

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

CONVOCATORIA (NOVIEMBRE 2023)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: ENERO DE 2024

REFERENCIA: INTERNO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
CUESTIONARIO	5
<i>Población y muestra</i>	6
<i>Perfil por género</i>	7
1. MOTIVOS PARA LA PRESENTACIÓN Y CONSULTA DE DUDAS	7
<i>¿Cuál es el motivo principal por el que se ha presentados al examen CertAcles?</i>	7
Han consultado dudas con el personal del SCI y se han resuelto	8
Motivos por los que se presentaron al examen y consulta de dudas.....	8
Consulta de dudas y resolución de las mismas	8
2. INFORMACIÓN SOBRE LA CONVOCATORIA	9
¿Ha leído la información sobre la convocatoria publicada en la página web del SCI?	9
¿Le ha resultados fácil encontrar la información necesaria?	9
¿Ha encontrado toda la información que necesitaba?.....	10
Si tiene comentarios generales sobre la información proporcionada sobre la prueba puede hacerlos a continuación.....	10
Expresa su grado de satisfacción con la atención y trato recibidos a lo largo de la prueba	11
Las instrucciones sobre las distintas partes del examen son claras	12
¿Ha tenido dificultades técnicas en el desarrollo de la prueba de expresión oral?	12
¿Cuáles?	12
4. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL	13
Con la organización de la prueba	13
Si tiene comentarios generales sobre la prueba puede hacerlos a continuación.	13
Con las infraestructuras (salas y mobiliario)	14
Con las condiciones ambientales (luz, ruido y temperatura)	14
Con el material (equipos de sonido).....	15
Si tiene comentarios generales sobre el entorno físico y condiciones ambientales en los que se ha desarrollado la prueba puede hacerlos a continuación.	15

ÍNDICE DE TABLAS

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

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Porcentaje de respuestas sobre encuestados/as por idiomas.....	6
Ilustración 2. Porcentaje de respuestas sobre encuestados/as por niveles.....	6
Ilustración 3. Distribución de la muestra por género.....	7
Ilustración 4. Motivos por los que se presentan a las pruebas.....	7
Ilustración 5. Consultas de dudas realizadas al personal del SCI.....	9
Ilustración 6. Consultas de dudas resueltas por el personal del SCI.....	9
Ilustración 7. Dificultades para encontrar la información.....	10
Ilustración 8. Satisfacción con la atención y el trato recibidos.....	11
Ilustración 9. Satisfacción con la organización de la prueba.....	13
Ilustración 10. Satisfacción con las infraestructuras.....	14
Ilustración 11. Satisfacción con las condiciones ambientales.....	15
Ilustración 12. Satisfacción con el material.....	15

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 2023 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.

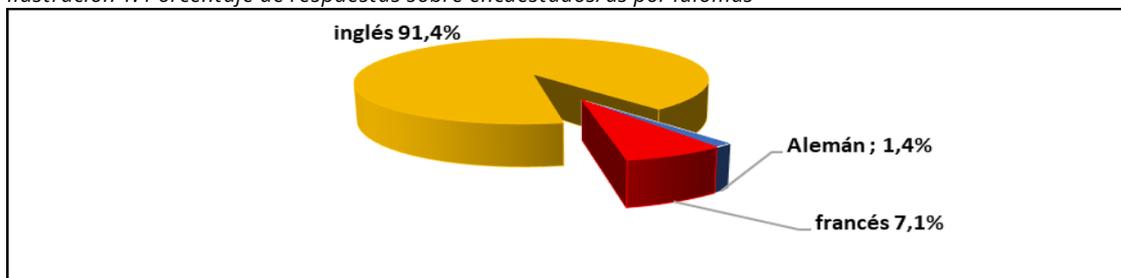
Población y muestra

La encuesta se ha realizado a un total de 288 personas de las que 3 se presentan a la prueba de alemán, 23 a la prueba de francés y 262 a la de inglés, han respondido 1 de las presentadas a alemán, 5 de las presentadas a las pruebas de francés y 64 a las de inglés. El análisis de porcentajes indica que la respuesta es similar para ambos idiomas, contestan entre un 22% y 24% de las personas que se presentaron a las pruebas de francés e inglés respectivamente, sobre el total de encuestados y encuestadas responde un 24,3% frente al 31% de la convocatoria anterior noviembre de 2022.

