



VNiVERSIDAD D SALAMANCA

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

## INFORME DE RESULTADOS

### Cuestionario sobre el examen de acreditación

### CERTACLES

---

### SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS AÑO 2019

#### Convocatoria Noviembre

- Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- Fecha de elaboración: Febrero 2020
- 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
4. VALORE LAS DISTINTAS PARTES DE LA PRUEBA.....	12
Comprensión lectora.....	12
Comprensión auditiva .....	12
Expresión escrita .....	13
Expresión oral.....	13
5. SATISFACCIÓN GENERAL .....	14
Valore el nivel general de satisfacción con la prueba.....	14
6. COMENTARIOS .....	14

## **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 del

### **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
  - a. Para encuestados que han presentado reclamación
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 en la convocatoria de noviembre: 65

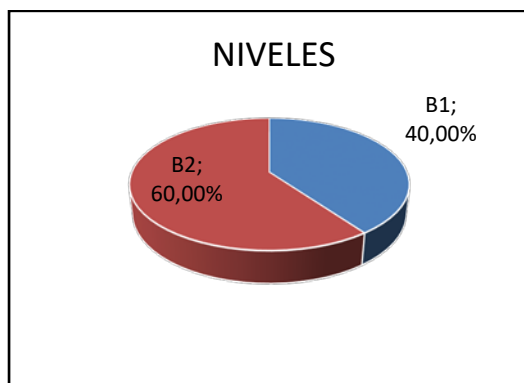
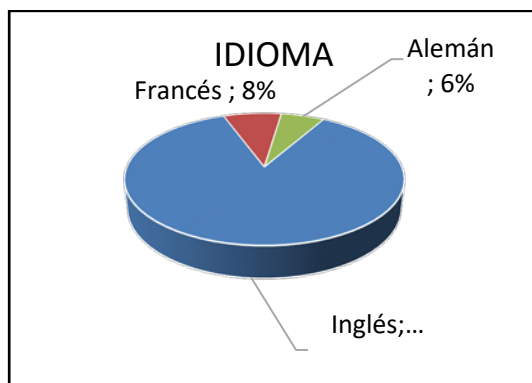
Con calificación APTOS: 51. Con calificación NO APTOS 14

En total responden 65 estudiantes de los que han sido calificados como aptos el (78%) del total y de No Aptos un (22%) sobre el total.

Respecto a los niveles, se presentan al B1 26 estudiantes (40%) y 39 al nivel B2, (60%)

IDIOMA	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Nov		Nov			
CONV.	Núm.	%			Núm.	%
Inglés	43	84%	13	93%	56	86%
Francés	4	8%	1	7%	5	8%
Alemán	4	8%		0%	4	6%
Total	51	100%	14	100%	65	100%

NIVELES	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
B1	20	39,22%	6	42,86%	26	40,00%
B2	31	60,78%	8	57,14%	39	60,00%
Total	51	100,00%	14	100,00%	65	100,00%

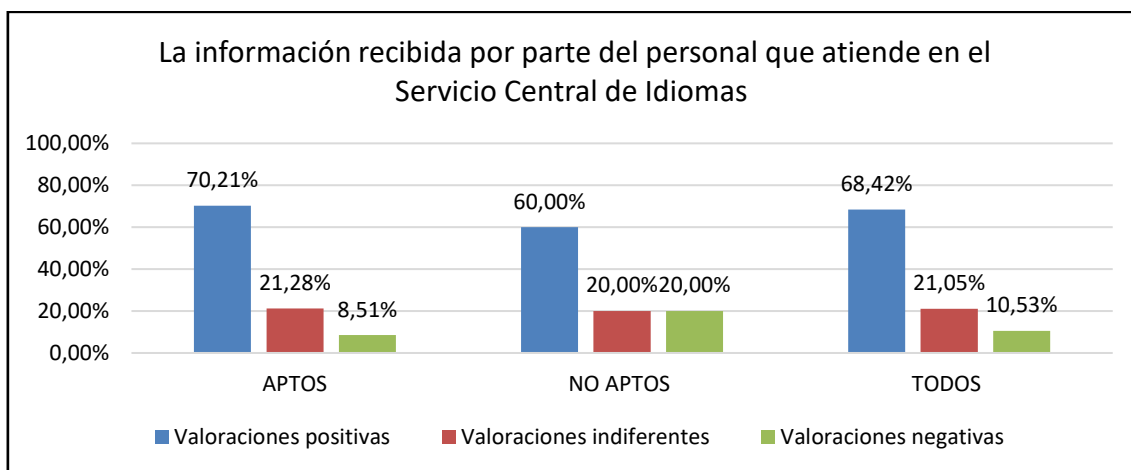


No se ha tenido en cuenta para el informe la diferenciación por niveles ni por idioma ya que sólo unos de los encuetados se presentan a las pruebas por el idioma Japonés.

