



VNiVERSIDAD D SALAMANCA  
Unidad de **Evaluación**  
**de la Calidad**

## INFORME DE RESULTADOS

### Cuestionario sobre el examen de acreditación SCI-NO-CERTACLES

---

#### SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS AÑO 2018

##### Convocatoria Noviembre

- 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. COMENTARIOS .....	16

## **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] [A2] [NOKEN 5]

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
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: 30

Con calificación APTOS: 20. Con calificación NO APTOS 10

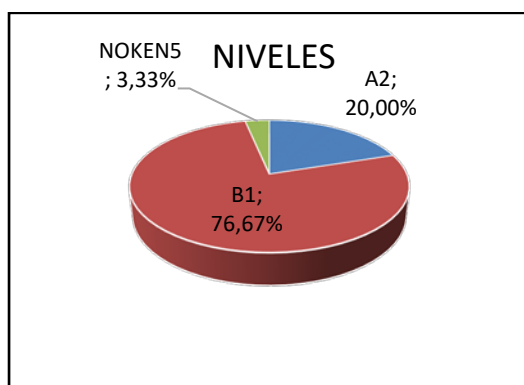
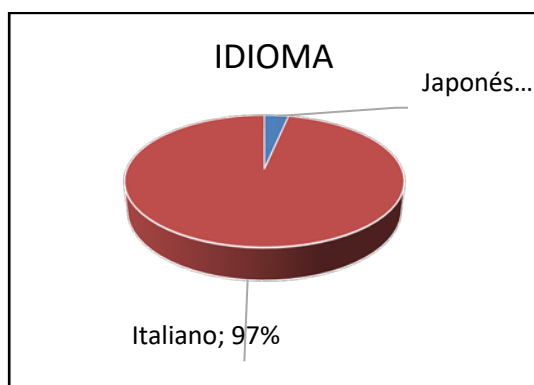
En total responden 30 estudiantes de los que 20 han sido calificados como aptos el (67%) del total los otros 10, un (33%) sobre el total calificados como no aptos.

Respecto a los niveles se presentan al B1 23 estudiantes, 6 al A2 y 1 al NOKEN5 Japonés

29 de ellos Italiano y uno a japonés.

IDIOMA	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Nov		Nov		Año	
CONV.	Núm.	%			Núm.	%
Japonés	1	13%	0	0%	1	3%
Italiano	19	87%	10	100%	29	97%
Total		100%	10	100%	30	100%

NIVELES	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
A2	2	10,00%	4	40,00%	6	20,00%
B1	17	85,00%	6	60,00%	23	76,67%
NOKEN5	1	5,00%	0	0,00%	1	3,33%
Total	20	100,00%	10	100,00%	30	100,00%

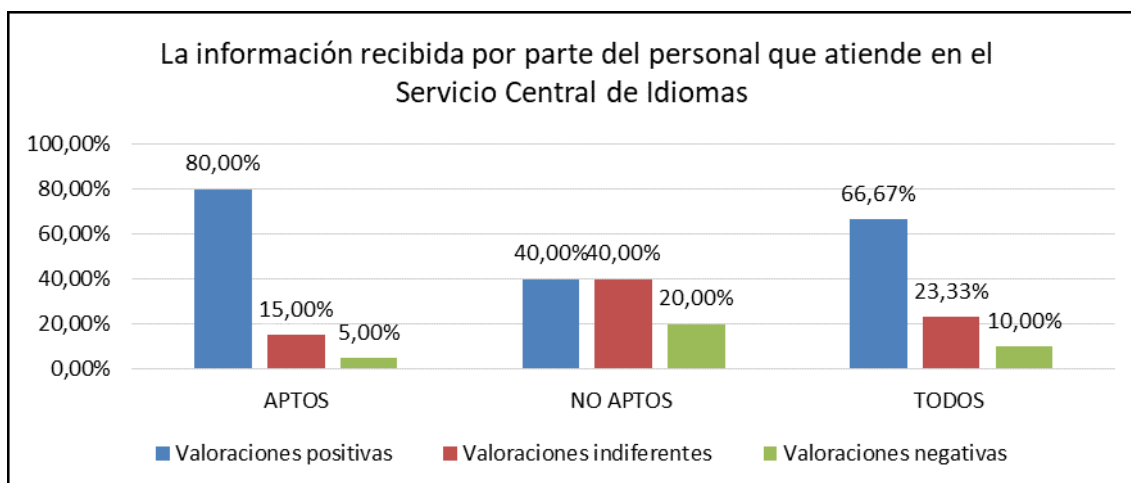


No se ha tenido en cuenta para el informe la diferenciación por niveles ni por idioma ya que sólo unos de los encuetados se presentan a las pruebas por el idioma Japonés.

## 1. INFORMACIÓN PREVIA SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

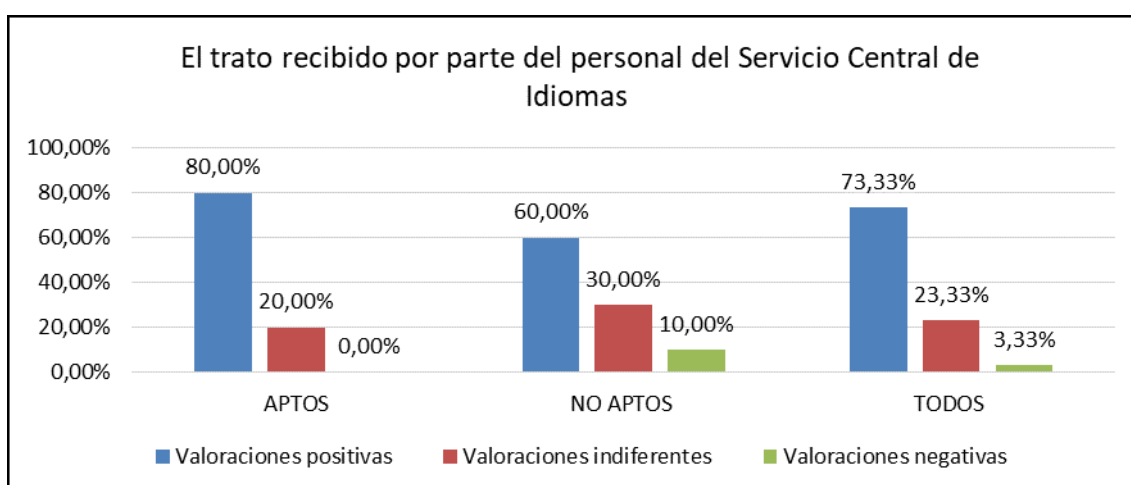
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	20,00%	60,00%	15,00%	5,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	40,00%	40,00%	10,00%	10,00%	0,00%
TODOS	13,33%	53,33%	23,33%	6,67%	3,33%	0,00%



