

# INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL EXAMEN DE ACREDITACIÓN SCI-CERTACLES 2019-2020

INGLÉS B1. SEPTIEMBRE DE 2020

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIOS: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: DICIEMBRE DE 2020

REFERENCIA: INTERNO

# Índice

CUESTIONARIO.....	3
ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	4
1. INFORMACIÓN PREVIA SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS.....	4
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas....	4
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas .....	5
La atención recibida a través del teléfono del SCI .....	5
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.....	6
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 .....	7
2. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS.....	8
La organización general de la prueba .....	8
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir.....	8
La adecuación de las infraestructuras (edificios, aulas).....	9
3. INFORMACIÓN DURANTE EL EXAMEN Y DESPUÉS DE LA PRUEBA.....	9
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal examinador y administrador es clara y útil .....	9
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.....	10
La visibilidad y claridad de los resultados en la página Web del SCI.....	11
• La facilidad para encontrar información sobre el proceso .....	11
• La claridad y relevancia de la información sobre el proceso .....	11
• El trato recibido a lo largo del proceso por parte del personal del SCI ha sido correcto.....	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]

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 la 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

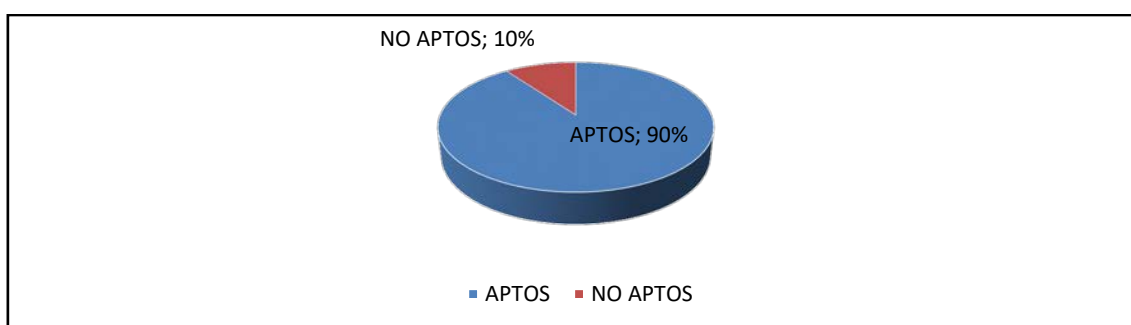
## ANÁLISIS DE LOS DATOS

Encuestados totales: 61. Respuestas válidas 20: Porcentaje de participación 32,78%

Encuestados APTOS: 51. Respuestas válidas 18: Porcentaje de participación 35,29%

Encuestados NO APTOS: 10. Respuestas válidas 2: Porcentaje de participación 20%

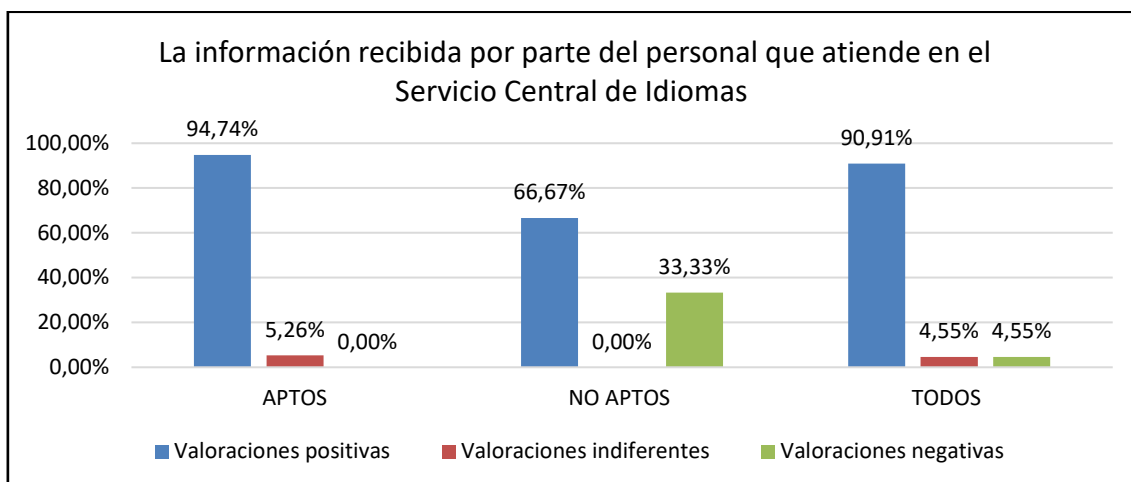
IDIOMA	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Inglés	18	90%	2	10%	20	100%
Total	57	100%	14	100%	71	100%