## 1. INFORMACIÓN PREVIA SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

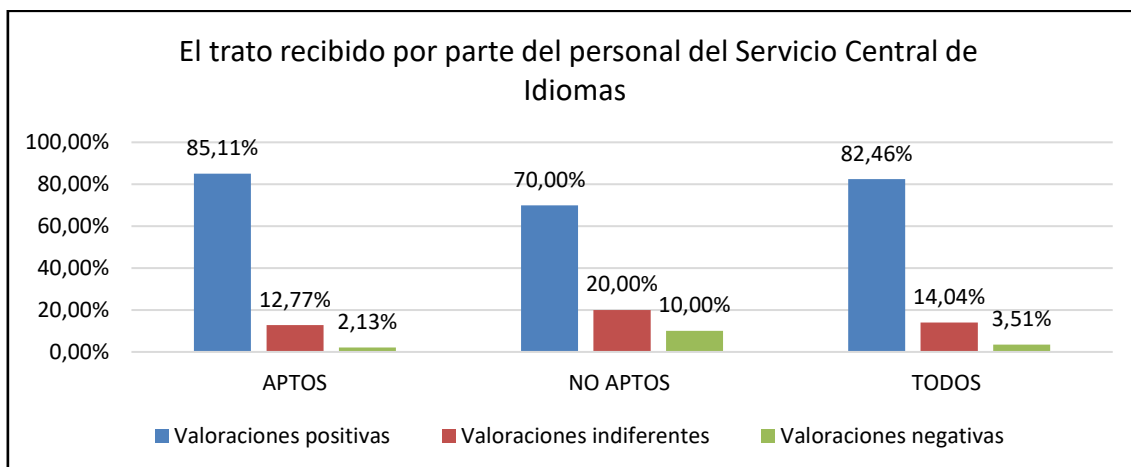
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	35,29%	29,41%	19,61%	5,88%	1,96%	7,84%
NO APTOS	14,29%	28,57%	14,29%	14,29%	0,00%	28,57%
TODOS	30,77%	29,23%	18,46%	7,69%	1,54%	12,31%



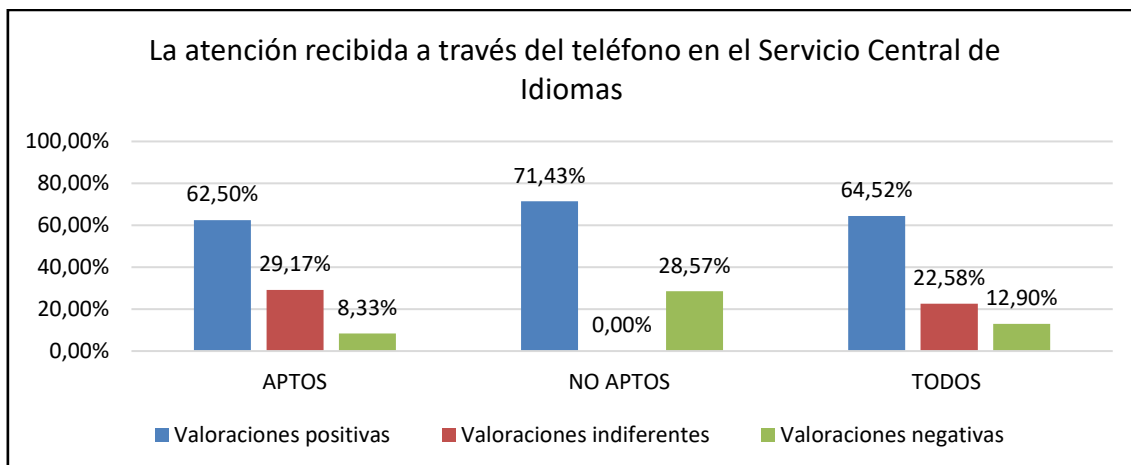
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	47,06%	31,37%	11,76%	1,96%	0,00%	7,84%
NO APTOS	28,57%	21,43%	14,29%	7,14%	0,00%	28,57%
TODOS	43,08%	29,23%	12,31%	3,08%	0,00%	12,31%



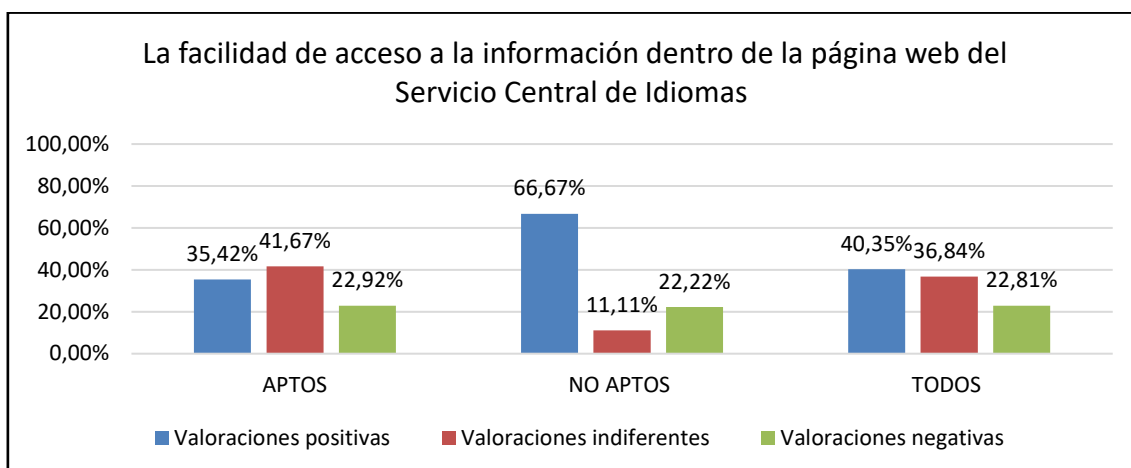
La atención recibida a través del teléfono del SCI

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	19,61%	9,80%	13,73%	1,96%	1,96%	52,94%
NO APTOS	14,29%	21,43%	0,00%	0,00%	14,29%	50,00%
TODOS	18,46%	12,31%	10,77%	1,54%	4,62%	52,31%