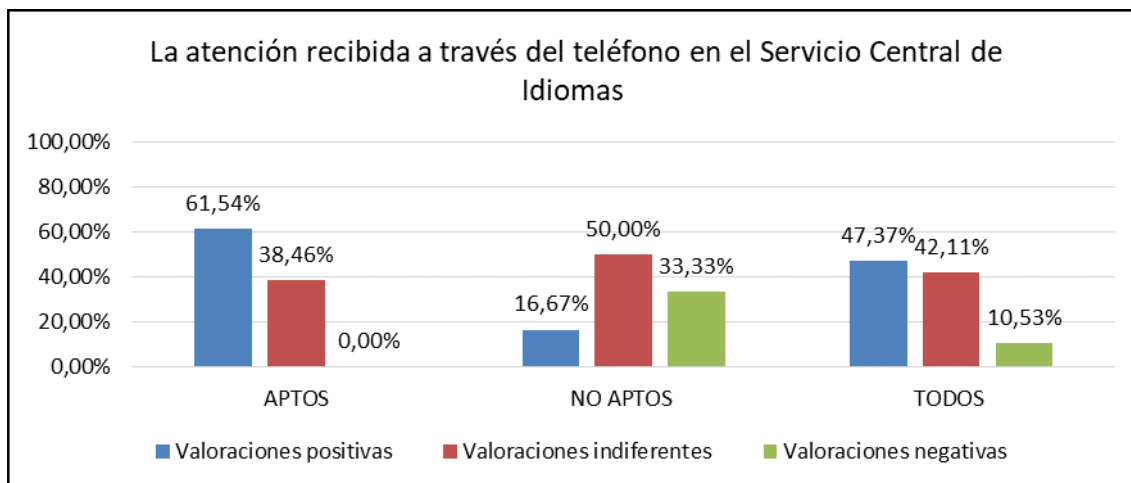
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	50,00%	30,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	40,00%	20,00%	30,00%	0,00%	10,00%	0,00%
TODOS	46,67%	26,67%	23,33%	0,00%	3,33%	0,00%



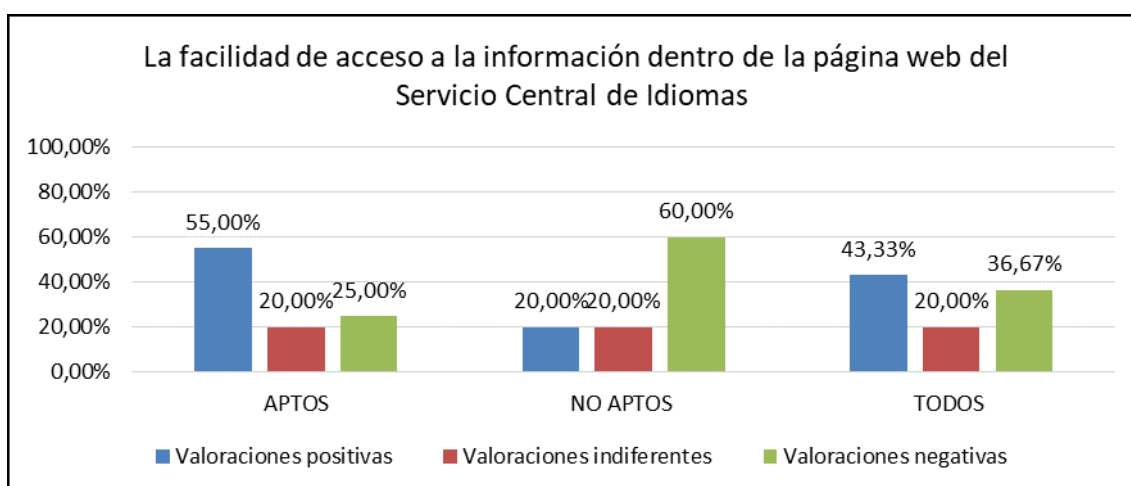
La atención recibida a través del teléfono del SCI

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	25,00%	15,00%	25,00%	0,00%	0,00%	35,00%
NO APTOS	0,00%	10,00%	30,00%	10,00%	10,00%	40,00%
TODOS	16,67%	13,33%	26,67%	3,33%	3,33%	36,67%



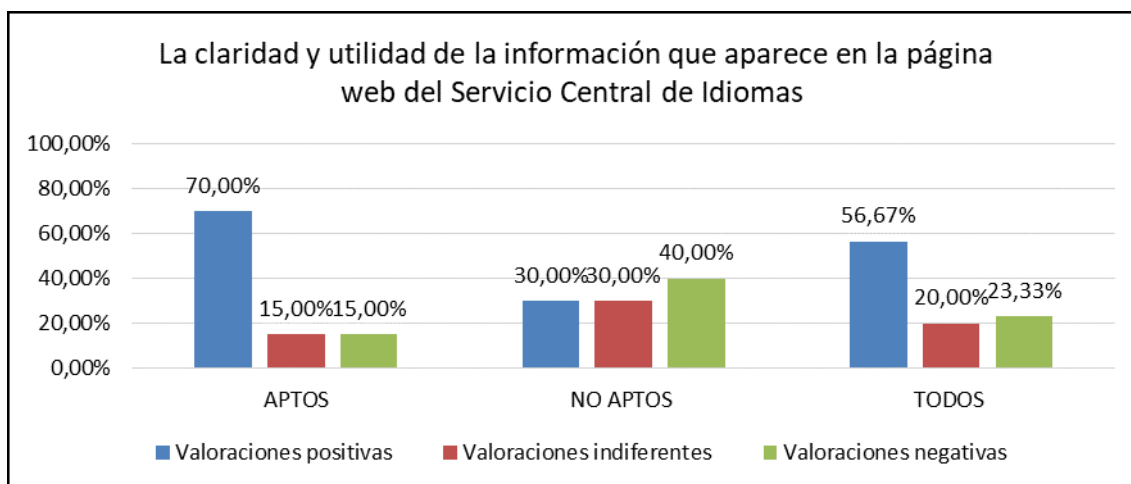
La facilidad de acceso a la información de la página WEB del SCI