## 1. INFORMACIÓN PREVIA SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

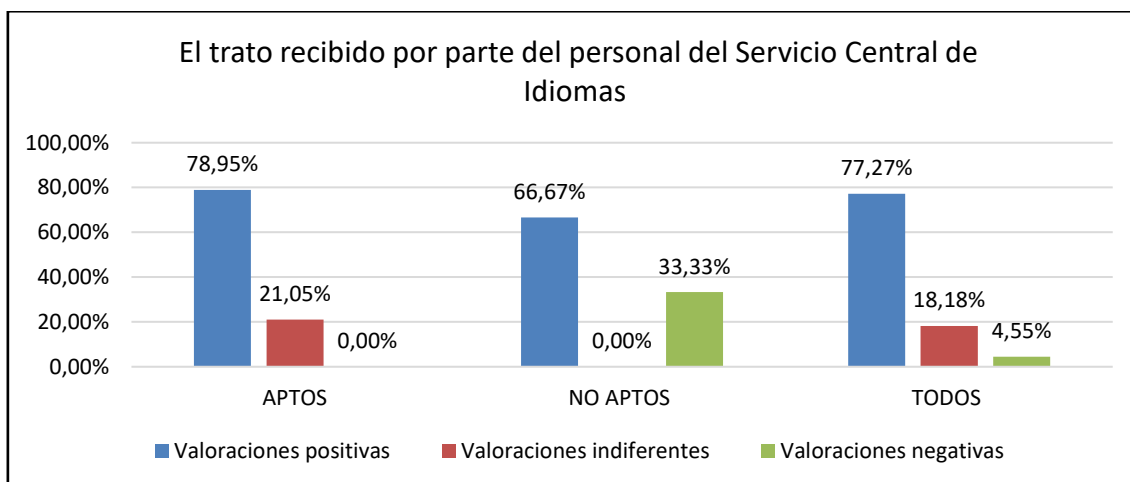
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	47,62%	38,10%	4,76%	0,00%	0,00%	9,52%
NO APTOS	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%
TODOS	48,00%	32,00%	4,00%	0,00%	4,00%	12,00%



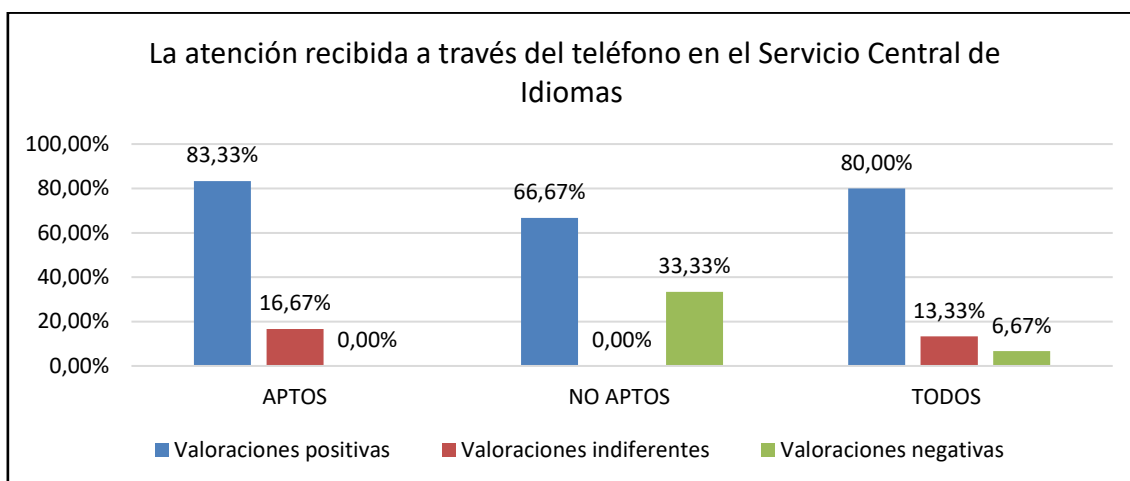
**El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas**

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	52,38%	19,05%	19,05%	0,00%	0,00%	9,52%
NO APTOS	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%
TODOS	52,00%	16,00%	16,00%	0,00%	4,00%	12,00%



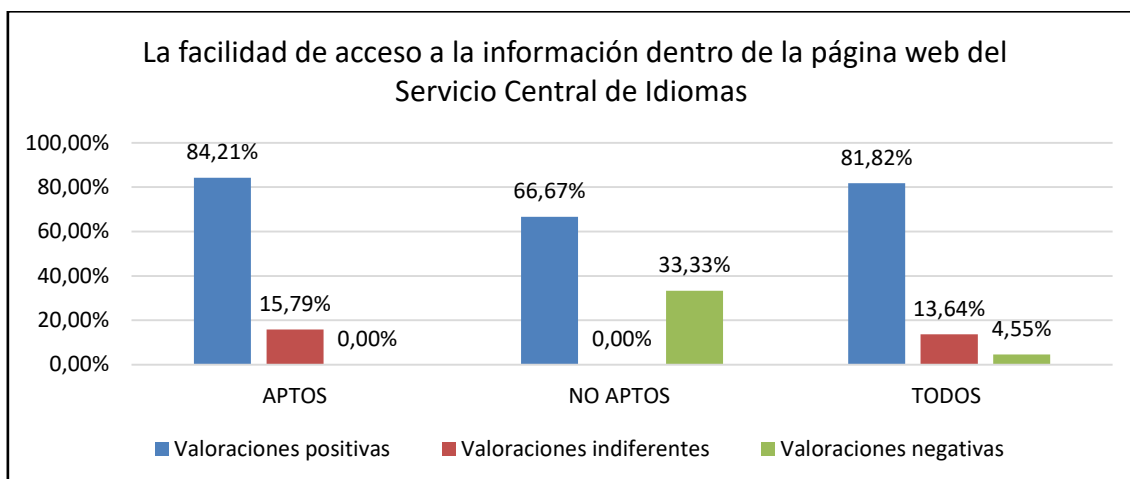
**La atención recibida a través del teléfono del SCI**