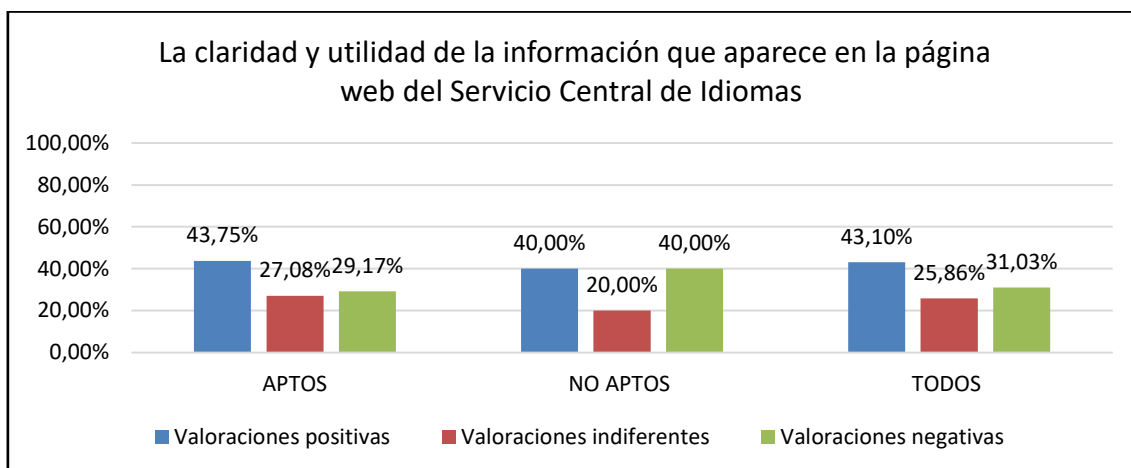
La facilidad de acceso a la información de la página WEB del SCI

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	13,73%	19,61%	39,22%	17,65%	3,92%	5,88%
NO APTOS	28,57%	14,29%	7,14%	7,14%	7,14%	35,71%
TODOS	16,92%	18,46%	32,31%	15,38%	4,62%	12,31%



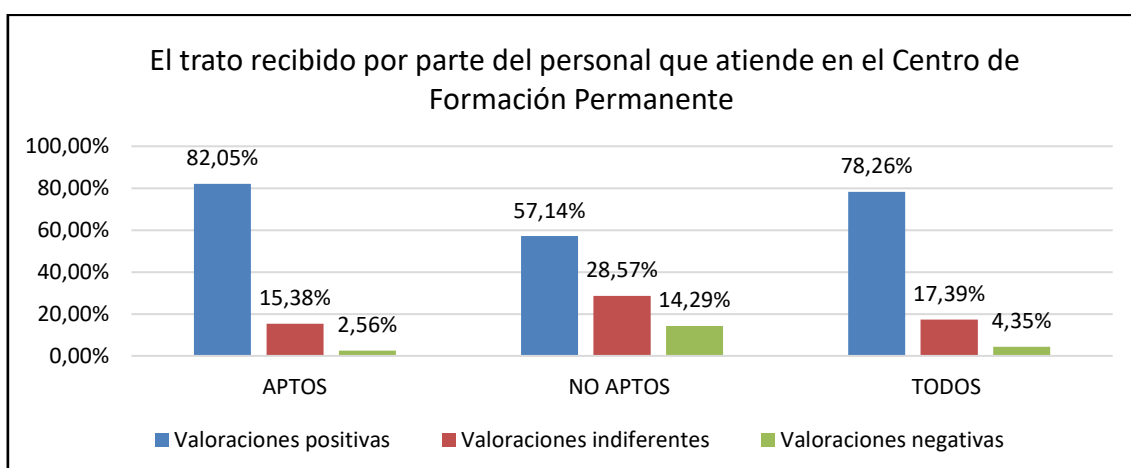
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página WEB del SCI

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	21,57%	19,61%	25,49%	25,49%	1,96%	5,88%
NO APTOS	0,00%	28,57%	14,29%	21,43%	7,14%	28,57%
TODOS	16,92%	21,54%	23,08%	24,62%	3,08%	10,77%



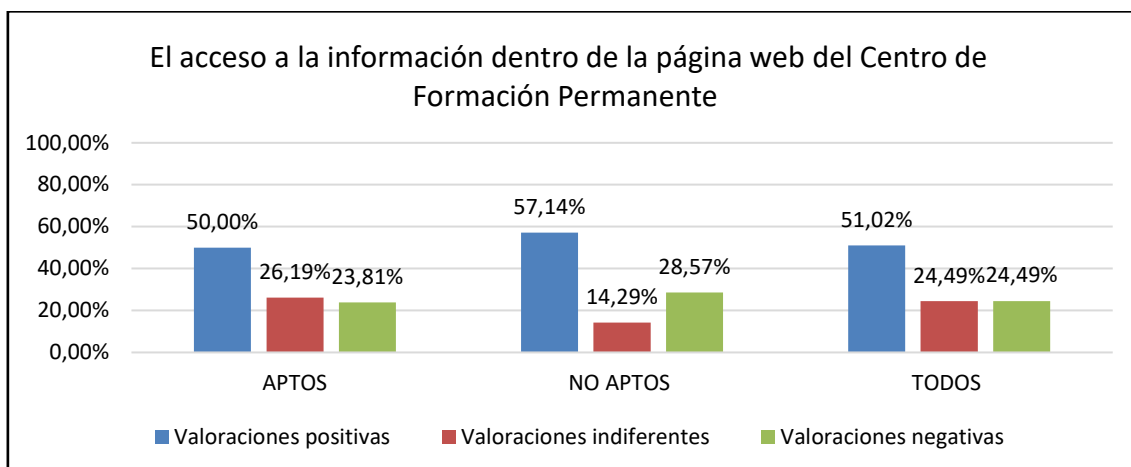
El trato recibido por parte del personal del Centro de Formación Permanente

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	39,22%	23,53%	11,76%	0,00%	1,96%	23,53%
NO APTOS	28,57%	0,00%	14,29%	0,00%	7,14%	50,00%
TODOS	36,92%	18,46%	12,31%	0,00%	3,08%	29,23%



