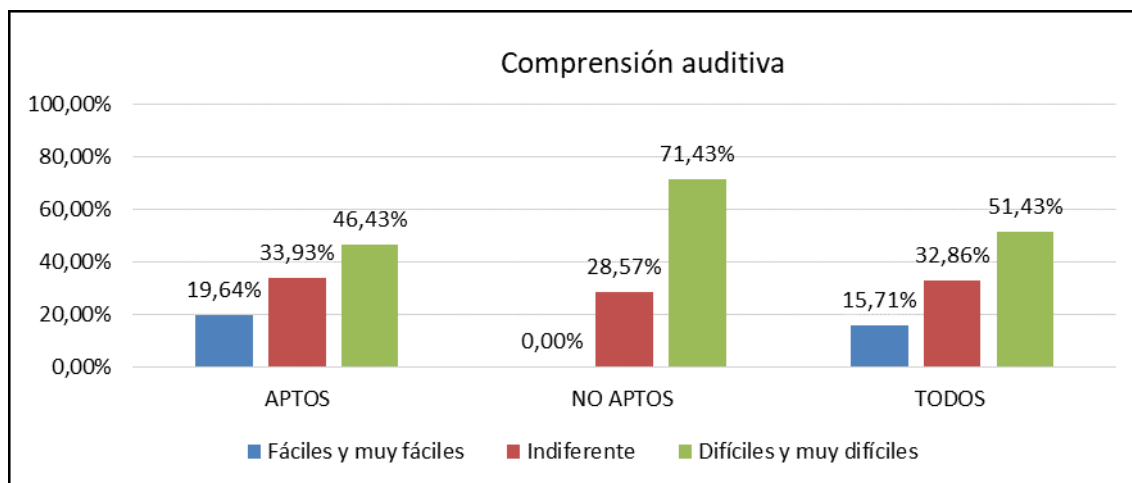
Comprensión lectora

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	7,02%	22,81%	57,89%	8,77%	1,75%	1,75%
NO APTOS	0,00%	14,29%	28,57%	28,57%	28,57%	0,00%
TODOS	5,63%	21,13%	52,11%	12,68%	7,04%	1,41%



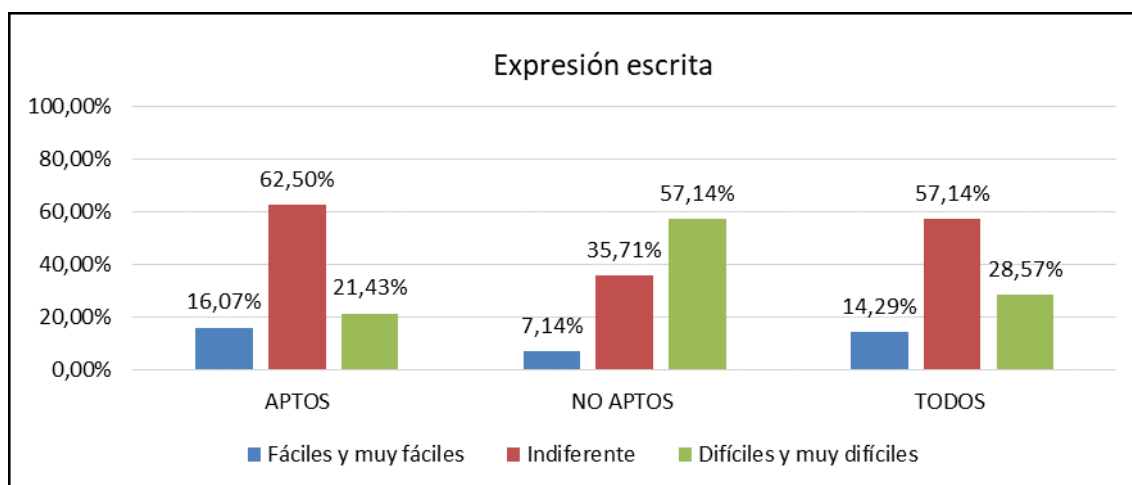
Comprensión auditiva

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	3,51%	15,79%	33,33%	26,32%	19,30%	1,75%
NO APTOS	0,00%	0,00%	28,57%	28,57%	42,86%	0,00%
TODOS	2,82%	12,68%	32,39%	26,76%	23,94%	1,41%