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	33,33%	14,29%	9,52%	0,00%	0,00%	42,86%
NO APTOS	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%
TODOS	36,00%	12,00%	8,00%	0,00%	4,00%	40,00%



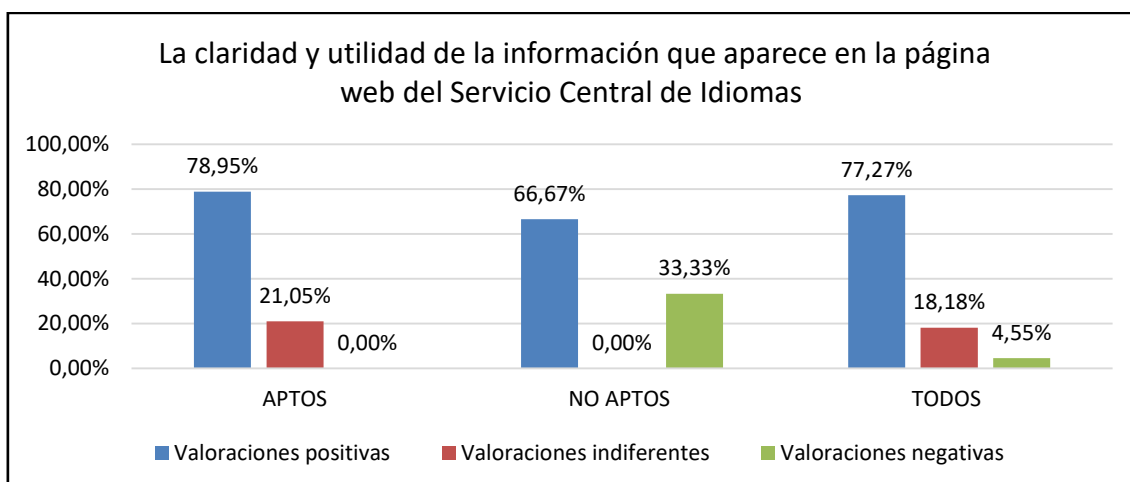
La facilidad de acceso a la información de la página WEB del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	33,33%	42,86%	14,29%	0,00%	0,00%	9,52%
NO APTOS	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%
TODOS	32,00%	40,00%	12,00%	0,00%	4,00%	12,00%



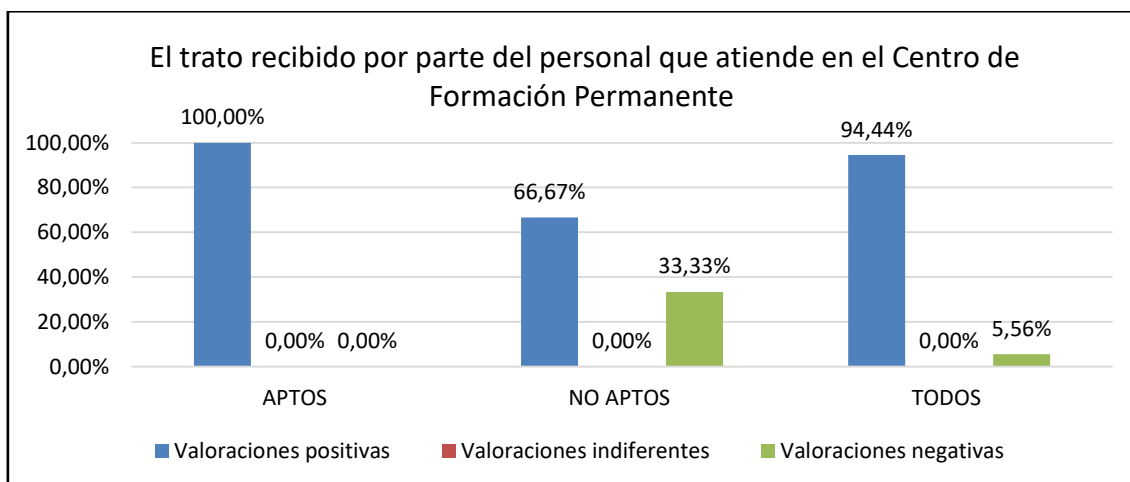
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página WEB del SCI

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	33,33%	38,10%	19,05%	0,00%	0,00%	9,52%
NO APTOS	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%
TODOS	32,00%	36,00%	16,00%	0,00%	4,00%	12,00%