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

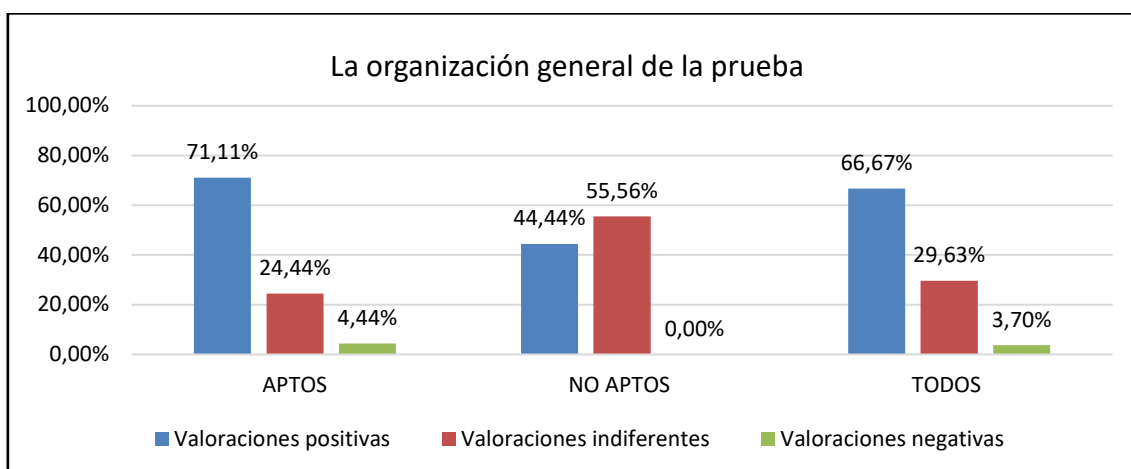
Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	15,69%	25,49%	21,57%	15,69%	3,92%	17,65%
NO APTOS	21,43%	7,14%	7,14%	0,00%	14,29%	50,00%
TODOS	16,92%	21,54%	18,46%	12,31%	6,15%	24,62%



## 2. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

La organización general de la prueba

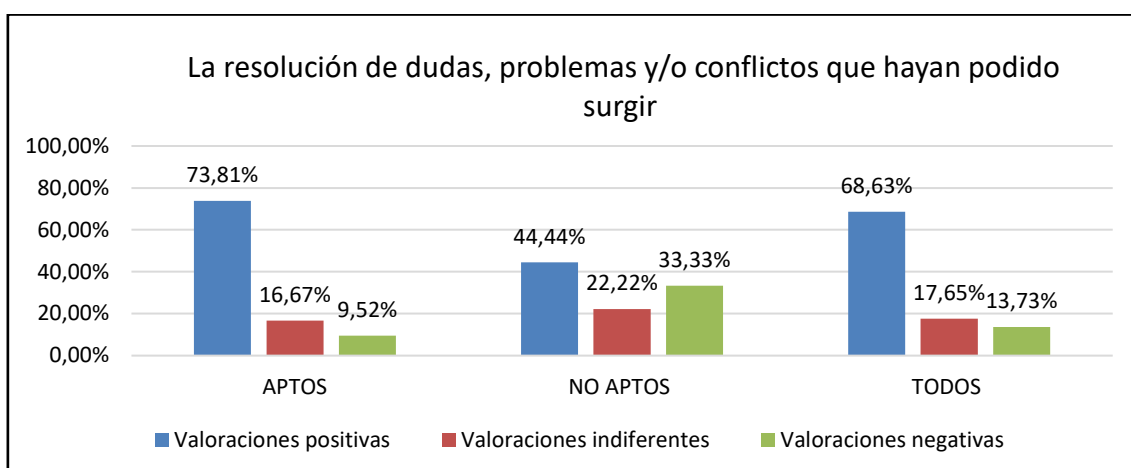
Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	27,45%	35,29%	21,57%	1,96%	1,96%	11,76%
NO APTOS	14,29%	14,29%	35,71%	0,00%	0,00%	35,71%
TODOS	24,62%	30,77%	24,62%	1,54%	1,54%	16,92%





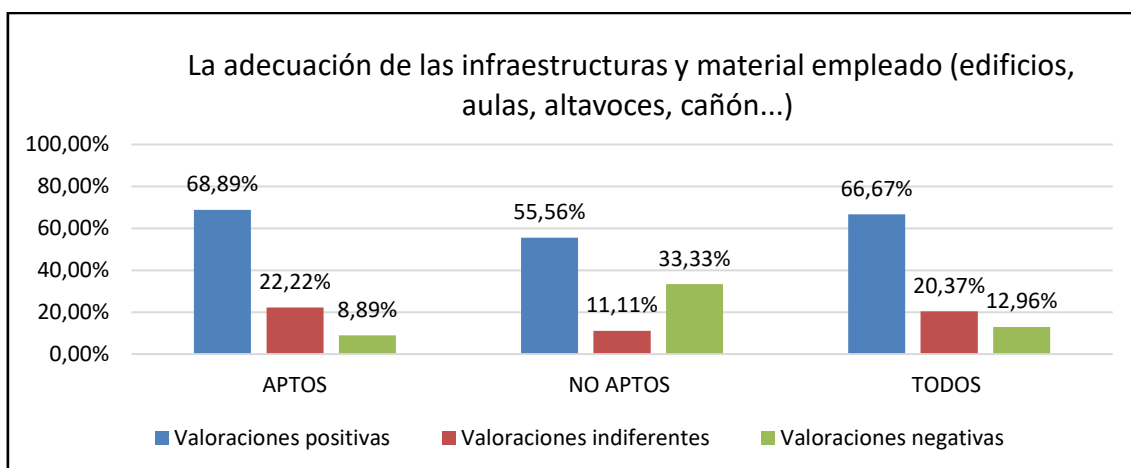
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	31,37%	29,41%	13,73%	5,88%	1,96%	17,65%
NO APTOS	14,29%	14,29%	14,29%	14,29%	7,14%	35,71%
TODOS	27,69%	26,15%	13,85%	7,69%	3,08%	21,54%