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	25,00%	30,00%	20,00%	20,00%	5,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	20,00%	20,00%	50,00%	10,00%	0,00%
TODOS	16,67%	26,67%	20,00%	30,00%	6,67%	0,00%



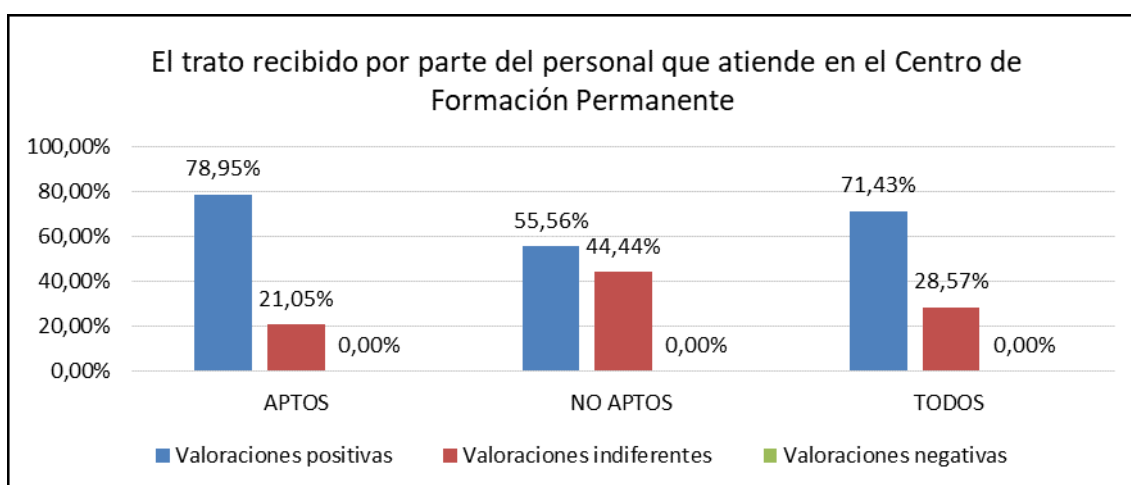
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página WEB del SCI

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	25,00%	45,00%	15,00%	10,00%	5,00%	0,00%
NO APTOS	10,00%	20,00%	30,00%	20,00%	20,00%	0,00%
TODOS	20,00%	36,67%	20,00%	13,33%	10,00%	0,00%



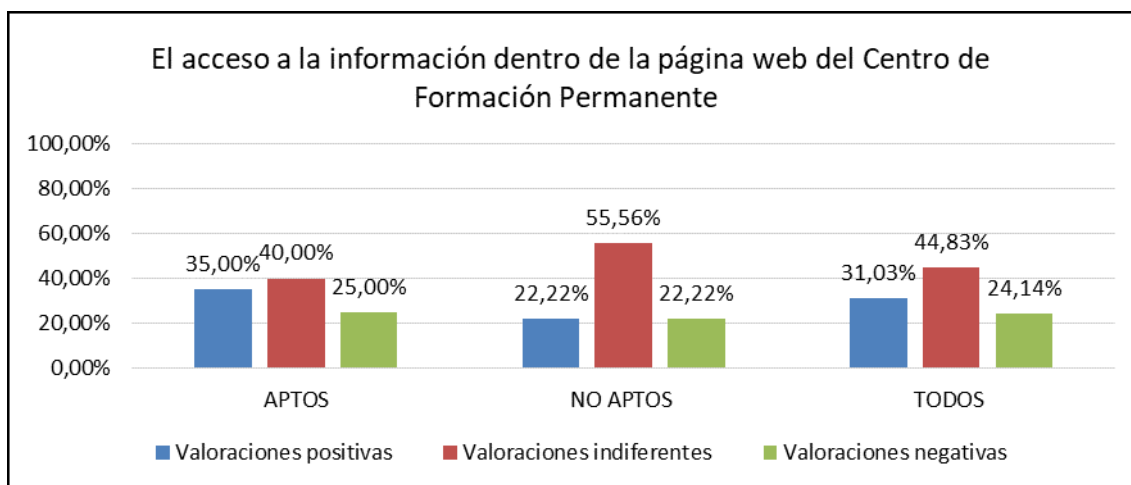
El trato recibido por parte del personal del Centro de Formación Permanente

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	40,00%	35,00%	20,00%	0,00%	0,00%	5,00%
NO APTOS	0,00%	50,00%	40,00%	0,00%	0,00%	10,00%
TODOS	26,67%	40,00%	26,67%	0,00%	0,00%	6,67%



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

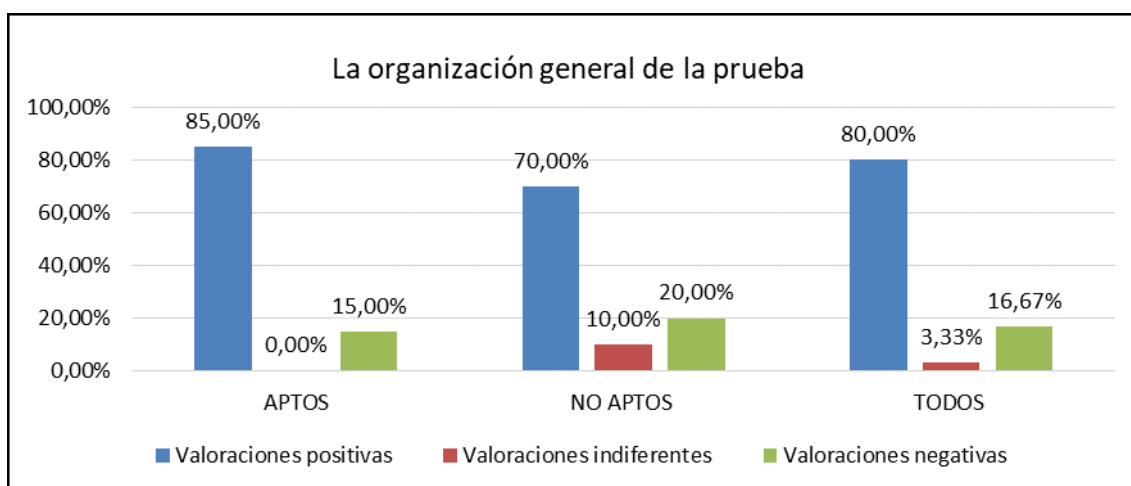
Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	20,00%	15,00%	40,00%	20,00%	5,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	20,00%	50,00%	20,00%	0,00%	10,00%
TODOS	13,33%	16,67%	43,33%	20,00%	3,33%	3,33%