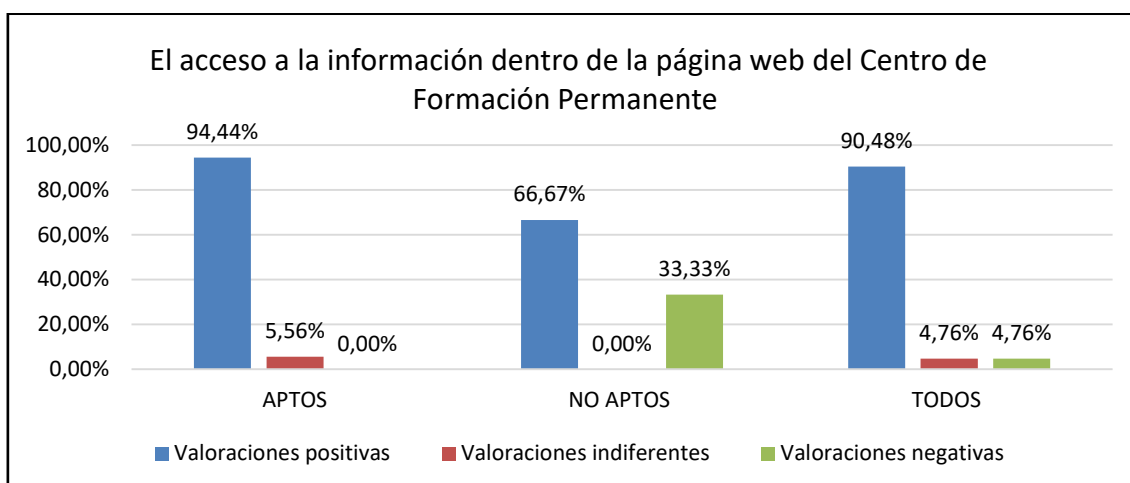
**El trato recibido por parte del personal del Centro de Formación Permanente**

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	42,86%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%	28,57%
NO APTOS	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%
TODOS	44,00%	24,00%	0,00%	0,00%	4,00%	28,00%



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

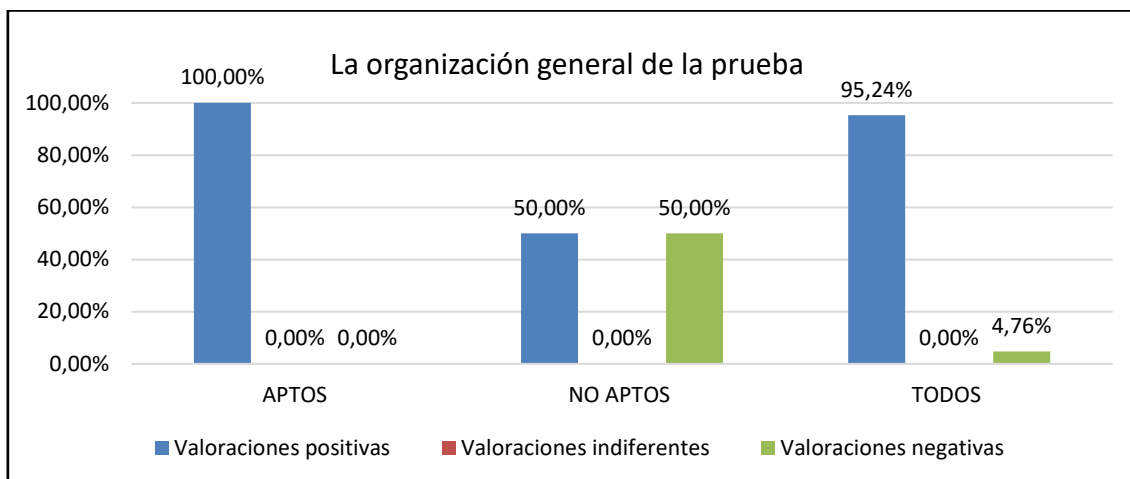
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	38,10%	42,86%	4,76%	0,00%	0,00%	14,29%
NO APTOS	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%	25,00%
TODOS	36,00%	40,00%	4,00%	0,00%	4,00%	16,00%



## 2. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

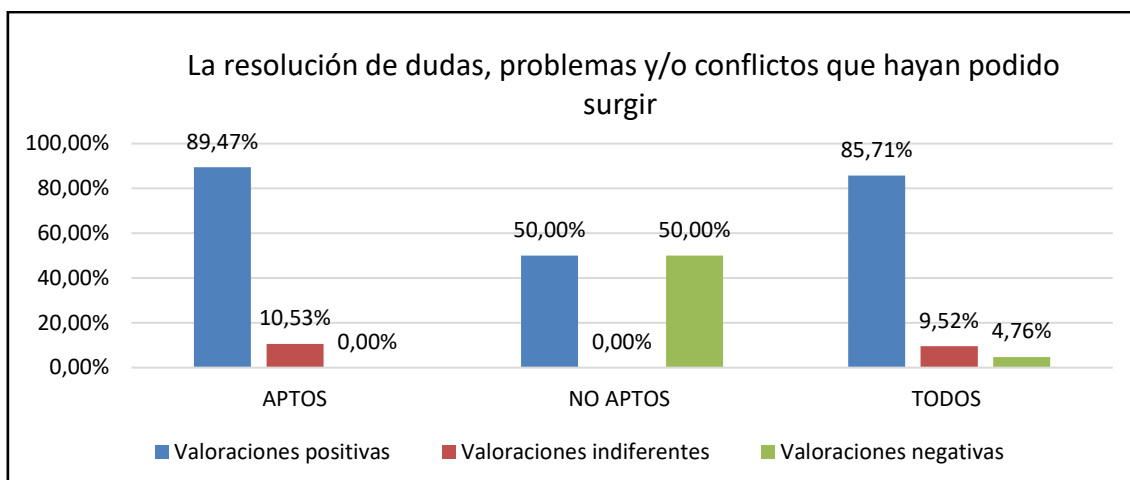
### La organización general de la prueba

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	52,38%	38,10%	0,00%	0,00%	0,00%	9,52%
NO APTOS	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%
TODOS	48,00%	32,00%	0,00%	0,00%	4,00%	16,00%