La adecuación de las infraestructuras (edificios, aulas)

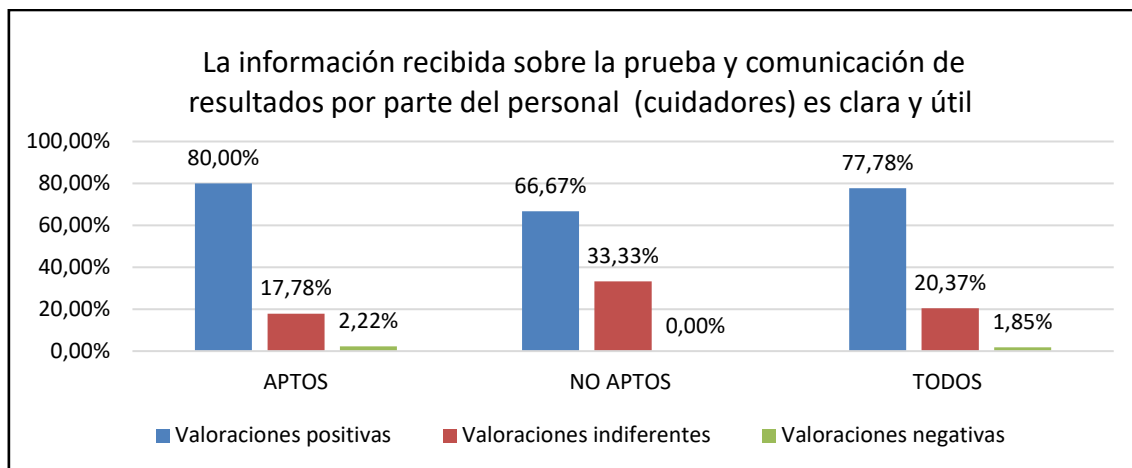
Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	31,37%	29,41%	19,61%	7,84%	0,00%	11,76%
NO APTOS	7,14%	28,57%	7,14%	7,14%	14,29%	35,71%
TODOS	26,15%	29,23%	16,92%	7,69%	3,08%	16,92%



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

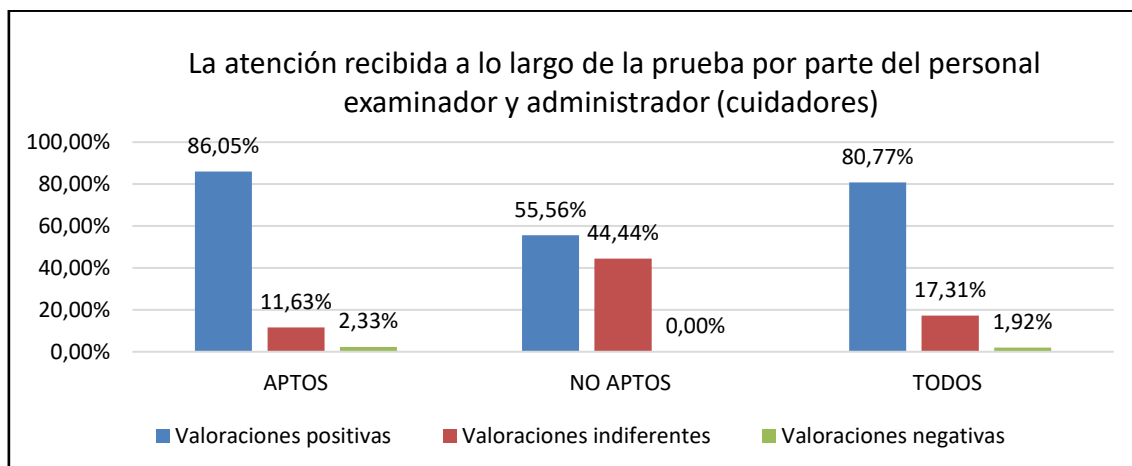
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal examinador y administrador es clara y útil

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	45,10%	25,49%	15,69%	1,96%	0,00%	11,76%
NO APTOS	21,43%	21,43%	21,43%	0,00%	0,00%	35,71%
TODOS	40,00%	24,62%	16,92%	1,54%	0,00%	16,92%



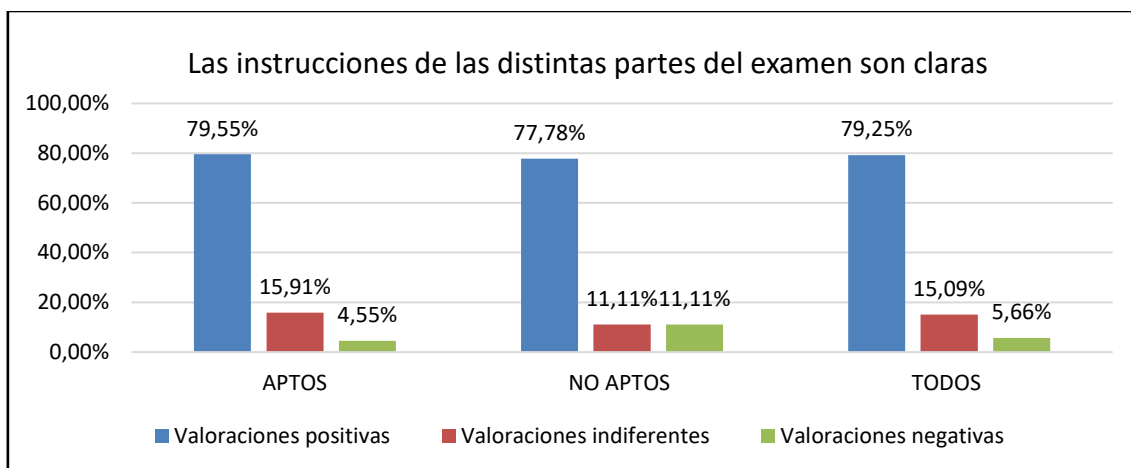
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	41,18%	31,37%	9,80%	1,96%	0,00%	15,69%
NO APTOS	14,29%	21,43%	28,57%	0,00%	0,00%	35,71%
TODOS	35,38%	29,23%	13,85%	1,54%	0,00%	20,00%