## 2. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

La organización general de la prueba

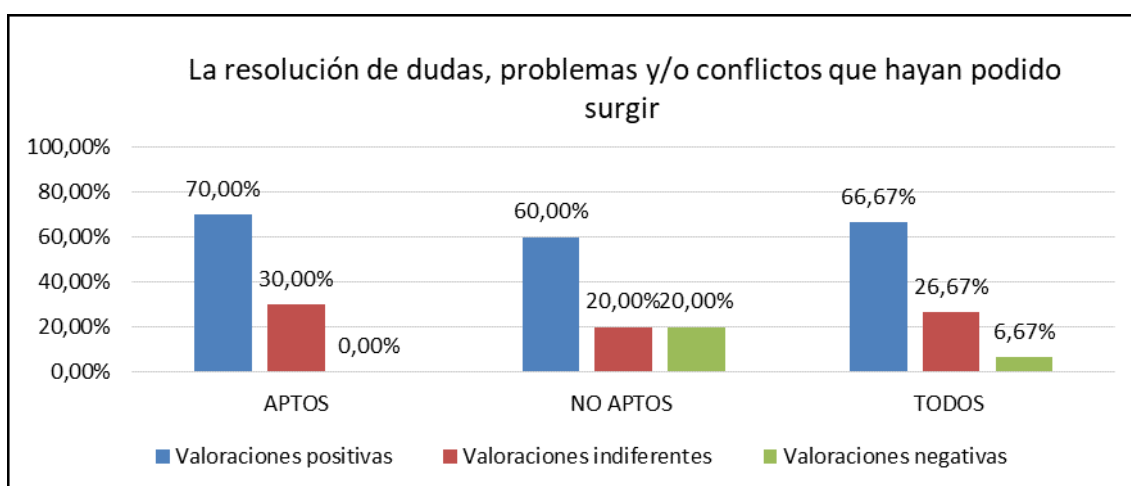
Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	25,00%	60,00%	0,00%	10,00%	5,00%	0,00%
NO APTOS	20,00%	50,00%	10,00%	10,00%	10,00%	0,00%
TODOS	23,33%	56,67%	3,33%	10,00%	6,67%	0,00%





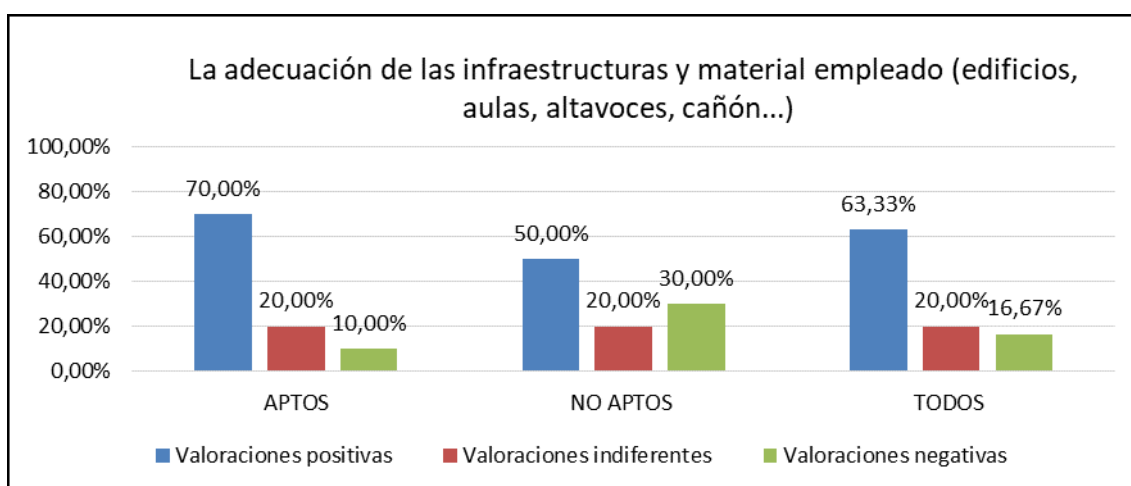
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	30,00%	40,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	20,00%	40,00%	20,00%	10,00%	10,00%	0,00%
TODOS	26,67%	40,00%	26,67%	3,33%	3,33%	0,00%



La adecuación de las infraestructuras (edificios, aulas)