Tabla 1. Clasificación por idioma.

IDIOMA	Encuestas	Respuestas	% repuestas por idioma
Alemán	3	1	33,3
Francés	23	5	21,7
Inglés	262	64	24,4
Total	288	70	24,3

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

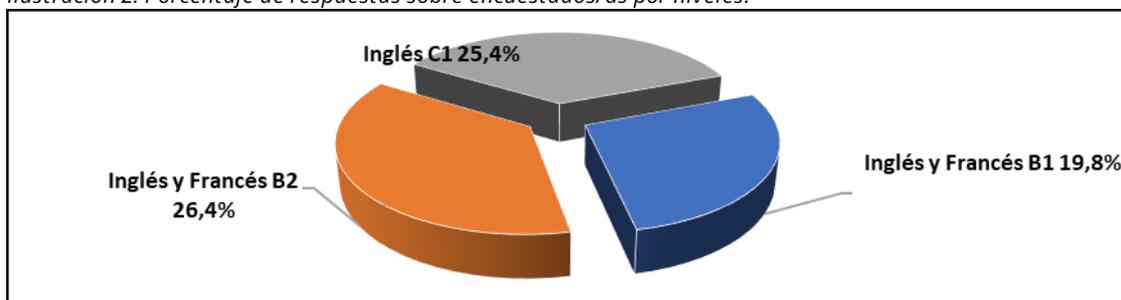


En lo que se refiere a los niveles de los distintos idiomas (C1, B1 y B2) de alemán, inglés y francés el porcentaje de respuestas total es un 24,3% responde el cuestionario en el nivel C1 un 25%, en la convocatoria anterior la respuesta fue de un 43,5%, en el nivel B2 de inglés y francés responde un 26%, en el anterior fue un 29% y en el nivel B1 un 20% en la anterior convocatoria respondió un 30%.

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

IDIOMA / NIVEL	Encuestas	Respuestas	% repuestas por niveles
Alemán, Inglés y francés B1	81	16	19,8
Inglés y francés B2	148	39	26,4
Inglés C1	59	15	25,4
Total	288	70	24,3

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



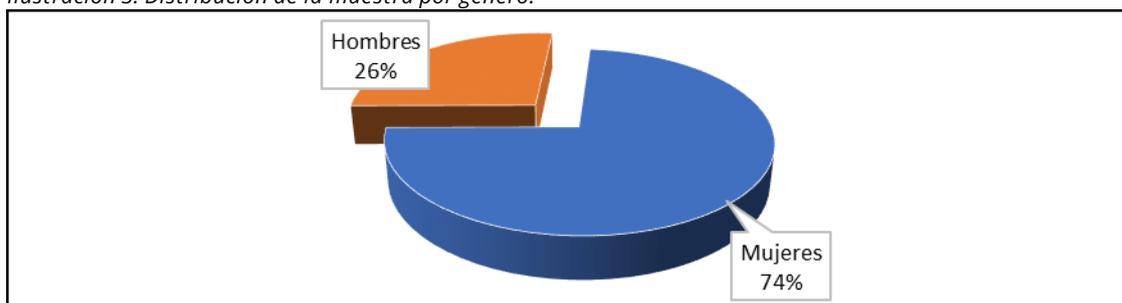
Perfil por género

El 71% de las personas que responden la encuesta son mujeres y el 26% hombres, solo una persona no contesta y otra se identifica como no binaria.

Tabla 3 Distribución por género.

	Encuestas	Respuestas
Mujeres	50	71,4
Hombres	18	25,7
Personas no binarias	1	1,4
No contesta	1	1,4
Total	70	100,0

Ilustración 3. Distribución de la muestra por género.