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

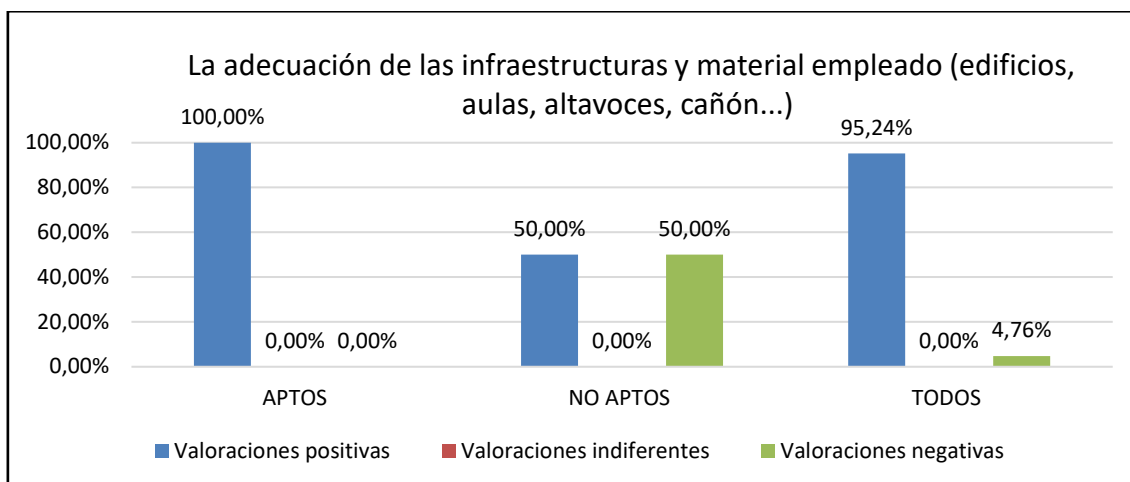
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	61,90%	19,05%	9,52%	0,00%	0,00%	9,52%
NO APTOS	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%
TODOS	56,00%	16,00%	8,00%	0,00%	4,00%	16,00%





**La adecuación de las infraestructuras (edificios, aulas)**

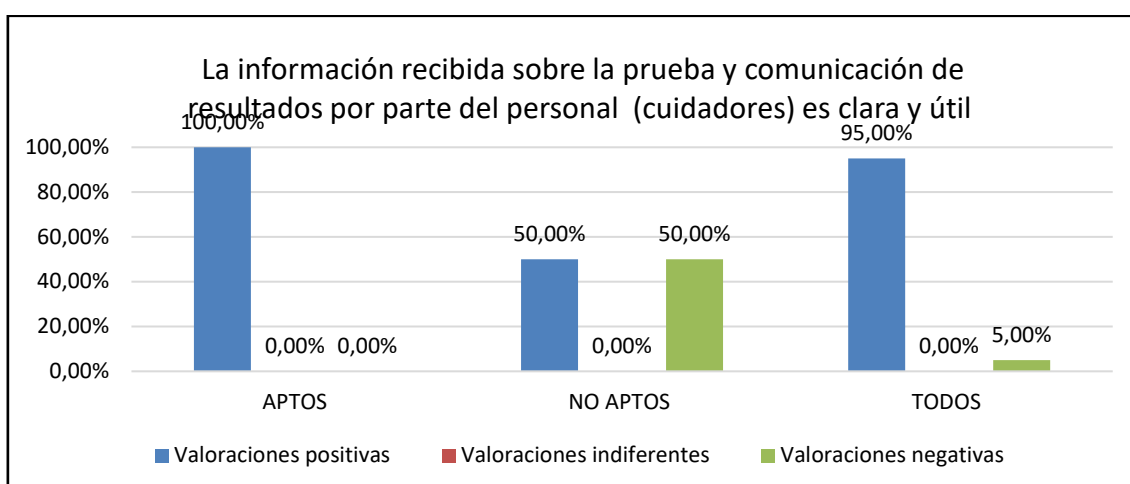
	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	57,14%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	9,52%
NO APTOS	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%
TODOS	52,00%	28,00%	0,00%	0,00%	4,00%	16,00%



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

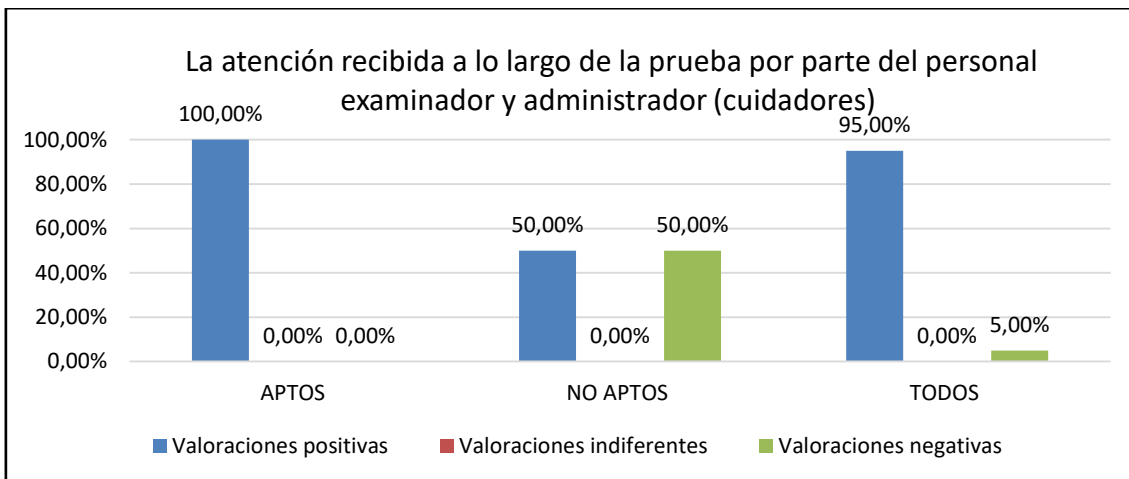
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal examinador y administrador es clara y útil

