

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

EXAMEN SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

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
1. MOTIVOS PARA LA PRESENTACIÓN Y CONSULTA DE DUDAS	6
¿Cuál es el motivo principal por el que se ha presentados al examen?	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
2. INFORMACIÓN SOBRE LA CONVOCATORIA	8
¿Ha leído la información sobre la convocatoria publicada en la página web del SCI?	8
¿Le ha resultados fácil encontrar la información necesaria?	8
¿Ha encontrado toda la información que necesitaba?.....	9
Si tiene comentarios generales sobre la información proporcionada sobre la prueba puede hacerlos a continuación.	9
3. ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDO	9
Expresa su grado de satisfacción con la atención y trato recibidos a lo largo de la prueba.....	9
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?	10
4. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL	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)	11
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.....	8
Tabla 11. Acceso a la información publicada completa.....	9
Tabla 12. Satisfacción con la atención y el trato recibidos.....	9
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.....	11
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.....	12
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?
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).

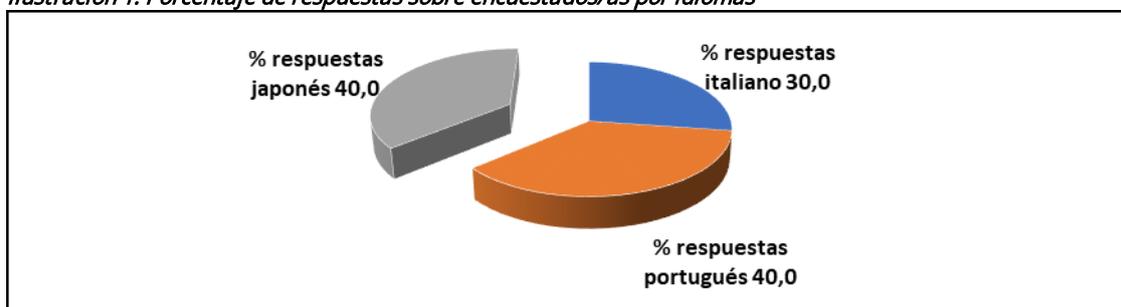
Si tiene comentarios generales sobre el entorno físico y condiciones ambientales en los que se ha desarrollado la prueba, puede hacerlos a continuación.

Población y muestra

La encuesta se ha realizado a un total de 80 personas de las que 70 se presenta a la prueba de italiano, 5 a la prueba de japonés y 5 a la de portugués, han respondido 21 de las presentadas a las pruebas de italiano, 2 a las de japonés y 2 a las de portugués. El porcentaje de respuesta es igual para los idiomas japonés y portugués, contestan un 40% de las personas encuestadas y es inferior para las que se presentaron a las pruebas de italiano, un 30%. Sobre el total de encuestados/as responde un 31%.

Tabla 1. Clasificación por idioma.

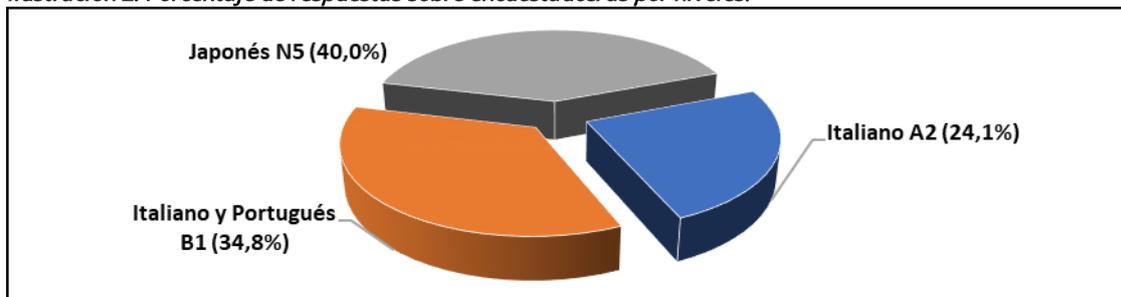
IDIOMA	Encuestas	Respuestas	% repuestas por idioma
Italiano	70	21	30,0
Japonés	5	2	40,0
Portugués	5	2	40,0
Total	80	25	31,3

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

En lo que se refiere a los niveles de los distintos idiomas (A2, B1 y N5) de italiano y portugués el porcentaje de respuestas de las personas que se han presentado al A2 es menor que el resto, 24,1% y hay que destacar que no hay respuestas para portugués A2, un 34,8% responde en el nivel B1 de italiano y portugués y un 40% en el nivel N5 de japonés.