1. MOTIVOS PARA LA PRESENTACIÓN Y CONSULTA DE DUDAS

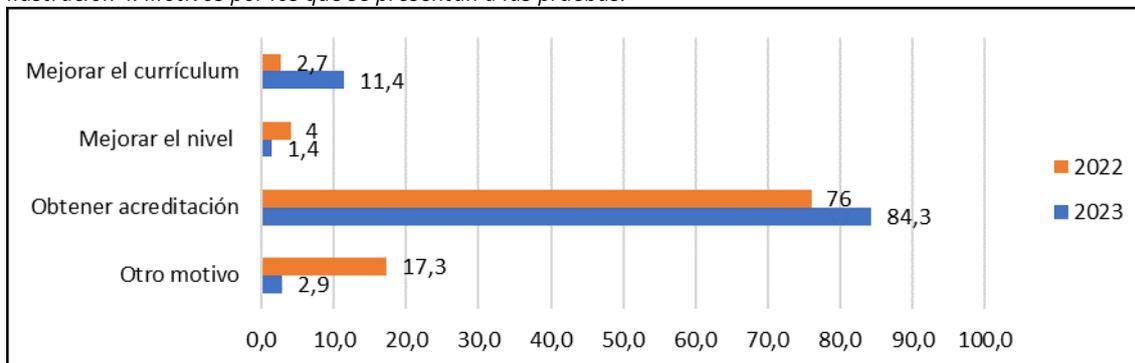
¿Cuál es el motivo principal por el que se ha presentados al examen CertAcles?

El 84% de las personas que responden la encuesta dicen que lo hacen para poder acceder a estudios/actividades que requieran una acreditación lingüística, un 11% para mejorar su currículum y un 1,4 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	8	11,4
Acceder a estudios/actividades que requieran una acreditación lingüística	59	84,3
Comprobar/mejorar mi nivel de conocimiento del idioma	1	1,4
Otro motivo	2	2,9
Total	70	100,0

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



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

El 40% de los y las encuestados que contestan han consultado dudas con el personal del SCI, en la convocatoria anterior fueron un 53%, un 60% no lo han hecho, en la anterior fue un 47%.

Tabla 5. Consulta de dudas.

	n	%
Sí ha consultado al personal del SCI	28	40,0
No ha consultado al Personal del SCI	42	60,0
Total	70	100,0

De las 28 personas que consultaron dudas con el personal del SCI el 86% dicen que la información facilitada ha resuelto sus dudas, sólo un 14%, (4 personas) mantienen que esta información no ha resuelto sus dudas.

Tabla 6. Resolución de dudas.

	n	%
La información facilitada SI ha resuelto las dudas	24	85,7
La información facilitada NO ha resuelto las dudas	4	14,3
Total	28	100,0

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

En función de los motivos por los que se presentaron al examen, los que se presentan con la intención de "acceder a la acreditación" son los que más han consultado sobre dudas al personal del SCI, un 44% respecto al grupo, un 84% 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	1	26	0	1
Personas que responden en cada caso	8	59	1	2
% de consultas por caso (motivo)	12,5	44,1	0,0	50,0

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 los dos casos la proporción está por encima del 80%, el 84,6% 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	1	22	-	1
Personas que consultaron	1	26	-	1
% de resoluciones por caso (motivo)	100,0	84,6	-	100,0