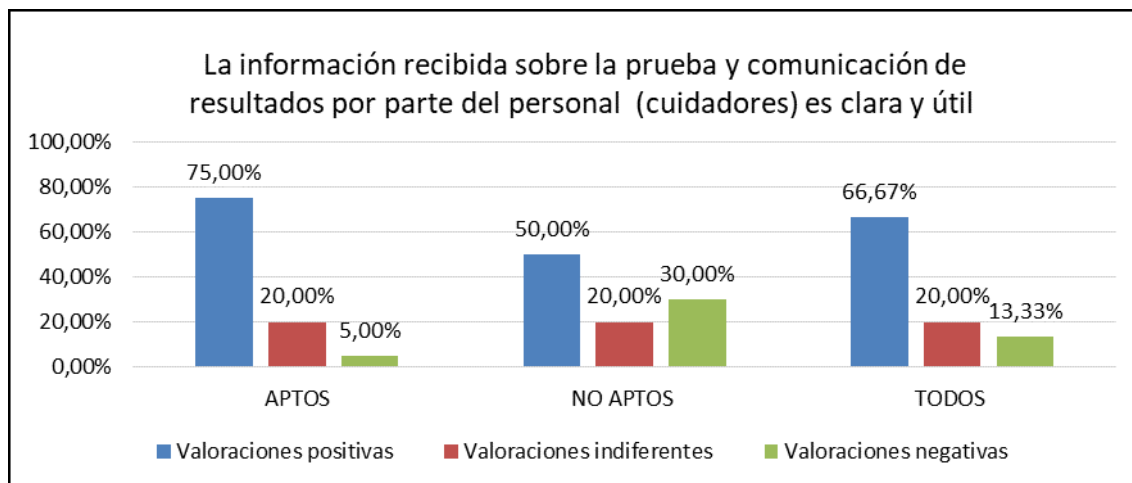
Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	20,00%	50,00%	20,00%	5,00%	5,00%	0,00%
NO APTOS	20,00%	30,00%	20,00%	30,00%	0,00%	0,00%
TODOS	20,00%	43,33%	20,00%	13,33%	3,33%	0,00%



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

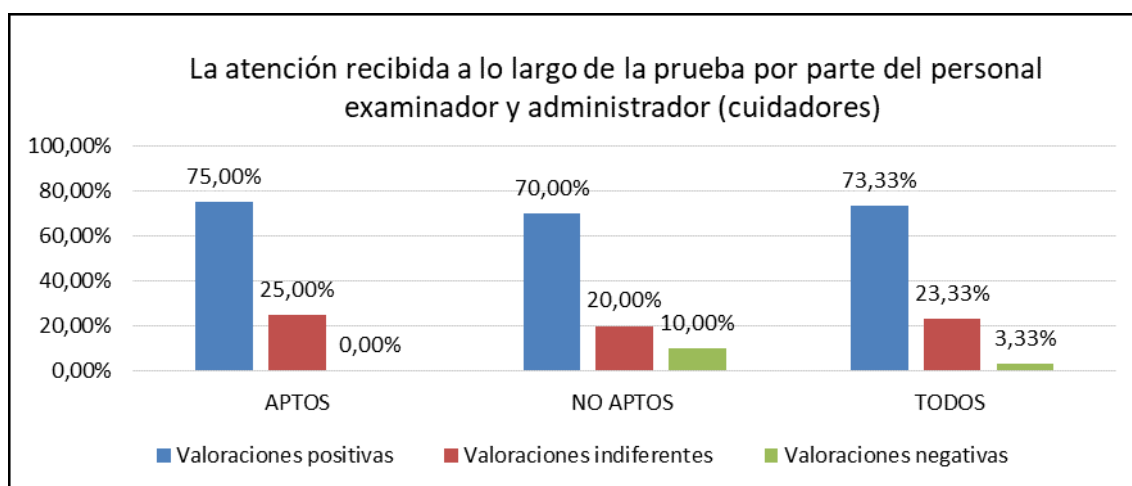
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal examinador y administrador es clara y útil

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	40,00%	35,00%	20,00%	5,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	50,00%	20,00%	0,00%	30,00%	0,00%
TODOS	26,67%	40,00%	20,00%	3,33%	10,00%	0,00%



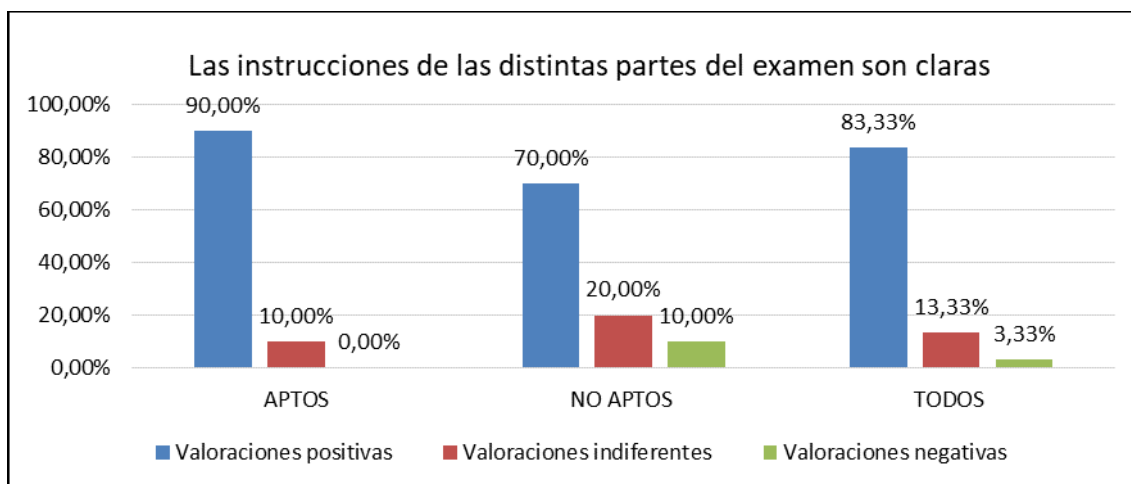
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	45,00%	30,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	20,00%	50,00%	20,00%	0,00%	10,00%	0,00%
TODOS	36,67%	36,67%	23,33%	0,00%	3,33%	0,00%