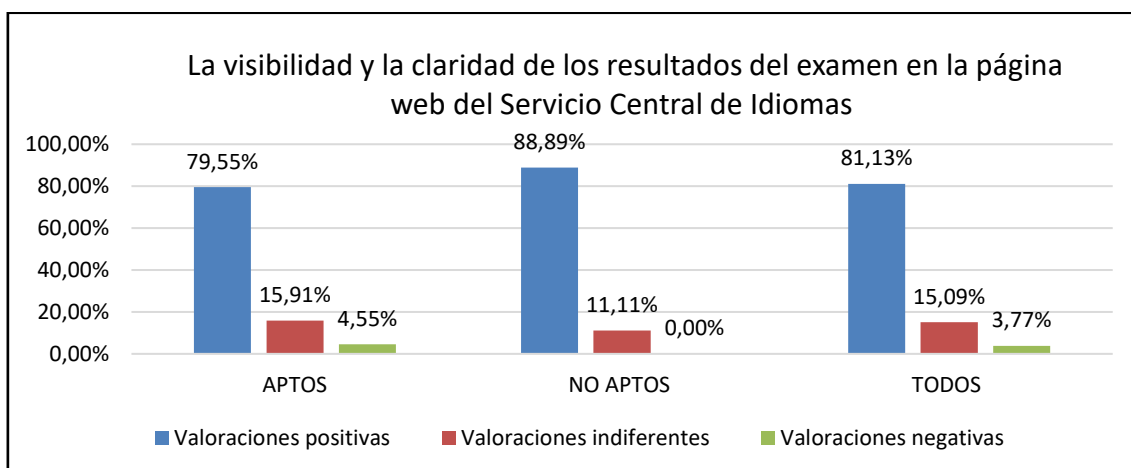
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	47,06%	21,57%	13,73%	1,96%	1,96%	13,73%
NO APTOS	28,57%	21,43%	7,14%	7,14%	0,00%	35,71%
TODOS	43,08%	21,54%	12,31%	3,08%	1,54%	18,46%



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

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	52,94%	15,69%	13,73%	1,96%	1,96%	13,73%
NO APTOS	28,57%	28,57%	7,14%	0,00%	0,00%	35,71%
TODOS	47,69%	18,46%	12,31%	1,54%	1,54%	18,46%



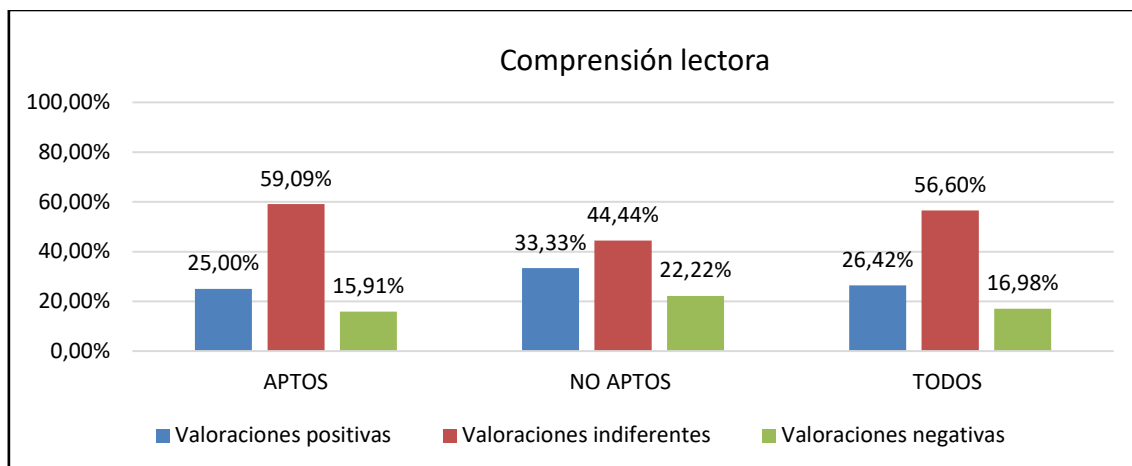
***¿Ha realizado alguna reclamación?***

Ningún encuestado ha marcado la opción "Sí", motivo por el que no aparecen valoradas las preguntas relacionadas con el proceso de reclamación.