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

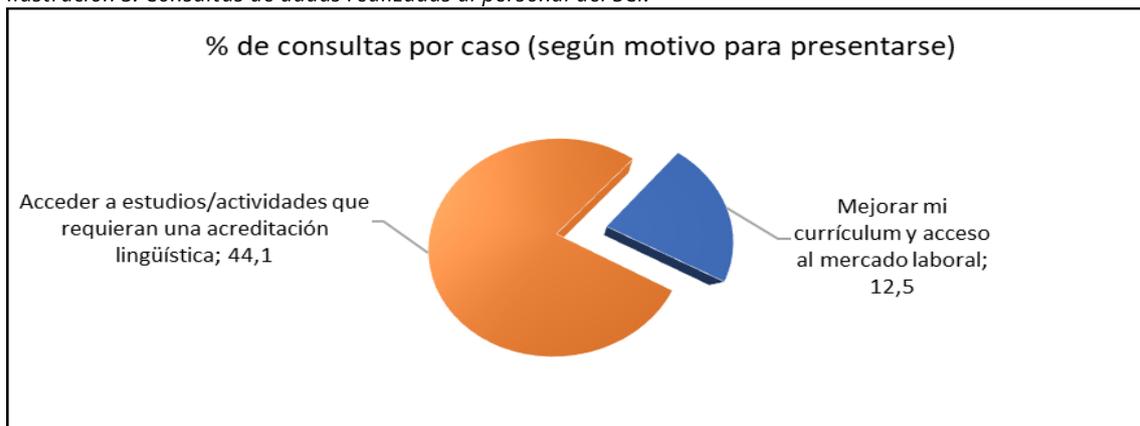
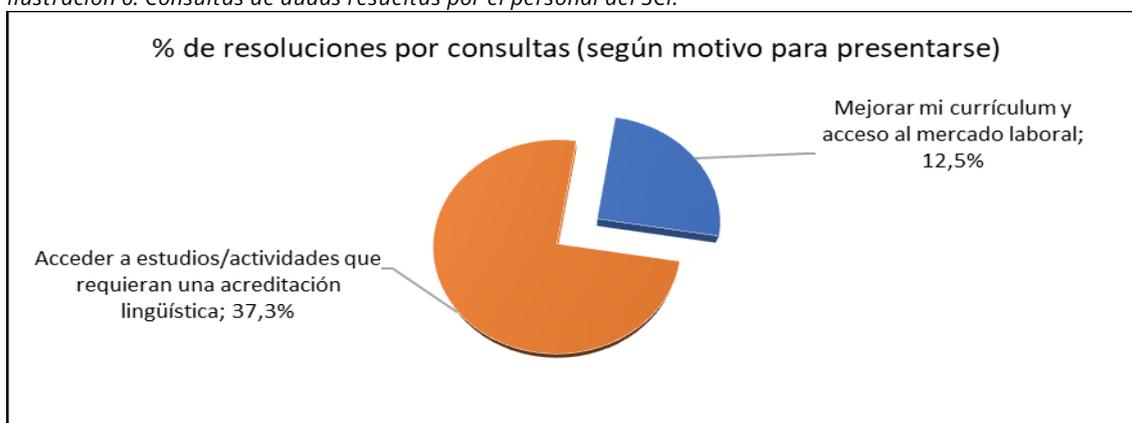


Ilustración 6. Consultas de dudas resueltas por el personal del SCI.



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 91% (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	64	91,4
No ha leído la información	4	5,7
No contesta	2	2,9
Total	70	100,0

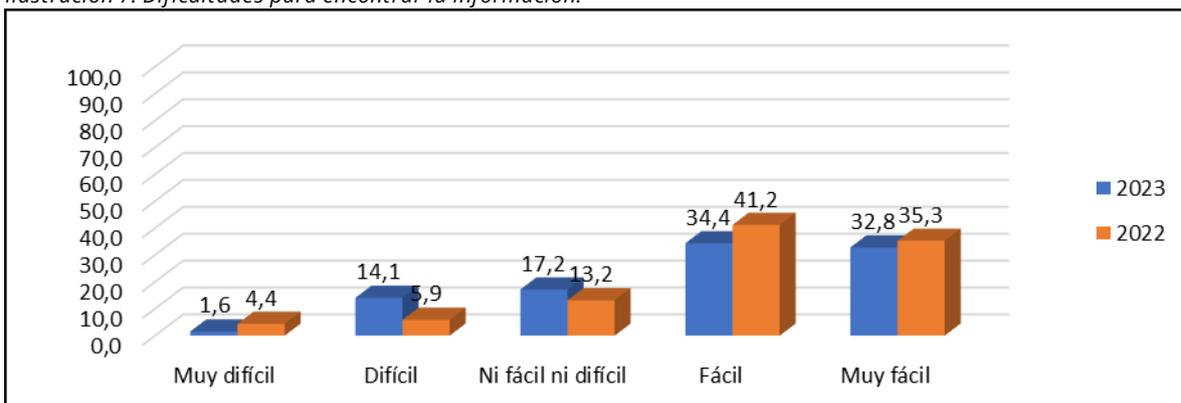
¿Le ha resultado fácil encontrar la información necesaria?