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	61,90%	23,81%	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%
NO APTOS	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%
TODOS	56,00%	20,00%	0,00%	0,00%	4,00%	20,00%



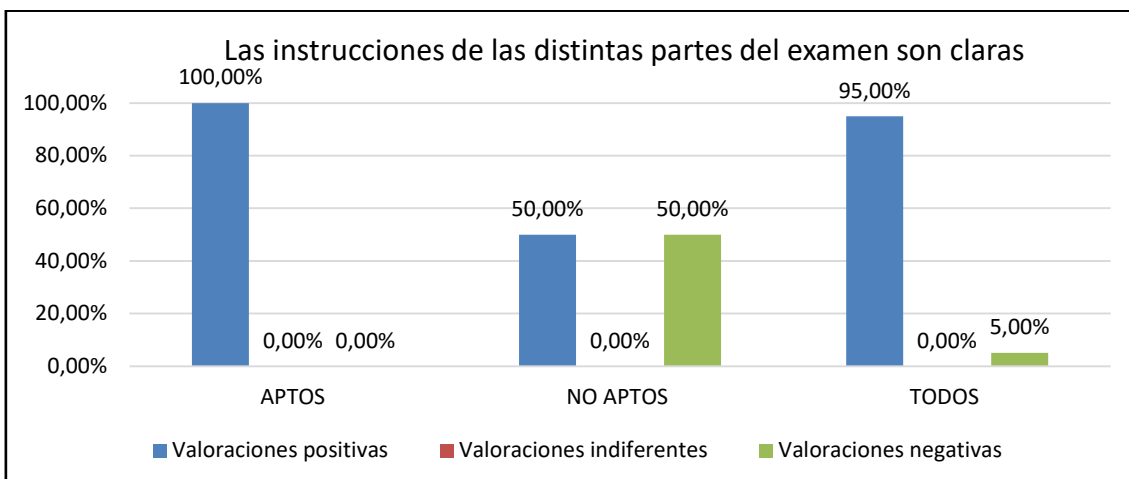
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	61,90%	23,81%	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%
NO APTOS	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%
TODOS	56,00%	20,00%	0,00%	0,00%	4,00%	20,00%



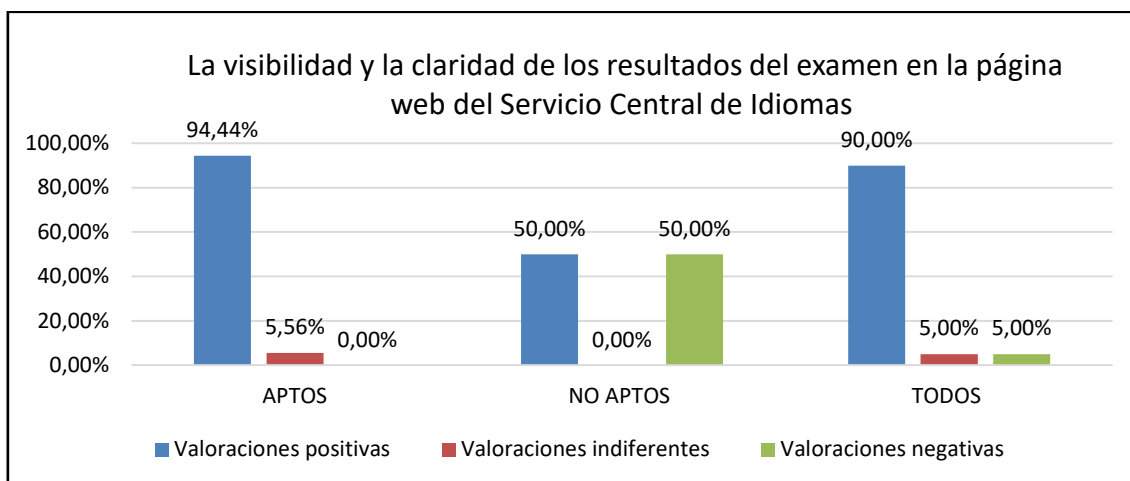
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	66,67%	19,05%	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%
NO APTOS	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%
TODOS	60,00%	16,00%	0,00%	0,00%	4,00%	20,00%



**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	52,38%	28,57%	4,76%	0,00%	0,00%	14,29%
NO APTOS	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%
TODOS	48,00%	24,00%	4,00%	0,00%	4,00%	20,00%



