

**INFORME: RESULTADOS DE LA  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA  
A PARTICIPANTES EN LOS EXÁMENES DE  
DESTREZA LINGÜÍSTICA  
EXAMEN DE ACREDITACIÓN CERTACLES**

**CONVOCATORIA (NOVIEMBRE 2022)**

**ELABORADO POR:** UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

**DESTINATARIO:** SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

**FECHA DE ELABORACIÓN:** ENERO DE 2023

**REFERENCIA:** INTERNO

## ÍNDICE

---

INTRODUCCIÓN .....	4
CUESTIONARIO .....	4
<i>Población y muestra</i> .....	5
<i>Perfil por género</i> .....	6
<b>1. MOTIVOS PARA LA PRESENTACIÓN Y CONSULTA DE DUDAS</b> .....	6
¿Cuál es el motivo principal por el que se ha presentados al examen CertAcles? .....	6
Han consultado dudas con el personal del SCI y se han resuelto .....	7
Motivos por los que se presentaron al examen y consulta de dudas.....	7
Consulta de dudas y resolución de las mismas .....	7
<b>2. INFORMACIÓN SOBRE LA CONVOCATORIA</b> .....	8
¿Ha leído la información sobre la convocatoria publicada en la página web del SCI? .....	8
¿Le ha resultados fácil encontrar la información necesaria? .....	9
¿Ha encontrado toda la información que necesitaba?.....	9
Si tiene comentarios generales sobre la información proporcionada sobre la prueba puede hacerlos a continuación. ....	9
<b>3. ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDO</b> .....	10
Expresa su grado de satisfacción con la atención y trato recibidos a lo largo de la prueba.....	10
Las instrucciones sobre las distintas partes del examen son claras.....	10
¿Ha tenido dificultades técnicas en el desarrollo de la prueba de expresión oral? .....	10
¿Cuáles? .....	11
<b>4. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL</b> .....	11
Con la organización de la prueba .....	11
Si tiene comentarios generales sobre la prueba puede hacerlos a continuación. ....	11
Con las infraestructuras (salas y mobiliario) .....	12
Con las condiciones ambientales (luz, ruido y temperatura) .....	12
Con el material (equipos de sonido).....	13
Si tiene comentarios generales sobre el entorno físico y condiciones ambientales en los que se ha desarrollado la prueba puede hacerlos a continuación.....	13

## ÍNDICE DE TABLAS

---

Tabla 1. Clasificación por idioma.....	5
Tabla 2. Porcentaje de respuestas para cada nivel de idioma.....	5
Tabla 3 Distribución por género.....	6
Tabla 4. Motivos para la presentación.....	6
Tabla 5. Consulta de dudas.....	7
Tabla 6. Resolución de dudas.....	7
Tabla 7. Consultas en función de los motivos.....	7
Tabla 8. Resolución de dudas en función de motivos.....	7
Tabla 9. Personas que leyeron la información publicada.....	8
Tabla 10. Dificultades para encontrar la información.....	9
Tabla 11. Acceso a la información publicada completa.....	9
Tabla 12. Satisfacción con la atención y el trato recibidos.....	10
Tabla 13. Instrucciones claras.....	10
Tabla 14. Dificultades técnicas.....	10
Tabla 15. Satisfacción general con la organización.....	11
Tabla 16. Satisfacción general con las infraestructuras.....	12
Tabla 17. Satisfacción general con las condiciones ambientales.....	12
Tabla 18. Satisfacción general con el material de audición.....	13

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

---

Ilustración 1. Porcentaje de respuestas sobre encuestados/as por idiomas.....	5
Ilustración 2. Porcentaje de respuestas sobre encuestados/as por niveles.....	5
Ilustración 3. Distribución de la muestra por género.....	6
Ilustración 4. Motivos por los que se presentan a las pruebas.....	6
Ilustración 5. Consultas de dudas realizadas al personal del SCI.....	8
Ilustración 6. Consultas de dudas resueltas por el personal del SCI.....	8
Ilustración 7. Dificultades para encontrar la información.....	9
Ilustración 8. Satisfacción con la atención y el trato recibidos.....	10
Ilustración 9. Satisfacción con la organización de la prueba.....	11
Ilustración 10. Satisfacción con las infraestructuras.....	12
Ilustración 11. Satisfacción con las condiciones ambientales.....	13
Ilustración 12. Satisfacción con el material.....	13

## INTRODUCCIÓN

Con el objeto de recoger la opinión de las personas usuarias de exámenes de destreza lingüística en esta convocatoria, la encuesta realizada en noviembre de 2022 se ha modificado atendiendo a los análisis e información vertida en los comentarios de los informes de resultados de convocatorias pasadas y a la revisión e indicaciones sobre acciones de mejora propuestas a raíz de las auditorías internas del propio Servicio y a las de renovación del sistema de calidad basado en el Marco Común de Evaluación (CAF).