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 16% valoran (10% convocatoria anterior) que ha sido muy difícil y difícil encontrar la información frente al 67% que dicen que ha sido fácil y muy fácil (77% convocatoria anterior).

Tabla 10. Dificultades para encontrar la información.

	n	%
Muy difícil	1	1,6
Difícil	9	14,1
Ni fácil ni difícil	11	17,2
Fácil	22	34,4
Muy fácil	21	32,8
Total	64	100,0

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 80% de estas personas ha encontrado toda la información (84% convocatoria anterior) un 13% dice no haberla encontrado, mismo % que en la anterior.

Tabla 11. Acceso a la información publicada completa.

	n	%
Sí la ha encontrado	51	79,7
No la ha encontrado	8	12,5
No contesta	5	7,8
Total	64	100,0

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:

- Los exámenes modelos deberían ajustarse más a los realizados para poder programar la preparación.
- El examen real no se adecúa para nada a los modelos de examen que están publicados en la página web oficial.
- La estructuración de los horarios, la forma de matrícula y el acceso a más información es poco intuitivo, creo que en un mismo apartado con los pdfs bien seccionados podría ser mucho más comprensible y accesible a los estudiantes que la disparidad que hay entre apartados y lo disperso que está todo.

- La información proporcionada sobre la obtención de justificantes de asistencia no se ajusta a la realidad.
- Está un poco difícil de encontrar los horarios, modelos y criterios de evaluación, así como también otra información porque hay que entrar en muchos apartados y subapartados dentro de la página web, pero una vez los encuentras, son muy útiles.
- El nivel del examen considero que no se ajustaba a lo indicado. El listening fue muy complicado y el examen muy largo, sin poder descansar.
- Llame 5 veces al teléfono de atención al cliente y al que proporcionan para las dudas sobre los exámenes y NUNCA me contestaron, siempre me decía un contestador :“Ahora no podemos atender tu llamada, pruebe de nuevo más tarde” o algo así.
- Se podría especificar mejor cómo es el examen, con la duración de cada parte puesto que esto no salía en la página web y no lo sabía con antelación.
- Todavía incluía las medidas anti-COVID, por lo que entiendo que estaba desactualizada en ese sentido.

3. ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDO

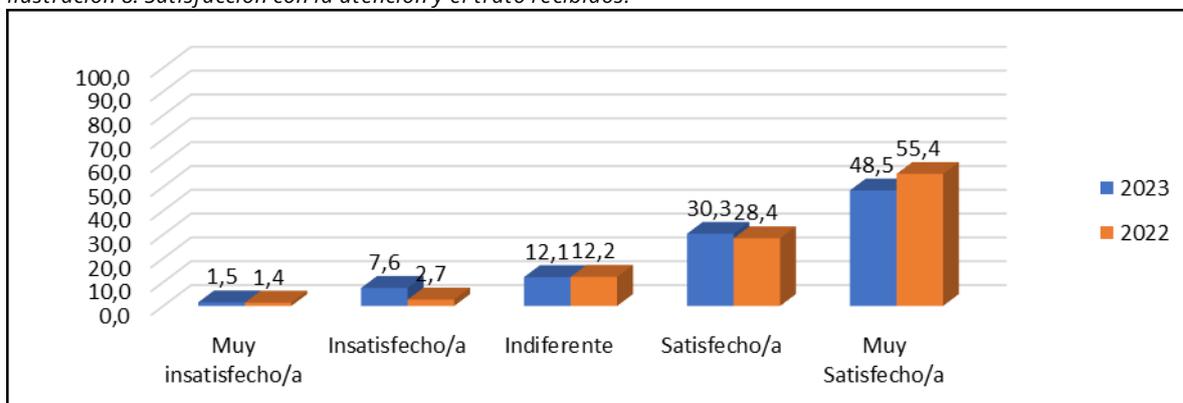
Expresa su grado de satisfacción con la atención y trato recibidos a lo largo de la prueba

Se pide que valoren la atención y trato recibido por parte de los cuidadores durante el desarrollo de la prueba, personal examinador y administrador. Las valoraciones muestran que el 79% 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	1,5
Insatisfecho/a	5	7,6
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	8	12,1
Satisfecho/a	20	30,3
Muy Satisfecho/a	32	48,5
Total	66	100,0

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 87% mantiene que estas si han sido claras.