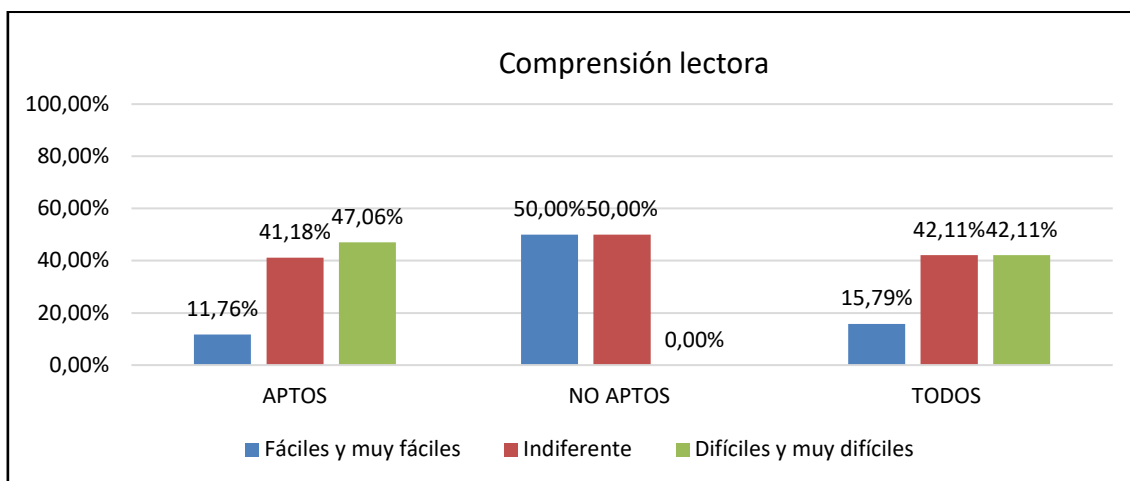
No hay estudiantes entre los APTOS y No APTOS que hayan realizado alguna reclamación, por ese motivo no hay respuestas para las preguntas:

- La facilidad para encontrar información sobre el proceso
- La claridad y relevancia de la información sobre el proceso
- El trato recibido a lo largo del proceso por parte del personal del SCI ha sido correcto

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

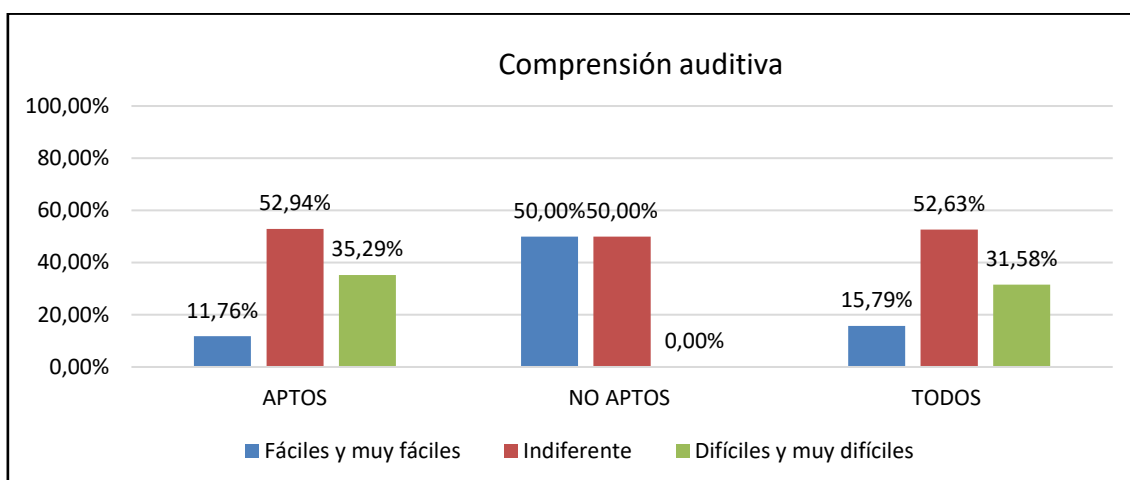
##### Comprensión lectora

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	0,00%	9,52%	33,33%	33,33%	4,76%	19,05%
NO APTOS	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	50,00%
TODOS	4,00%	8,00%	32,00%	28,00%	4,00%	24,00%