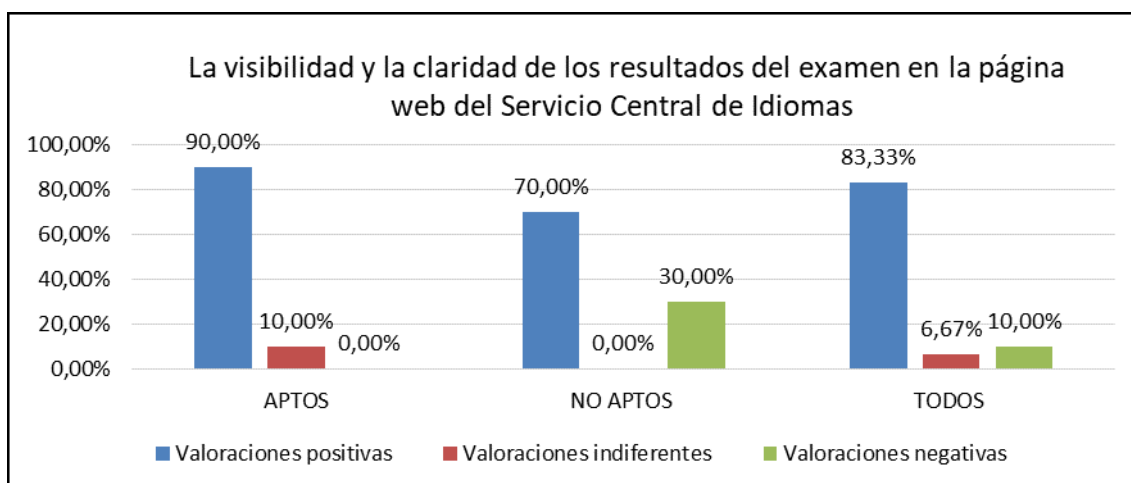
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	60,00%	30,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	30,00%	40,00%	20,00%	0,00%	10,00%	0,00%
TODOS	50,00%	33,33%	13,33%	0,00%	3,33%	0,00%



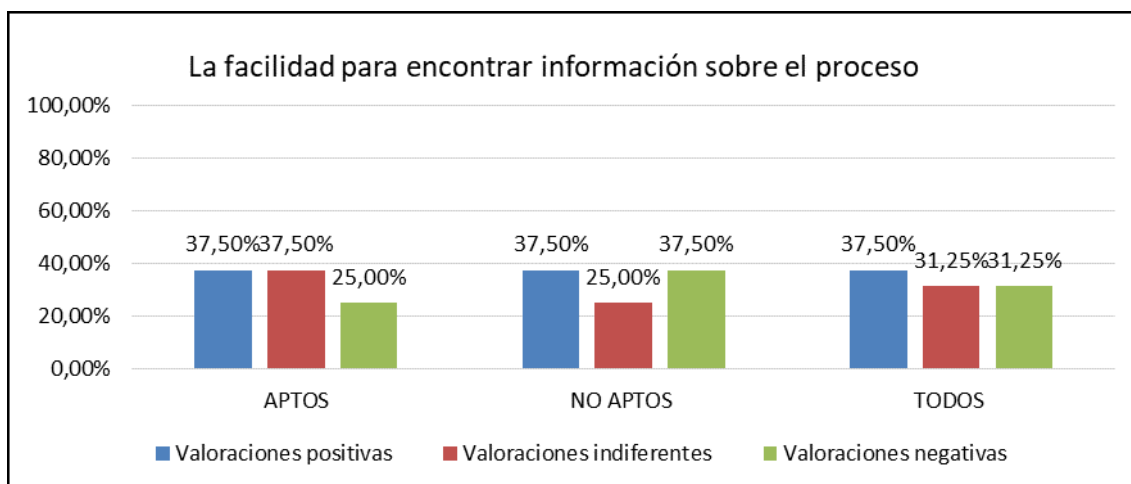
La visibilidad y claridad de los resultados en la página Web del SCI

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	50,00%	40,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	20,00%	50,00%	0,00%	20,00%	10,00%	0,00%
TODOS	40,00%	43,33%	6,67%	6,67%	3,33%	0,00%



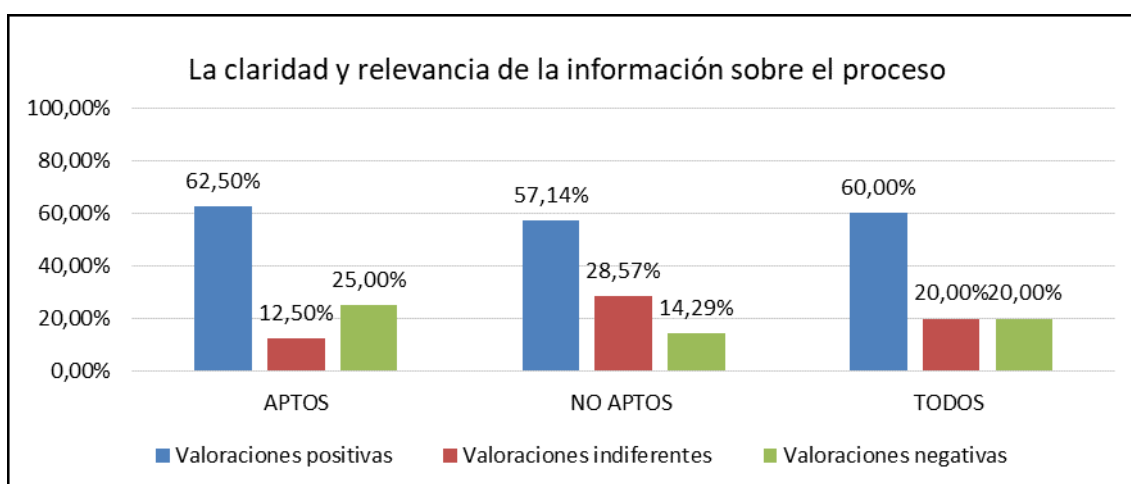
La facilidad para encontrar información sobre el proceso

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	10,00%	5,00%	15,00%	10,00%	0,00%	60,00%
NO APTOS	0,00%	30,00%	20,00%	10,00%	20,00%	20,00%
TODOS	6,67%	13,33%	16,67%	10,00%	6,67%	46,67%