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

IDIOMA / NIVEL	Encuestas	Respuestas	% repuestas por niveles
Italiano y portugués A2	29	7	24,1
Italiano y portugués B1	46	16	34,8
Japonés N5	5	2	40,0
Total	80	25	31,3

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

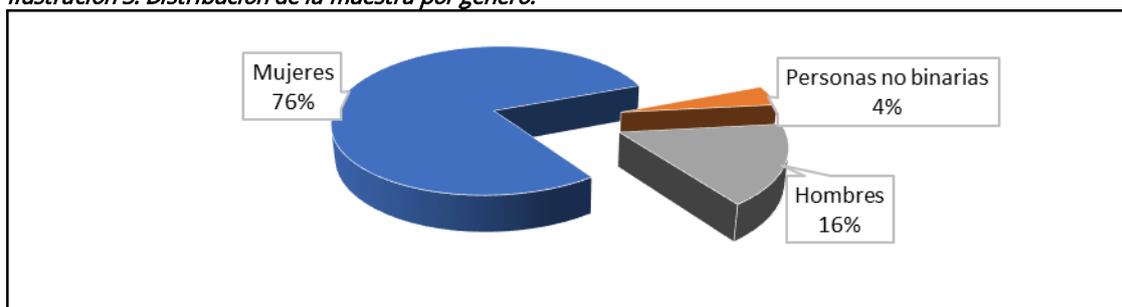
Perfil por género

El 76% de las personas que responden la encuesta son mujeres y el 16% hombres, solo una persona no contesta y otra se identifica como no binaria.

Tabla 3 Distribución por género.

	Encuestas	Respuestas
Mujeres	19	76,0
Hombres	4	16,0
Personas no binarias	1	4,0
No contesta	1	4,0
Total	25	100,0

Ilustración 3. Distribución de la muestra por género.



1. MOTIVOS PARA LA PRESENTACIÓN Y CONSULTA DE DUDAS

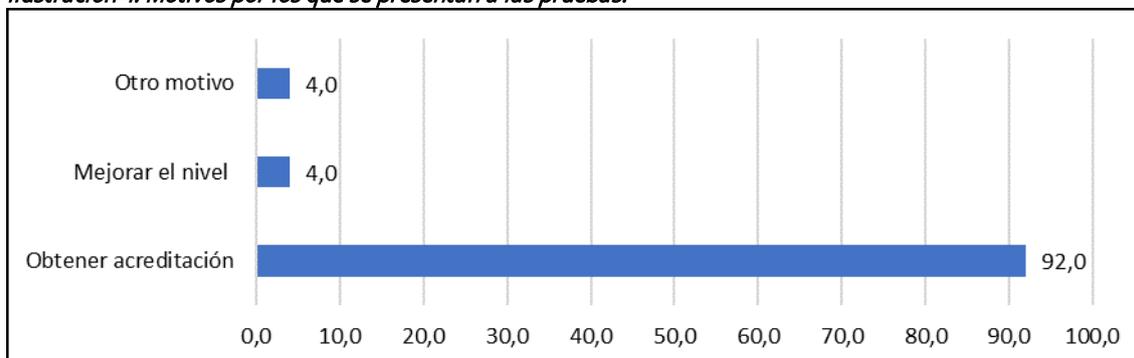
¿Cuál es el motivo principal por el que se ha presentados al examen?

El 92% de las personas que responden la encuesta dicen que lo hacen para poder *acceder a estudios/actividades que requieran una acreditación lingüística*, un 4% para *comprobar y mejorar el nivel de conocimiento del idioma* y un 4% por *otro motivo*.

Tabla 4. Motivos para la presentación.