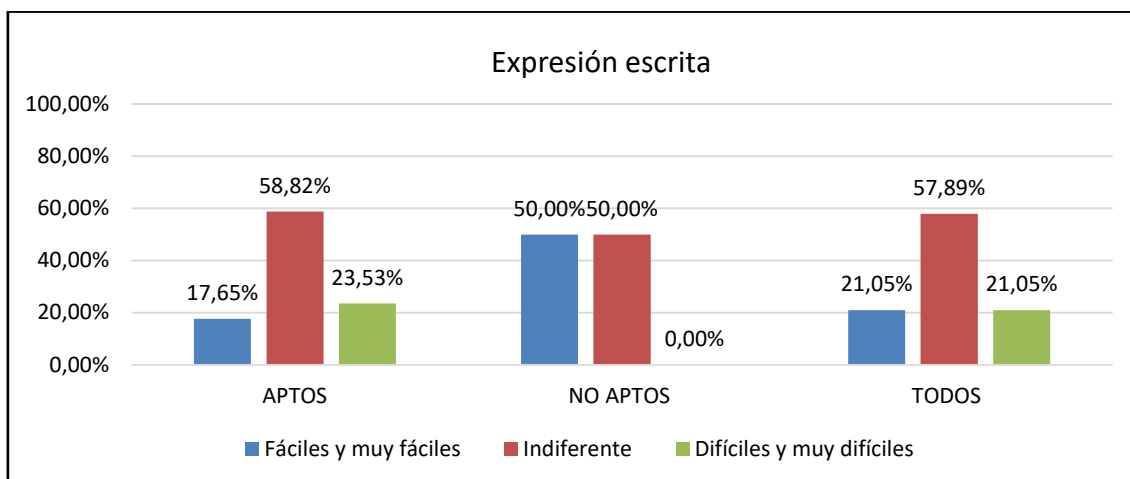
##### Comprensión auditiva

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	0,00%	9,52%	42,86%	14,29%	14,29%	19,05%
NO APTOS	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	50,00%
TODOS	4,00%	8,00%	40,00%	12,00%	12,00%	24,00%



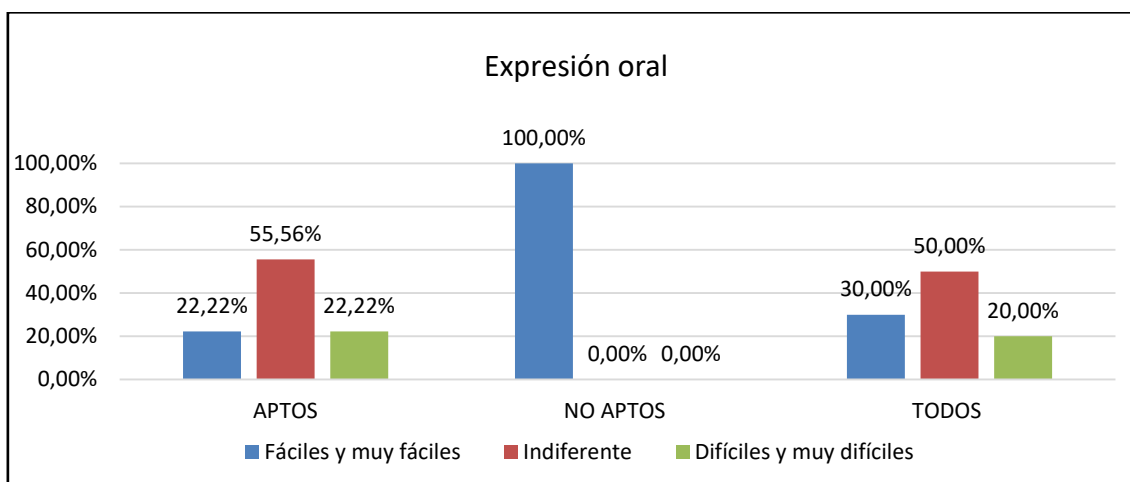
**Expresión escrita**

	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	0,00%	14,29%	47,62%	19,05%	0,00%	19,05%
NO APTOS	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	50,00%
TODOS	4,00%	12,00%	44,00%	16,00%	0,00%	24,00%



**Expresión oral**

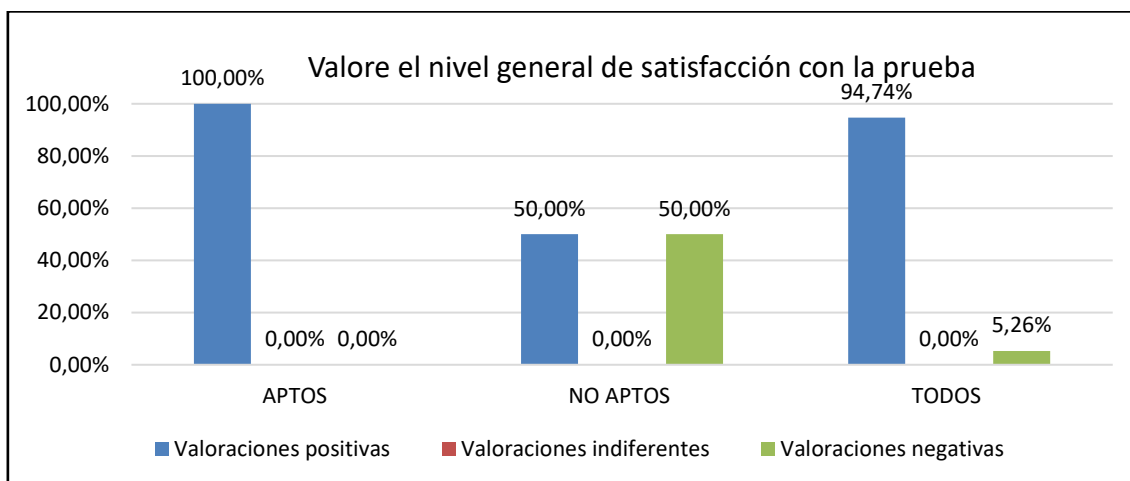
	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	0,00%	19,05%	47,62%	14,29%	4,76%	14,29%
NO APTOS	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
TODOS	4,00%	20,00%	40,00%	12,00%	4,00%	20,00%



## 5. SATISFACCIÓN GENERAL

Valore el nivel general de satisfacción con la prueba

	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	52,38%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%	19,05%
NO APTOS	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%
TODOS	48,00%	24,00%	0,00%	0,00%	4,00%	24,00%



## 6. COMENTARIOS

No hay comentarios