## CUESTIONARIO

Se presenta un cuestionario con los 18 ítems que aparecen a continuación. En primer lugar, se consulta a las personas usuarias sobre los motivos por los que se presenta a las pruebas y sobre si la información publicada suscita algún tipo de duda. Los siguientes tres grupos de preguntas, información previa, la atención durante la prueba y la satisfacción general incorporan cada uno de ellos una pregunta abierta que permite a la persona que completa el cuestionario expresar su opinión sobre el contenido.

### Población, muestra y perfil

- Idioma
- Nivel al que se presentó en la prueba
- Género

### Motivos para la presentación y consulta de dudas

1. ¿Cuál es el motivo principal por el que se ha presentado al examen CertAcles?
2. ¿Ha consultado al personal del SCI alguna duda?
3. La información facilitada por el personal que atiende en el SCI ha resuelto mis dudas.

### INFORMACIÓN REFERIDA A LA CONVOCATORIA

1. ¿Ha leído la información sobre la convocatoria publicada en la página web del Servicio Central de Idiomas?
2. ¿Le ha resultado fácil encontrar la información necesaria (matrículas, horarios, descripción del examen, etc.)?
3. ¿Ha encontrado toda la información que necesitaba?

Si tiene comentarios generales sobre la información proporcionada sobre la prueba puede hacerlos a continuación

### ATENCIÓN Y TRATO DURANTE EL EXAMEN

4. Exprese su grado de satisfacción con la atención y trato recibidos a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)
5. Las instrucciones sobre las distintas partes del examen son claras.
6. ¿Ha tenido dificultades técnicas en el desarrollo de la prueba de expresión oral?

¿Cuáles?

### GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL (Valor 1 muy insatisfecho/a / 5 muy satisfecho/a)

7. Con la organización de la prueba

Si tiene comentarios generales sobre la prueba puede hacerlos a continuación

8. En cuanto a las infraestructuras (salas y mobiliario) en las que se ha desarrollado la prueba
9. En cuanto a las condiciones ambientales de realización de la prueba (luz, ruido y temperatura)
10. En cuanto al material utilizado para llevar a cabo la parte de la comprensión auditiva de la prueba (equipos de sonido).

Si tiene comentarios generales sobre el entorno físico y condiciones ambientales en los que se ha desarrollado la prueba, puede hacerlos a continuación.

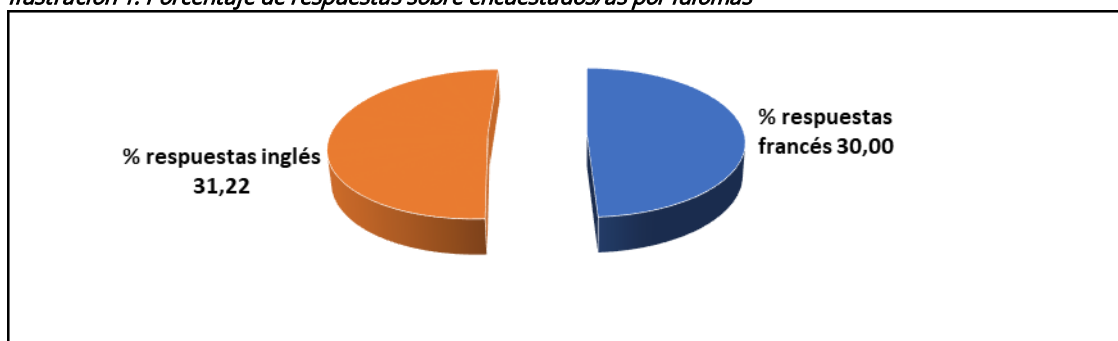
**Población y muestra**

La encuesta se ha realizado a un total de 242 personas de las que 1 se presenta a la prueba de alemán, 20 a la prueba de francés y 221 a la de inglés, han respondido 6 de las presentadas a las pruebas de francés y 69 a las de inglés. Los porcentajes indican que la respuesta es similar para ambos idiomas, contestan un 30% de las personas encuestadas que se presentaron a las pruebas de francés y un 31% de las que se presentaron a las pruebas de inglés, sobre el total de encuestados/as responde un 31%.

**Tabla 1. Clasificación por idioma.**

IDIOMA	Encuestas	Respuestas	% repuestas por idioma
Alemán	1	0	0,0
Francés	20	6	30,0
Inglés	221	69	31,2
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>75</b>	<b>31,0</b>