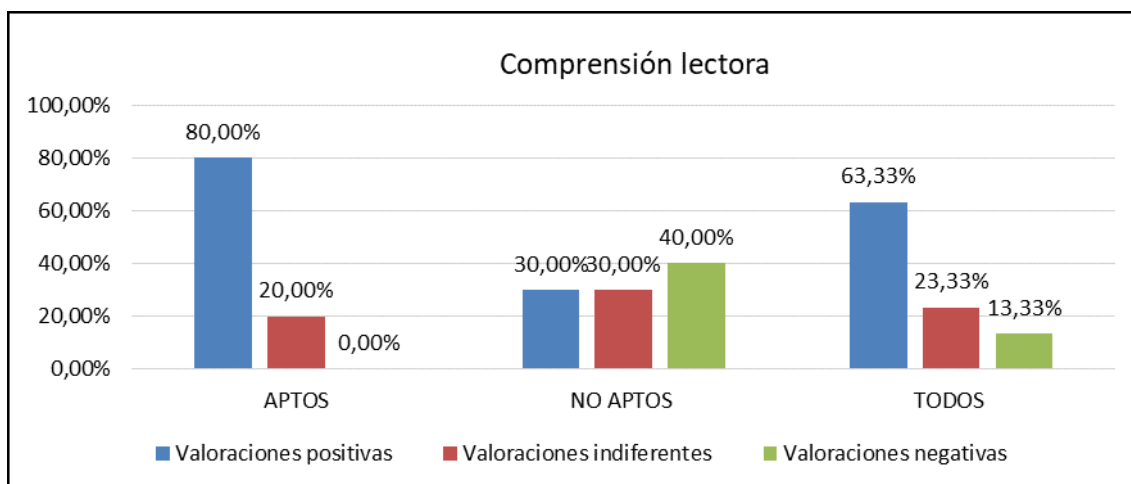
La claridad y relevancia de la información sobre el proceso

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	10,00%	15,00%	5,00%	10,00%	0,00%	60,00%
NO APTOS	0,00%	40,00%	20,00%	0,00%	10,00%	30,00%
TODOS	6,67%	23,33%	10,00%	6,67%	3,33%	50,00%



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

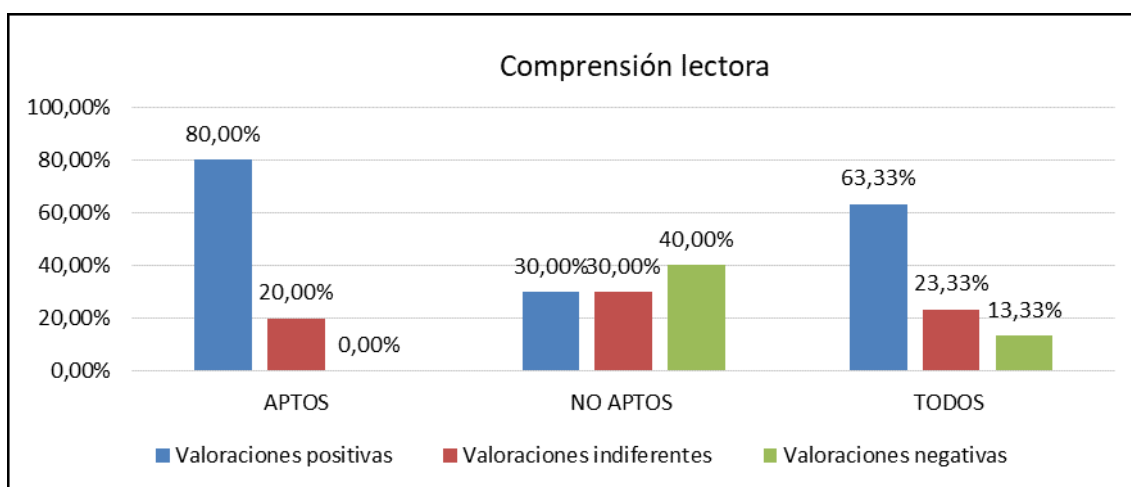
Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	5,00%	20,00%	10,00%	0,00%	0,00%	65,00%
NO APTOS	10,00%	20,00%	30,00%	0,00%	10,00%	30,00%
TODOS	6,67%	20,00%	16,67%	0,00%	3,33%	53,33%



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

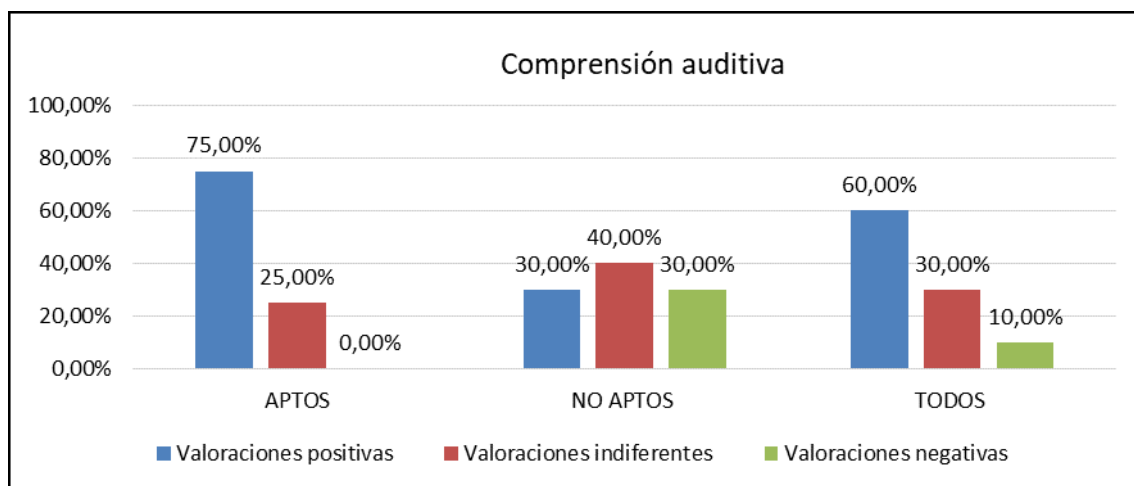
Comprensión lectora

Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	10,00%	70,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	30,00%	30,00%	20,00%	20,00%	0,00%
TODOS	6,67%	56,67%	23,33%	6,67%	6,67%	0,00%