Tabla 13. Instrucciones claras.

	n	%
Sí son claras	61	87,1
No son claras	2	2,9
No contesta	7	10,0
Total	70	100,0

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

En este caso el 77% mantiene que NO ha tenido dificultades técnicas en el desarrollo de la prueba de expresión oral, un 11% si la tuvo.

Tabla 14. Dificultades técnicas.

	n	%
Sí ha tenido dificultades técnicas	8	11,4
No ha tenido dificultades técnicas	54	77,1
No contesta	8	11,4
Total	70	100,0

¿Cuáles?

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

- No me parece adecuada la forma en la que se realizó el speaking, ya que es un examen que considero que se debería de hacer en persona, no por un google meet.
- La organización oral me pareció inadecuada, ya que, además, no se gestionó el tiempo adecuadamente, y tampoco fue repartido equitativamente entre las participantes.
- En la prueba oral del día 21 había una chica, y un chico. La chica no hablo, pero era agradable, sonriente. En cambio, el chico no fue nada agradable...
- Se perdió la conexión al inicio de la llamada, pero en un instante se pudo solucionar.
- En algún momento mi cobertura no era buena y no escuché bien alguna instrucción, pero le pedí a la examinadora que me lo repitiese y no tuvo problema.
- La conexión falló constantemente y apenas podía entender a los examinadores porque se cortaba. Me parece una herramienta muy poco útil cuando se trata de un examen. Pues un fallo técnico genera muchos más nervios en el estudiante. Considero que esta prueba debería ser presencial.
- La organización de la prueba fue correcta.
- Nervios.
- El audio de la examinadora a veces no se escuchaba claramente. El de mi compañera, sin embargo, sí.

4. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL

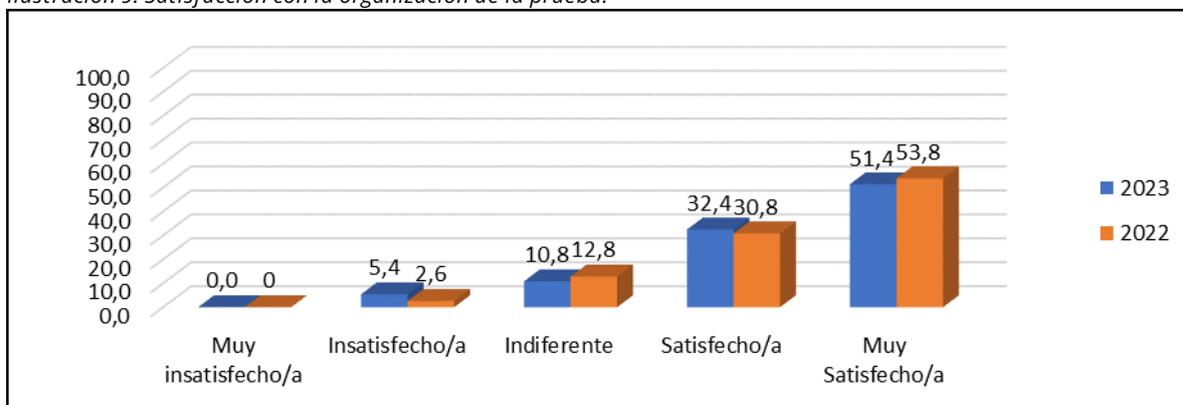
Con la organización de la prueba

Solo el 56% de las personas que contestan el cuestionario ha indicado su grado de satisfacción con la organización, estas el 84% se muestran satisfechas y muy satisfechas. Sin embargo, un 44% 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	2	5,4
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	4	10,8
Satisfecho/a	12	32,4
Muy Satisfecho/a	19	51,4
Total	37	100,0

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.