#### 4. VALORE LAS DISTINTAS PARTES DE LA PRUEBA

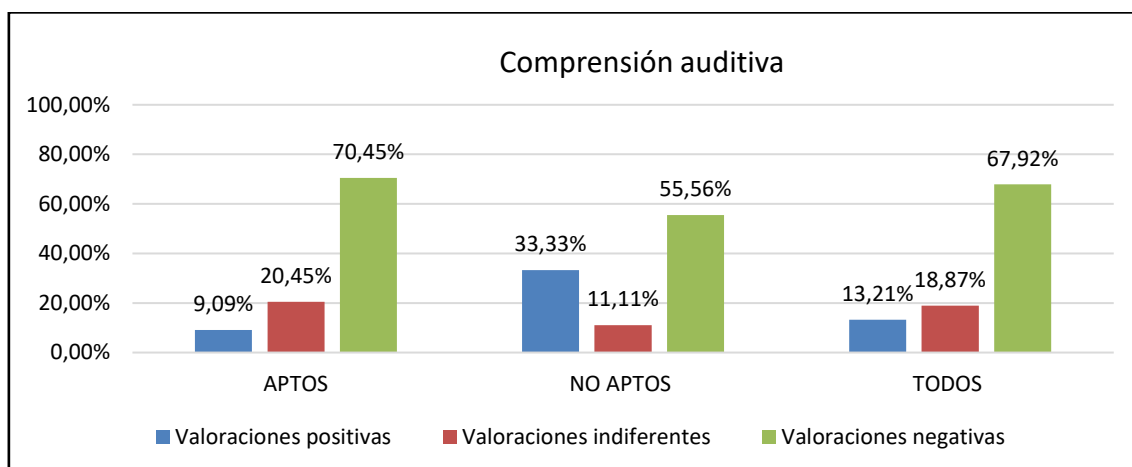
##### Comprensión lectora

Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	1,96%	19,61%	50,98%	11,76%	1,96%	13,73%
NO APTOS	14,29%	7,14%	28,57%	14,29%	0,00%	35,71%
TODOS	4,62%	16,92%	46,15%	12,31%	1,54%	18,46%



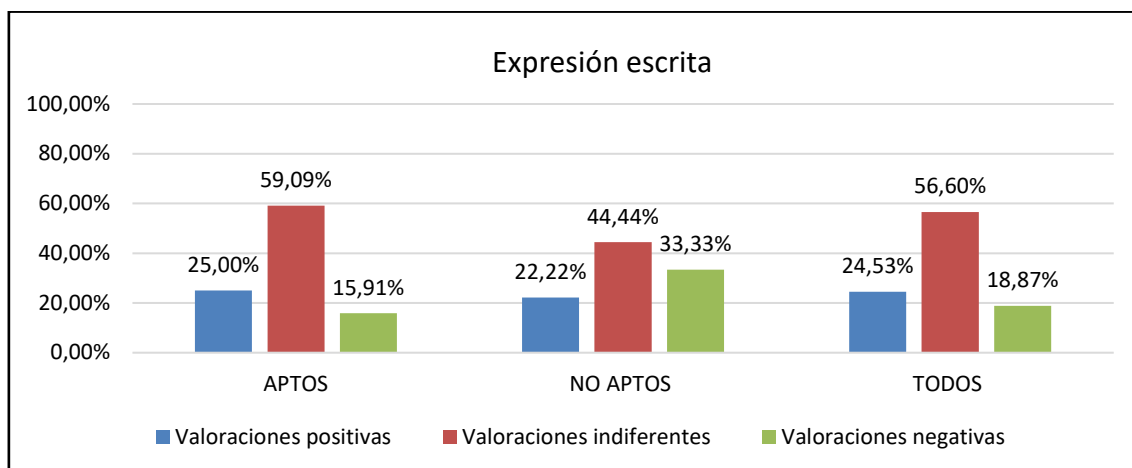
##### Comprensión auditiva

Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	0,00%	7,84%	17,65%	35,29%	25,49%	13,73%
NO APTOS	14,29%	7,14%	7,14%	14,29%	21,43%	35,71%
TODOS	3,08%	7,69%	15,38%	30,77%	24,62%	18,46%



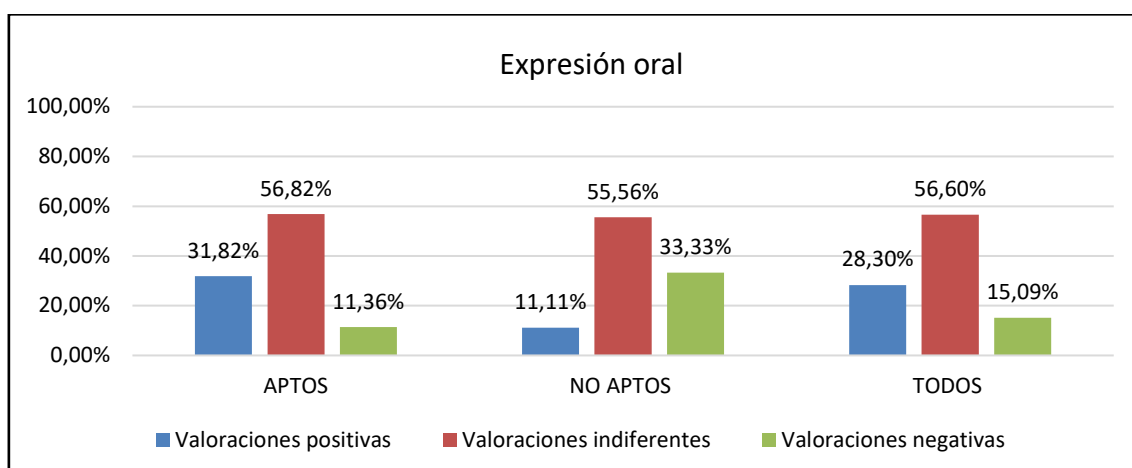
### Expresión escrita

Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	1,96%	19,61%	50,98%	11,76%	1,96%	13,73%
NO APTOS	0,00%	14,29%	28,57%	21,43%	0,00%	35,71%
TODOS	1,54%	18,46%	46,15%	13,85%	1,54%	18,46%