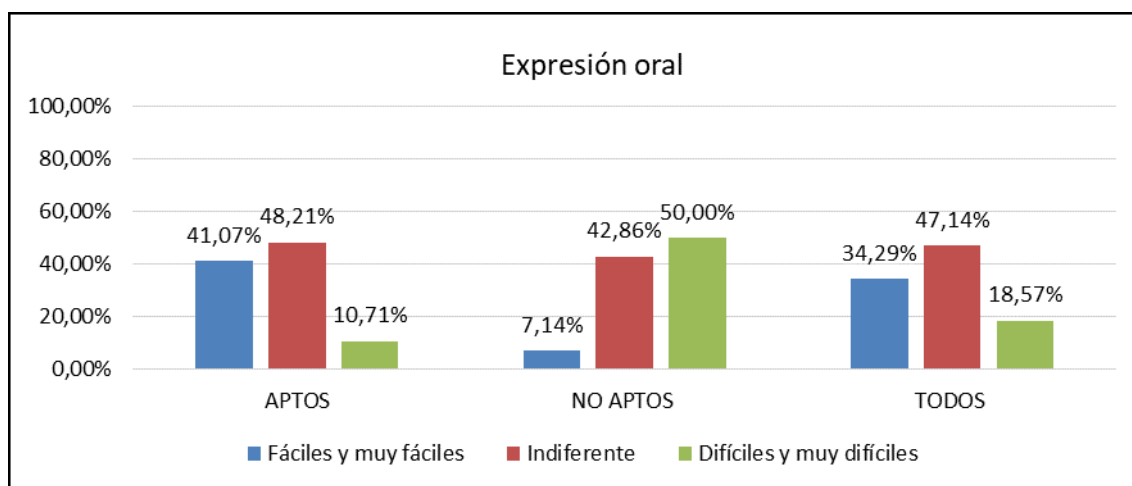
Expresión escrita

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	5,26%	10,53%	61,40%	17,54%	3,51%	1,75%
NO APTOS	7,14%	0,00%	35,71%	28,57%	28,57%	0,00%
TODOS	5,63%	8,45%	56,34%	19,72%	8,45%	1,41%



### Expresión oral

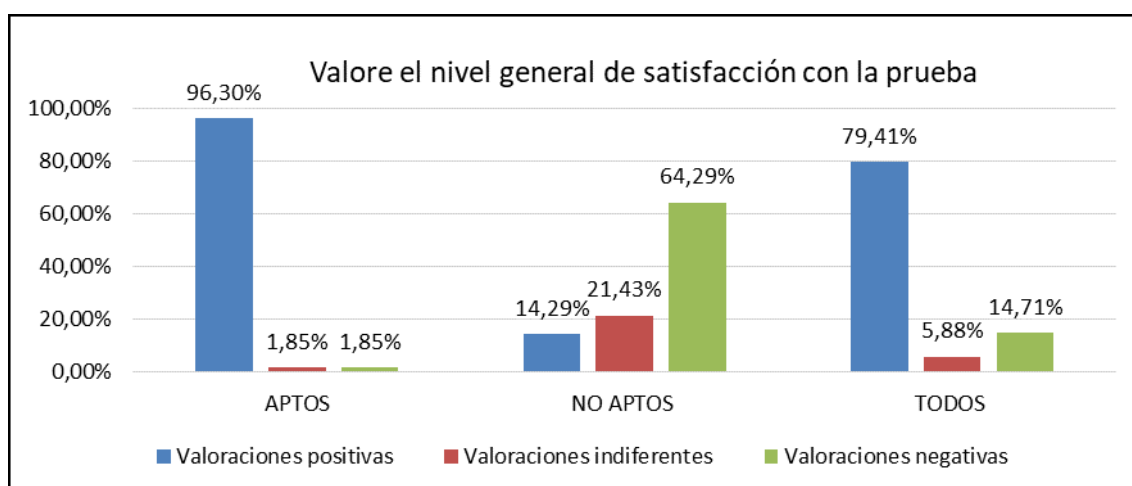
	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	10,53%	29,82%	47,37%	8,77%	1,75%	1,75%
NO APTOS	0,00%	7,14%	42,86%	14,29%	35,71%	0,00%
TODOS	8,45%	25,35%	46,48%	9,86%	8,45%	1,41%