**Ilustración 1. Porcentaje de respuestas sobre encuestados/as por idiomas**

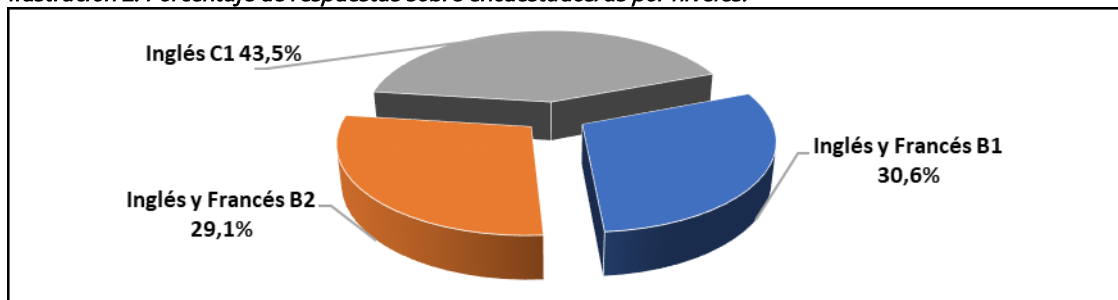


En lo que se refiere a los niveles de los distintos idiomas (C, B1 y B2) de inglés y francés el porcentaje de respuestas de las personas que se han presentado en el nivel C1 de inglés es mayor que el resto, un 43,5% responde el cuestionario, en el nivel B2 de inglés y francés responde una 29% y en el nivel B1 un 30%.

**Tabla 2. Porcentaje de respuestas para cada nivel de idioma.**

IDIOMA / NIVEL	Encuestas	Respuestas	% repuestas por niveles
Inglés y francés B1	85	26	30,6
Inglés y francés B2	134	39	29,1
Inglés C1	23	10	43,5
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>75</b>	<b>31,0</b>

**Ilustración 2. Porcentaje de respuestas sobre encuestados/as por niveles.**



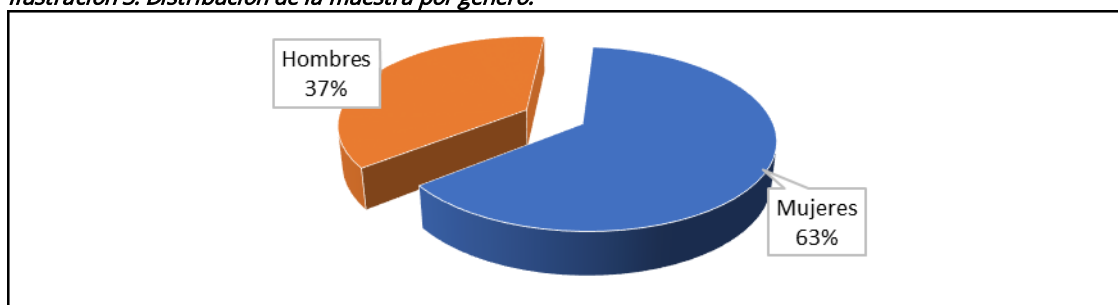
### Perfil por género

El 61% de las personas que responden la encuesta son mujeres y el 36% hombres, solo una persona no contesta y otra se identifica como no binaria.

**Tabla 3 Distribución por género.**

	Encuestas	Respuestas
Mujeres	46	61,3
Hombres	27	36,0
Personas no binarias	1	1,3
No contesta	1	1,3
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

**Ilustración 3. Distribución de la muestra por género.**



## 1. MOTIVOS PARA LA PRESENTACIÓN Y CONSULTA DE DUDAS

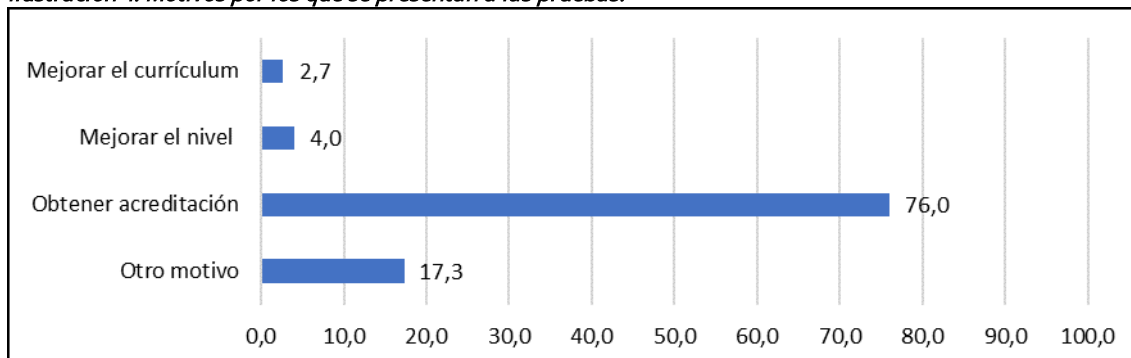
### ¿Cuál es el motivo principal por el que se ha presentados al examen CertAcles?

El 76% de las personas que responden la encuesta dicen que lo hacen para poder acceder a estudios/actividades que requieran una acreditación lingüística, un 17% para mejorar su currículum y un 4% para comprobar y mejorar el nivel de conocimiento del idioma.