### Expresión oral

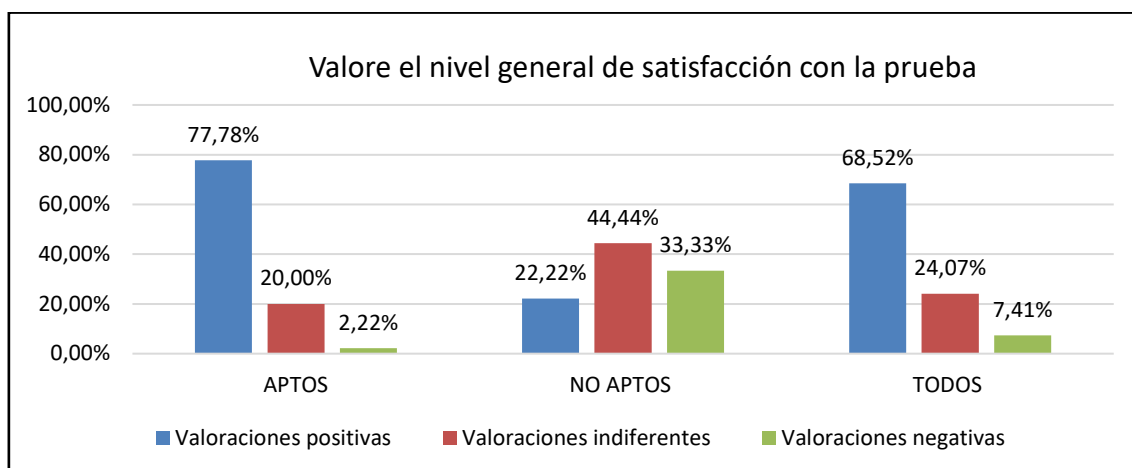
Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	3,92%	23,53%	49,02%	9,80%	0,00%	13,73%
NO APTOS	0,00%	7,14%	35,71%	21,43%	0,00%	35,71%
TODOS	3,08%	20,00%	46,15%	12,31%	0,00%	18,46%



## 5. SATISFACCIÓN GENERAL

Valore el nivel general de satisfacción con la prueba

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	25,49%	43,14%	17,65%	1,96%	0,00%	11,76%
NO APTOS	7,14%	7,14%	28,57%	21,43%	0,00%	35,71%
TODOS	21,54%	35,38%	20,00%	6,15%	0,00%	16,92%



## 6. COMENTARIOS

### APTOS

#### Inglés B2

Parecían exámenes para niveles superiores a los exigidos

#### Alemán B1

Deberían dar tiempo de descanso antes de la parte de comprensión auditiva. Acabamos muy saturados de la lectura y nos perjudica para estar concentrados y entender bien los audios. En general creo que ha sido un examen muy exigente para lo que es un nivel B1. Y se hubiera agradecido un poco más de información en la web acerca de la estructura y la mecánica de los ejercicios que podían caer en la prueba. Muy buen trato de todos los profesionales y especial mención a Claudia Toda por su amabilidad y buena atención. Gracias.

#### Inglés B2

El periodo entre que se hace el examen y se conocen los resultados me parece excesivo.

Publicar los resultados justamente el día que se dan las vacaciones de Navidad, sin llegar a mermar la capacidad de revisión de examen, sí que puede suponer un lastre. Haber adelantado los exámenes y resultado una semana sería bienvenido.

Inglés B1

---

Bien.

Inglés B1

---

En comprensión auditiva estoy ya acostumbrado a ver preguntas poco claras y que se pueden interpretar de diferentes maneras, en este caso siempre intento dar la respuesta más literal pero esta no es siempre la correcta. Realmente es una molestia y siento que no se toma el cuidado al pensar en estas preguntas, aún que sean para aumentar la dificultad, pues en vez de hacer esto siento que me están tomando el pelo por la falta de claridad de la misma.

Luego en general muy bien, me pareció muy adecuada para el nivel en el que me presenté. Me habría gustado tener la opción de entregar el examen y marcharme para luego volver al inicio de la otra prueba, ya que tardé 20 min en terminar las dos primeras pruebas respectivamente y tuve que permanecer esperando a que terminara la hora. Sin embargo, es solo una sugerencia y no me molestaría si volviera a ocurrir en otras pruebas.

Inglés B2

---

La prueba auditiva era difícil porque el ejercicio que cayó era difícil de comprender cómo se tenía que hacer. En la primera reproducción intentabas entender cómo se tenía que hacer y en la segunda reproducción a apenas te daba tiempo a hacerlo

Inglés B2

---

Considero que la prueba de comprensión oral (en particular la relacionada con las ocupaciones) no está muy bien planteada. En el audio se brinda mucha información pero en las preguntas se alude a muy poca información y las opciones son un poco ambiguas.

**NO APTOS**

Inglés B1

---

Obtuve un 5 con algo, no recuerdo bien si un 5,6 o 5.8 y no me daba la nota para aprobar por décimas, no obstante se me informo vía gmail de las opciones que tenía para ir de erasmus, algo que se agradece.

Inglés B2

---

El modelo no se ajustaba a la realidad

Inglés B1

---

Por lo general: la prueba de inglés B1 está bien organizada para obtener un nivel, los exámenes no son difíciles y el personal encargado ha sido muy amable cuando he necesitado ayuda. La única pega es que en la parte del "listening" es necesario unos altavoces que no se escuchen distorsionados y un aula que no tenga eco, desgraciadamente quienes se encuentran debajo del altavoz en primera fila no van a escuchar con claridad (o al menos en mi caso). Quizá el aula elegida para la realización del "listening" no es la mejor opción.

Un cordial saludo.

Inglés B1

---

Tan solo en una pregunta de la parte escrita (del reading), no puedo precisar cuál era, tenía dudas sobre lo que había que hacer para contestarla.