- No se da tiempo de descanso entre pruebas, lo cual afecta al rendimiento de los usuarios. Además, se es poco flexible con el tiempo de examen y tiempo de entrega del mismo. Desde mi punto de vista, el proceso en general (y el trato) demasiado deshumanizado.
- En general, la prueba está bien lograda y se evalúan correctamente los apartados necesarios de la lengua que se evalúa.
- pero el que tenía que hacer la prueba conmigo no vino y me dio un poco más de miedo hacerlo solo, aunque los evaluadores eran muy agradables
- Demasiado difícil para un examen de la USAL que no te sirve para nada más que un simple erasmus o parecido
- No dan tiempo a pensar absolutamente nada y no explican que nada más acaba un listening por ejemplo en 15 segundos ya empieza el otro.
- Los resultados deberían tardar mucho menos.
- Creo que no se ajustaba al nivel requerido, sino a uno superior. Los modelos que tenéis colgados eran muy fáciles comparado con la verdadera prueba. En mi caso, estudié Cambridge y aprobaba todo. CertAcles me pareció mucho más complicado y esto es una faena para los que nos queremos ir de Erasmus.
- El horario de la prueba oral podría resultar complicado por ser de mañana

- En la parte de reading sobraba mucho tiempo y no se podía empezar la siguiente parte hasta que no se acabara el tiempo por lo que tuve que estar 40 minutos sin hacer nada, para la parte de writing el tiempo estaba justo
- El examen nada parecido a los ejemplos que mostraban en la página web
- Creo que un descanso es más que necesario, nadie puede mantener la concentración durante casi 4 horas seguidas y para poder ir al baño hay que utilizar tiempo del examen. Quizás había demasiada gente dentro de la clase, faltaba oxígeno.

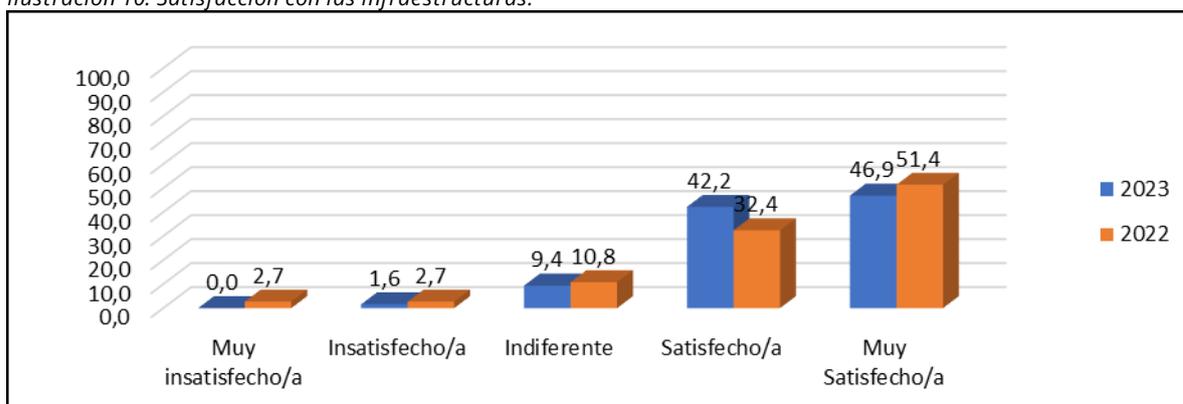
Con las infraestructuras (salas y mobiliario)

El 47% 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 2% de estas mantiene que están muy insatisfechas e insatisfechas con las infraestructuras,

Tabla 16. Satisfacción general con las infraestructuras.

	n	%
Muy insatisfecho/a	0	0,0
Insatisfecho/a	1	1,6
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	6	9,4
Satisfecho/a	27	42,2
Muy Satisfecho/a	30	46,9
Total	64	100,0

Ilustración 10. Satisfacción con las infraestructuras.