**Tabla 4. Motivos para la presentación.**

	N	%
Mejorar mi currículum y acceso al mercado laboral	13	17,3
Acceder a estudios/actividades que requieran una acreditación lingüística	57	76,0
Comprobar/mejorar mi nivel de conocimiento del idioma	3	4,0
Otro motivo	2	2,7
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

**Ilustración 4. Motivos por los que se presentan a las pruebas.**



### Han consultado dudas con el personal del SCI y se han resuelto

El 53% de los y las encuestados que contestan han consultado dudas con el personal del SCI, un 47% no lo ha hecho.

**Tabla 5. Consulta de dudas.**

	n	%
Sí ha consultado al personal del SCI	40	53,3
No ha consultado al Personal del SCI	35	46,7
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

De las 40 personas que consultaron dudas al personal del SCI, el 88% dice que la información facilitada ha resuelto sus dudas, sólo un 13%, (5 personas) mantienen que esta información no ha resuelto sus dudas.

**Tabla 6. Resolución de dudas.**

	n	%
La información facilitada SI ha resuelto las dudas	35	87,5
La información facilitada NO ha resuelto las dudas	5	12,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

### Motivos por los que se presentaron al examen y consulta de dudas

En función de los motivos por los que se presentaron al examen, quienes se presentan con la intención de "acceder a la acreditación" son quienes más han consultado dudas al personal del SCI, un 60% respecto al grupo, un 85% respecto al total.

**Tabla 7. Consultas en función de los motivos.**

	Mejorar mi currículum y acceso al mercado laboral	Acceder a estudios/actividades que requieran una acreditación lingüística	Comprobar/mejorar mi nivel de conocimiento del idioma	Otro motivo
Sí ha consultado al personal del SCI	5	34	1	0
Personas que responden en cada caso	13	57	3	2
<b>% de consultas por caso (motivo)</b>	<b>38,5</b>	<b>59,6</b>	<b>33,3</b>	<b>0,0</b>

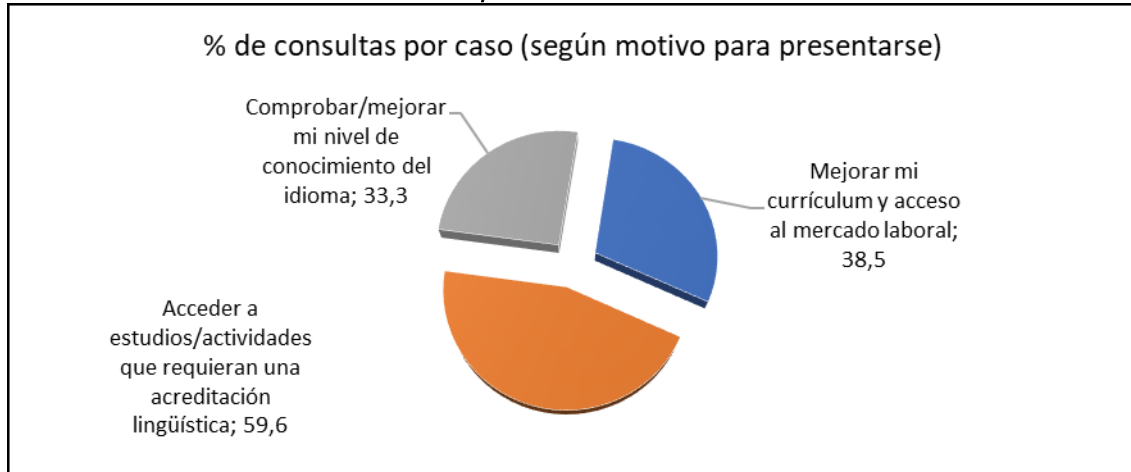
### Consulta de dudas y resolución de las mismas

De las personas que consideran que el personal del SCI ha resuelto las dudas consultadas, destacar que para todos los casos la proporción está por encima del 80%, el 88,2% en el caso de los y las que se presentaron para conseguir la acreditación lingüística.

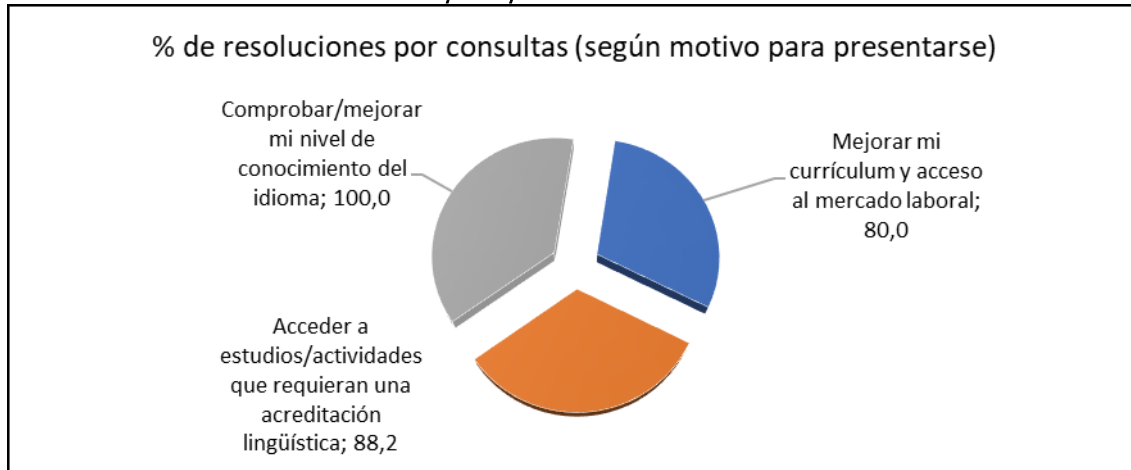
**Tabla 8. Resolución de dudas en función de motivos.**