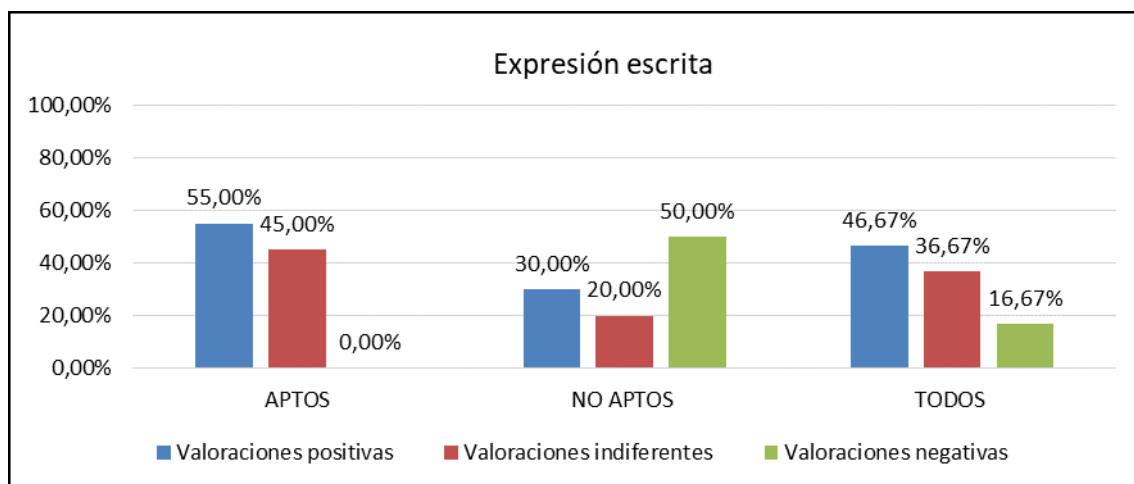
Comprensión auditiva

Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	30,00%	40,00%	20,00%	10,00%	0,00%
TODOS	0,00%	60,00%	30,00%	6,67%	3,33%	0,00%



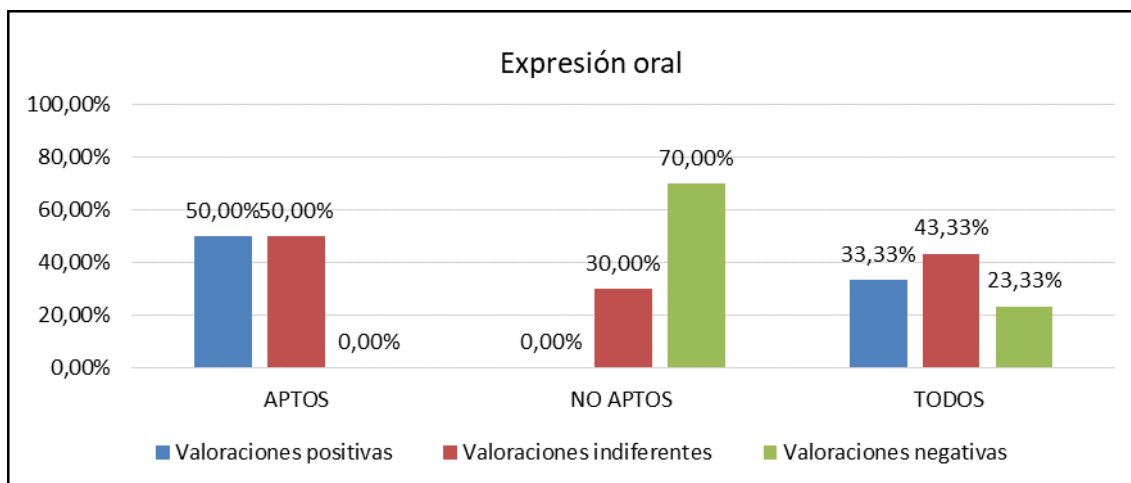
Expresión escrita

Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	0,00%	55,00%	45,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	30,00%	20,00%	30,00%	20,00%	0,00%
TODOS	0,00%	46,67%	36,67%	10,00%	6,67%	0,00%



Expresión oral

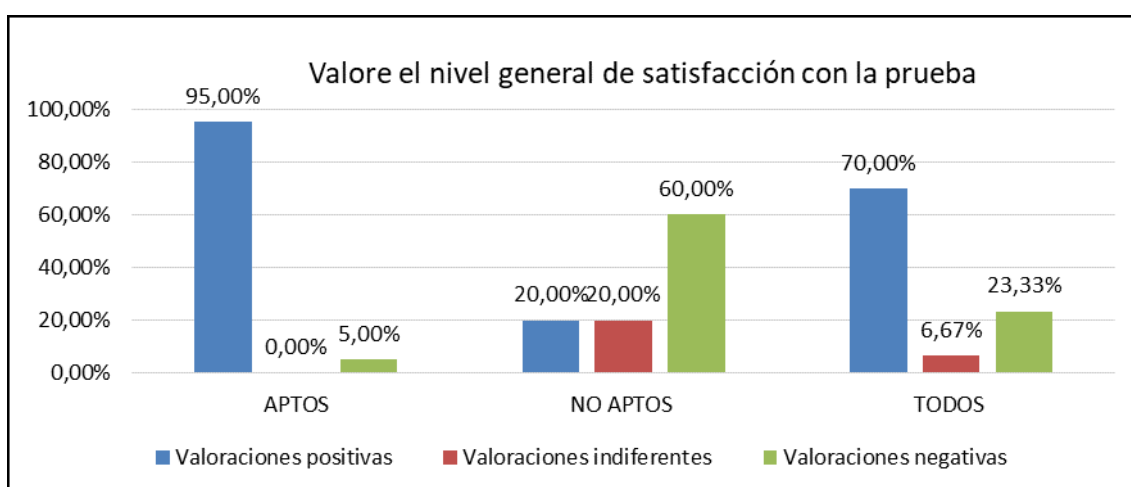
Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	15,00%	35,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	0,00%	30,00%	40,00%	30,00%	0,00%
TODOS	10,00%	23,33%	43,33%	13,33%	10,00%	0,00%



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	30,00%	65,00%	0,00%	5,00%	0,00%	0,00%
NO APTOS	0,00%	20,00%	20,00%	50,00%	10,00%	0,00%
TODOS	20,00%	50,00%	6,67%	20,00%	3,33%	0,00%



## 6. COMENTARIOS

---

APTO: italiano B1

Que bajen los precios de los exámenes no CertACLES.

APTO: italiano B1

En el audio de este año las voces no se distinguían bien unas de otras y fue complicado saber quién decía qué.