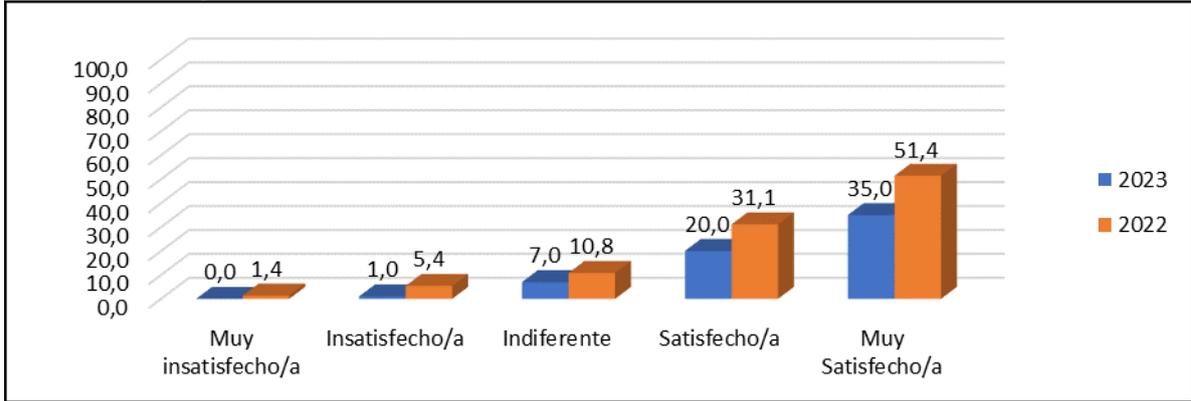
Con las condiciones ambientales (luz, ruido y temperatura)

El 56% 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 baja al 2 % en la anterior fue un 7%.

Tabla 17. Satisfacción general con las condiciones ambientales.

	n	%
Muy insatisfecho/a	0	0,0
Insatisfecho/a	1	1,6
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	7	11,1
Satisfecho/a	20	31,7
Muy Satisfecho/a	35	55,6
Total	63	100,0

Ilustración 11. Satisfacción con las condiciones ambientales.



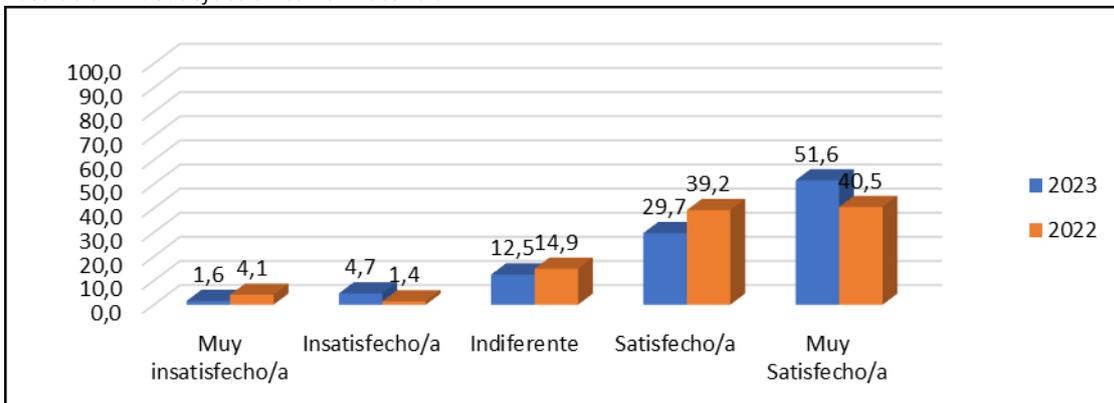
Con el material (equipos de sonido)

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 es del 81% y se muestran en un 6% los valores muy e insatisfechos e insatisfechas.

Tabla 18. Satisfacción general con el material de audición.

	n	%
Muy insatisfecho/a	1	1,6
Insatisfecho/a	3	4,7
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	8	12,5
Satisfecho/a	19	29,7
Muy Satisfecho/a	33	51,6
Total	64	100,0

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.

- Solo se escuchaba (o se escuchaba mucho más) los altavoces de la fila derecha que los de la izquierda.
- La prueba del listening de mi sala iba unos segundos más adelantados y cuando este finalizaba, podías seguir escuchando el de la sala de al lado. Obviamente no se entendía el audio, pero escuchabas el ruido. Lo cual es muy molesto.
- Creo que había demasiada gente en la clase, faltaba oxígeno.