	Mejorar mi currículum y acceso al mercado laboral	Acceder a estudios/actividades que requieran una acreditación lingüística	Comprobar/mejorar mi nivel de conocimiento del idioma	Otro motivo
Consideran que han resuelto sus dudas	4	30	1	0
Personas que consultaron	5	34	1	0
<b>% de resoluciones por caso (motivo)</b>	<b>80,0</b>	<b>88,2</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>

**Ilustración 5. Consultas de dudas realizadas al personal del SCI.**



**Ilustración 6. Consultas de dudas resueltas por el personal del SCI.**



## 2. INFORMACIÓN SOBRE LA CONVOCATORIA

### ¿Ha leído la información sobre la convocatoria publicada en la página web del SCI?

De todas las respuestas obtenidas el 93% (70 personas) han leído la información publicada en la página web del Servicio Central de idiomas.

**Tabla 9. Personas que leyeron la información publicada.**

	n	%
Sí ha leído la información	70	93,3
No ha leído la información	4	5,3
No contesta	1	1,3
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>



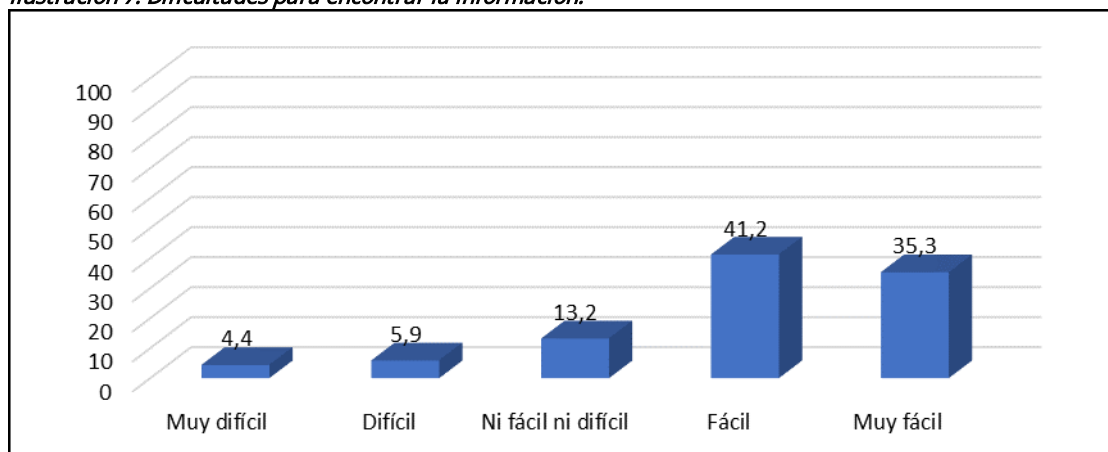
### ¿Le ha resultado fácil encontrar la información necesaria?

La pregunta, en la que se especifica que esta información se refiere a matrícula, horarios, descripción del examen, etc., ha sido valorada sólo por las personas que contestaron sí a la pregunta sobre si habían leído la información publicada. Un 10% valoran que ha sido muy difícil y difícil encontrar la información frente al 77% que dicen que ha sido fácil y muy fácil hacerlo.

**Tabla 10. Dificultades para encontrar la información.**

	n	%
Muy difícil	3	4,4
Difícil	4	5,9
Ni fácil ni difícil	9	13,2
Fácil	28	41,2
Muy fácil	24	35,3
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>

**Ilustración 7. Dificultades para encontrar la información.**



### ¿Ha encontrado toda la información que necesitaba?

Nuevamente se pide que respondan esta pregunta solo a quienes han leído la información publicada. El 84% de estas personas ha encontrado toda la información un 13% dice no haberla encontrado.