## 5. SATISFACCIÓN GENERAL

Valore el nivel general de satisfacción con la prueba

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	12,28%	78,95%	1,75%	0,00%	1,75%	5,26%
NO APTOS	7,14%	7,14%	21,43%	42,86%	21,43%	0,00%
TODOS	11,27%	64,79%	5,63%	8,45%	5,63%	4,23%



## 6. COMPARATIVOS

### Resultados comparativos con valores agrupados de dos cursos

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



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

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

## 6. COMENTARIOS

---

APTOS:

Francés B1

En una parte de la comprensión oral, había un audio en el que sonaba música de fondo en inglés que se escuchaba por encima de la conversación a la que teníamos que prestar atención.

Inglés B2

Estaría bien más modelos disponibles para practicar, también especificar que se pide en en las distintas pruebas. Un saludo

Inglés B1

Gran profesionalidad en todos los miembros del SCI

Inglés B2

Pienso que el primer ejercicio a realizar debería ser el listening, y después no debería haber un tiempo estipulado para cada prueba, sino un total de tiempo máximo (por ejemplo, 1 hora y 30 minutos) en el que cada persona pueda gestionar cuánto emplea en cada apartado. Por ejemplo, yo tardé alrededor de 10-15 minutos en los apartados de comprensión lectora y escrita y me quedé sentada sin hacer nada una larga cantidad de tiempo, mientras que en la expresión escrita habría agradecido disponer de 10 minutos más.

Inglés B2

El trato de los encargados de dirigir la prueba a lo largo de esta me pareció completamente inhumano, no tienen en cuenta nuestras consideraciones y nos tratan como a inferiores. Nosotros pagamos por esta prueba y además somos seres humanos todos, y como tal se nos debería tratar con respeto y empatía. Además se trata de nuestro futuro, por lo que estás pruebas y el trato que en ellas recibamos es muy importante.

Inglés B2

He recibido un buen trato por parte del personal

Inglés B2

Estoy satisfecho con la realización con las pruebas realizadas, el único inconveniente o crítica que haré es que, en mi caso, me tocó en la última fila del aula, y en la prueba auditiva no se podía escuchar perfectamente ya que no había altavoces tan atrás. Esto tampoco supuso un gran problema. Por lo demás muy contento.

NO APTOS:

Inglés B1

Inadecuado que se baje de nivel a personas que han superado todas las pruebas llegando al aprobado pero que no lleguen a una media de 6.

Francés B1

Muy insatisfactoria y exigente para un examen que nos sirve para irnos de Erasmus, me habéis destrozado los sueños.

#### Inglés B1

No tiene nada que ver los exámenes colgados en la página web con los del examen auténtico. Empezando porque son tres de queda tipo de prueba y no está especificado en ninguna parte de la página web, dais a entender, sea con o sin intención, que solo habrá un modelo como el colgado para cada tipo de abolidas y no es así.

#### Inglés B1

A nivel general la prueba denota un grado de dificultad mucho mayor a lo que en realidad debería establecerse para un b1 . De manera particular, me ha resultado demasiado extensa la parte de comprensión lectora donde hay muchos textos con un vocabulario complejo y muy poco tiempo para su comprensión y adecuada realización. la parte de expresión escrita quizá si se realizará un solo ejercicio; los resultados serían más satisfactorios porque te centraras en una única redacción final, y al ser esta ya la última parte del examen que ha resultado bastante largo y pesado, no estás rindiendo igual y tus esfuerzos se dividen; dónde podríamos tener un writing más o menos bien escrito, al final son dos realizados a medias en mi opinión.

#### Francés B1

No me ha parecido un examen que se adecuase al nivel requerido.

#### Inglés B2

Debería haber una prueba de Inglés C1 ya que así la gente que se presenta al B2 tiene el mismo nivel. Se nota mucho en la parte oral, cuando tienes que establecer una conversación con alguien que tiene mucho más nivel.