**Tabla 11. Acceso a la información publicada completa.**

	n	%
Sí la ha encontrado	59	84,3
No la ha encontrado	9	12,9
No contesta	2	2,9
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Si tiene comentarios generales sobre la información proporcionada sobre la prueba puede hacerlos a continuación.**

Este grupo de preguntas se completa con una pregunta abierta en la que se pide que aporten algún comentario (queja o sugerencia) si lo hubiera sobre la información proporcionada:

- No se aclaraba que no se pudiera tener reloj digital y además ponía que la mascarilla era obligatoria según el reglamento de la USAL.
- Creo que sería muy útil poner los horarios y el orden de los tipos de examen. Por ejemplo, si es primero el listening poner de qué hora a qué hora es y si después va el reading o writing.

### 3. ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDO

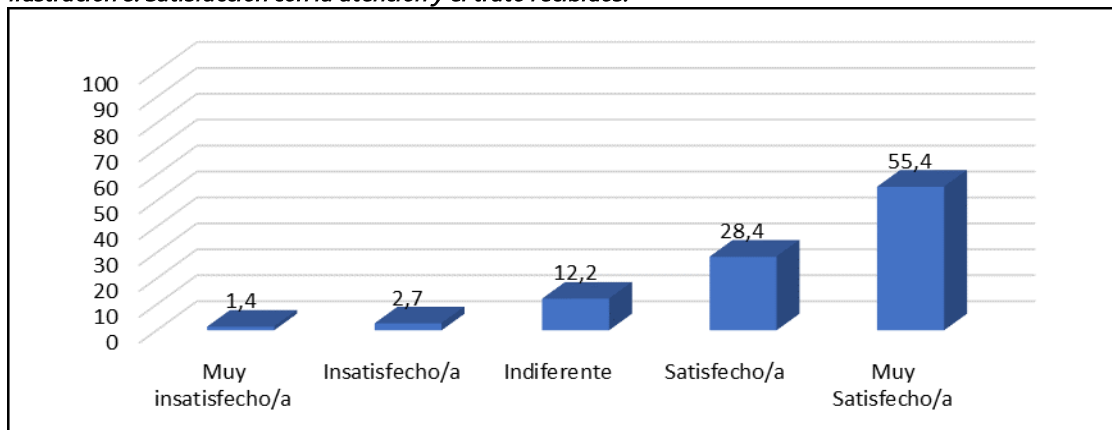
#### Expresar su grado de satisfacción con la atención y trato recibidos a lo largo de la prueba

Atención y trato recibido por parte de los cuidadores durante el desarrollo de la prueba (personal examinador y administrador). Los datos muestran que el 84% de las personas que responden se muestran satisfechas y muy satisfechas de la atención y el trato recibido.

**Tabla 12. Satisfacción con la atención y el trato recibidos.**

	n	%
Muy insatisfecho/a	1	1,4
Insatisfecho/a	2	2,7
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	9	12,2
Satisfecho/a	21	28,4
Muy Satisfecho/a	41	55,4
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>

**Ilustración 8. Satisfacción con la atención y el trato recibidos.**



#### Las instrucciones sobre las distintas partes del examen son claras

En el momento de valorar la claridad de las instrucciones recibidas sobre las distintas partes del examen, el 95% mantiene que estas sí han sido claras.

**Tabla 13. Instrucciones claras.**

	n	%
Sí son claras	71	94,7
No son claras	4	5,3
No contesta	0	0,0
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

#### ¿Ha tenido dificultades técnicas en el desarrollo de la prueba de expresión oral?

En este caso el 85% mantiene que no ha tenido dificultades técnicas en el desarrollo de la prueba de expresión oral, un 12% si la tuvo (2 personas).

**Tabla 14. Dificultades técnicas.**

	n	%
Sí ha tenido dificultades técnicas	9	12,0
No ha tenido dificultades técnicas	64	85,3
No contesta	2	2,7
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

**¿Cuáles?**

Nuevamente esta pregunta se completa con una abierta en la que se pide que indique cuáles han sido.

- El sonido tardó en conectarse
- Errores con la cámara
- Creo que debería ser presencial porque online se escucha y se entiende peor. Lo digo por experiencia porque hice un examen en Valladolid de forma presencial y se entendía mejor que vía online.

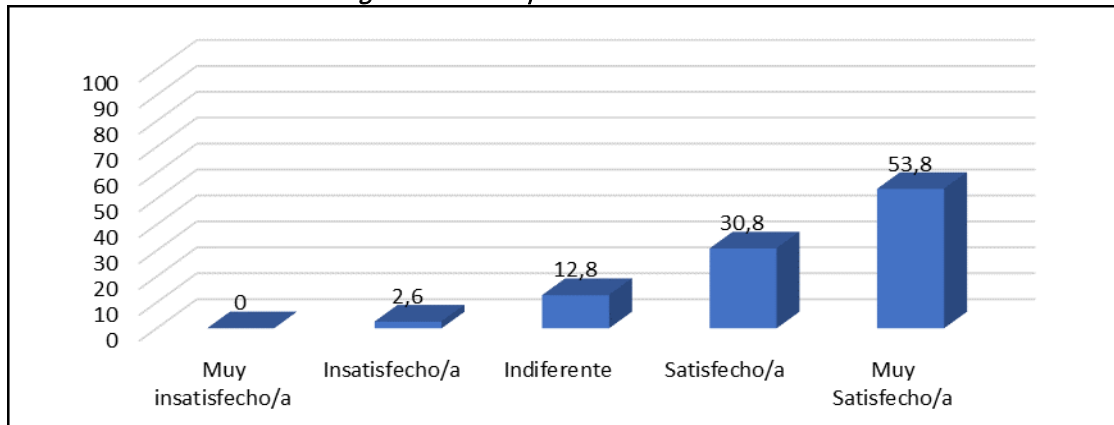
**4. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL****Con la organización de la prueba**

Solo el 52% de las personas que contestan el cuestionario ha indicado su grado de satisfacción con la organización, de estas el 85% se muestran satisfechas y muy satisfechas, sin embargo, un 48% de las que responden no han contestado esta pregunta.

**Tabla 15. Satisfacción general con la organización.**

	n	%
Muy insatisfecho/a	0	0,0
Insatisfecho/a	1	2,6
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	5	12,8
Satisfecho/a	12	30,8
Muy Satisfecho/a	21	53,8
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

**Ilustración 9. Satisfacción con la organización de la prueba.**

**Si tiene comentarios generales sobre la prueba puede hacerlos a continuación.**

También aquí se pide a los y las participantes que indiquen en forma de comentario lo que les ha parecido la prueba en general.

- La examinadora del examen oral era muy agradable. En cambio, las examinadoras del examen escrito no me resolvieron ninguna de mis dudas y cada vez que alguien les preguntaba algo tenían que preguntar la una a la otra porque ninguna sabía ayudar.
- Las pruebas escritas han sido correctas tanto en su forma como en el contenido, si bien es cierto que las pruebas que son online recomendaría hacerlas presencial, ya que, si existe algún fallo técnico y no se puede realizar la prueba, se considera un cero y por lo tanto el resto de notas no sirven para poder acreditar el idioma, ya que quedaría suspenso.

- Todo muy bien. Lo único, me hubiera gustado más que el oral fuese presencial y que hubiese un libro de texto de referencia. Pero estoy muy contento con el servicio ofrecido y el personal.
- Estaría bien que se diese la posibilidad de poder elegir la pareja con la que se realiza el examen oral, ya que por ejemplo en la parte de conversación, si te toca con una persona que habla muy mal el idioma, es imposible mantener una conversación coherente y eso influye en la nota.
- Creo que deberían dar las notas antes, puesto que un mes me parece mucho tiempo.

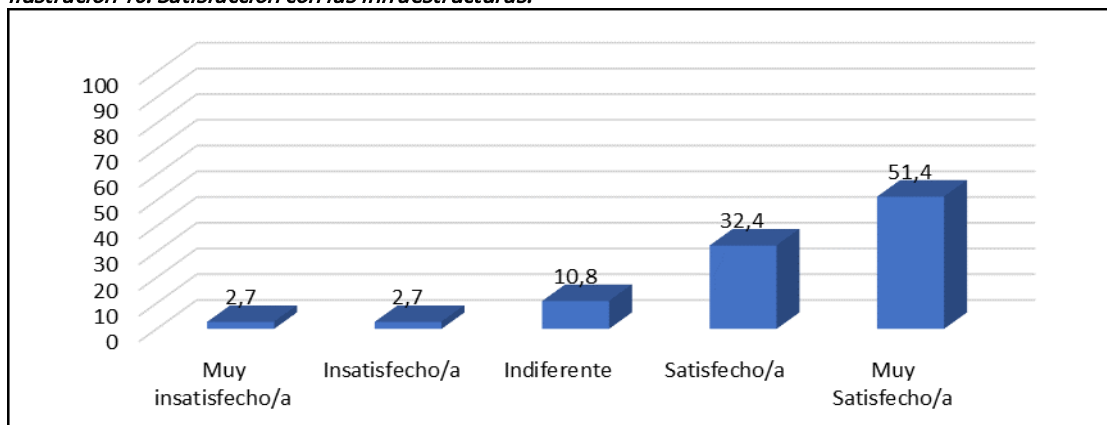
### Con las infraestructuras (salas y mobiliario)

Solo el 51% de las personas que contestan el cuestionario se muestran muy satisfechas con las infraestructuras en las que se ha desarrollado la prueba y sólo un 5% de estas mantiene que están muy insatisfechas e insatisfechas con las infraestructuras,

**Tabla 16. Satisfacción general con las infraestructuras.**

	n	%
Muy insatisfecho/a	2	2,7
Insatisfecho/a	2	2,7
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	8	10,8
Satisfecho/a	24	32,4
Muy Satisfecho/a	38	51,4
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>

**Ilustración 10. Satisfacción con las infraestructuras.**



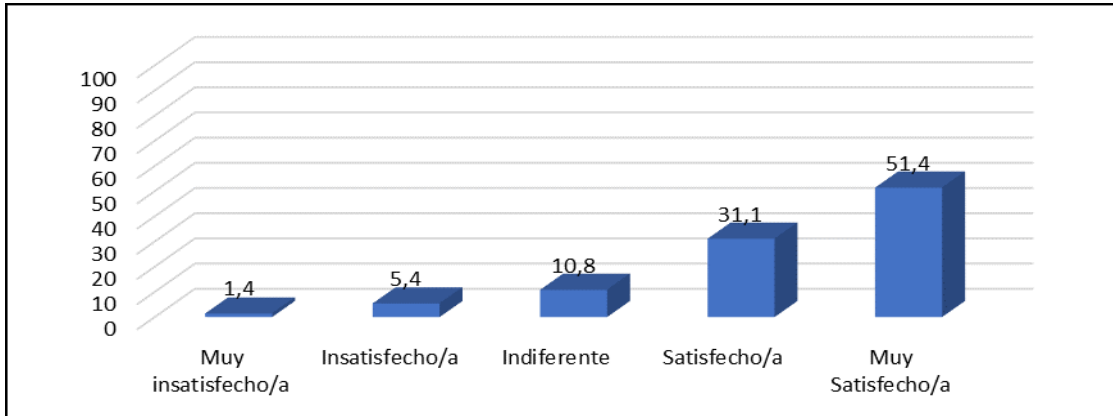
### Con las condiciones ambientales (luz, ruido y temperatura)

En valores muy similares a los de la pregunta anterior el 51% de las personas que contestan se muestran muy satisfechas con las condiciones ambientales, en este caso el porcentaje que dicen estar muy insatisfechas e insatisfechas con las condiciones ambientales sube al 7%.

**Tabla 17. Satisfacción general con las condiciones ambientales.**

	n	%
Muy insatisfecho/a	1	1,4
Insatisfecho/a	4	5,4
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	8	10,8
Satisfecho/a	23	31,1
Muy Satisfecho/a	38	51,4
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>

**Ilustración 11. Satisfacción con las condiciones ambientales.**



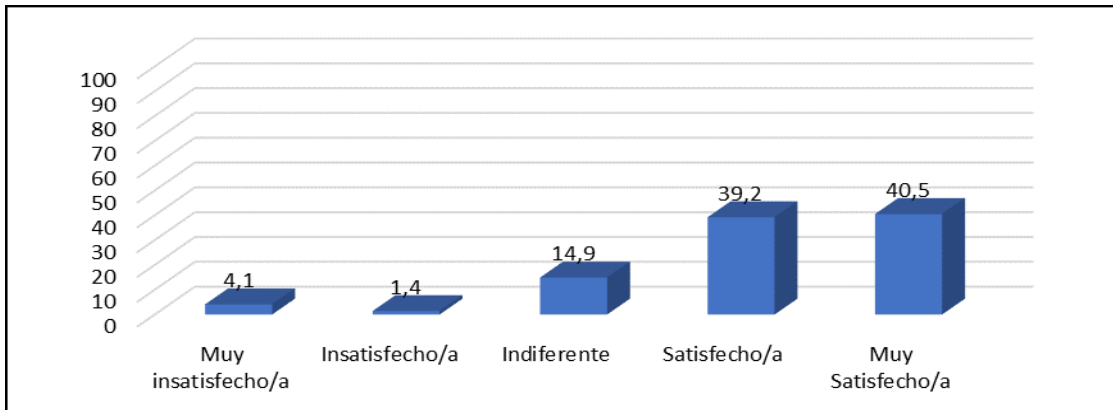
**Con el material (equipos de sonido)**

Finalmente, el cuestionario pregunta por el material utilizado para llevar a cabo la parte de comprensión auditiva de la prueba. En este caso el número de muy satisfechos y satisfechas con la calidad del material baja al 41% y se mantienen en un 5% los valores muy e insatisfechos e insatisfechas.

**Tabla 18. Satisfacción general con el material de audición.**

	n	%
Muy insatisfecho/a	3	4,1
Insatisfecho/a	1	1,4
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	11	14,9
Satisfecho/a	29	39,2
Muy Satisfecho/a	30	40,5
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>

**Ilustración 12. Satisfacción con el material.**



**Si tiene comentarios generales sobre el entorno físico y condiciones ambientales en los que se ha desarrollado la prueba puede hacerlos a continuación.**

Tres personas hacen comentarios relacionados con el entorno físico y los materiales.

- Los altavoces no se escuchaban bien y el tercer audio del examen no se escuchaba nada. Además, me sentaron detrás de los altavoces y tenía que esforzarme mucho para escuchar los audios para la parte de listening.
- En la prueba escrita hacía frío ya que era noviembre por la mañana y se tenían las ventanas abiertas, esto dificulta la concentración y la ligereza para escribir.

- La temperatura del aula me pareció un poco baja