	N	%
Acceder a estudios/actividades que requieran una acreditación lingüística	23	92,0
Comprobar/mejorar mi nivel de conocimiento del idioma	1	4,0
Otro motivo	1	4,0
Total	25	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 52% de los y las encuestados que contestan han consultado dudas con el personal del SCI, un 48% no lo ha hecho.

Tabla 5. Consulta de dudas.

	n	%
Sí ha consultado al personal del SCI	13	52,0
No ha consultado al Personal del SCI	12	48,0
Total	25	100,0

De las 13 personas que consultaron dudas al personal del SCI, el 92% dicen que la información facilitada ha resuelto sus dudas, sólo un 8% (1 personas) mantienen que esta información no ha resuelto sus dudas.

Tabla 6. Resolución de dudas.

	n	%
La información facilitada SI ha resuelto las dudas	12	92,3
La información facilitada NO ha resuelto las dudas	1	7,7
Total	13	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 y las que se presentan con la intención de "acceder a la acreditación" son quienes más han consultado sobre dudas al personal del SCI, un 56% respecto al grupo, un 52% respecto al total.

Tabla 7. Consultas en función de los motivos.

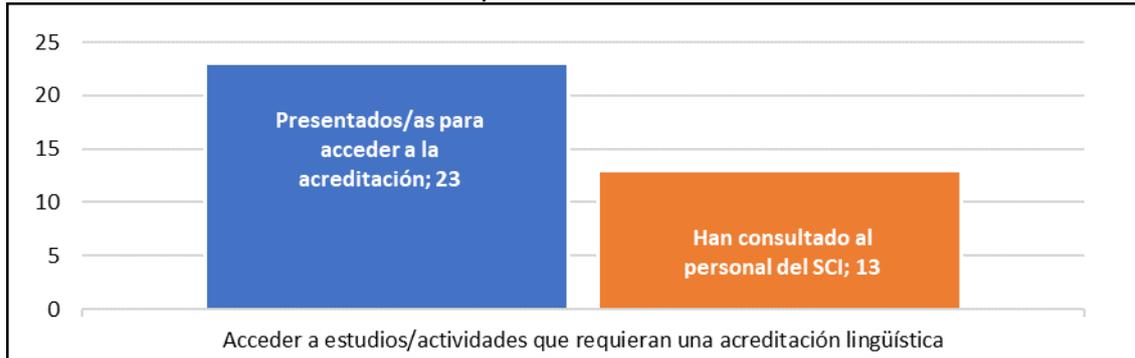
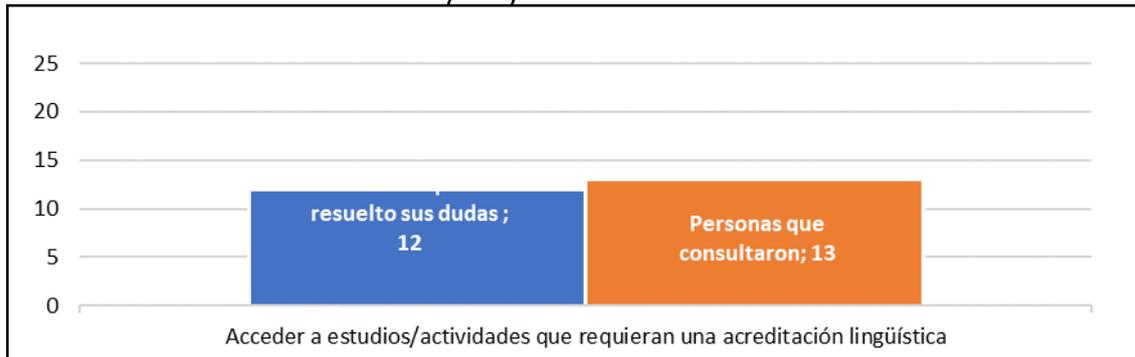
	Acceder a estudios/actividades que requieran una acreditación lingüística	Comprobar/mejorar mi nivel de conocimiento del idioma	Otro motivo
Sí ha consultado al personal del SCI	13	0	0
Personas que responden en cada caso	23	1	1
% de consultas por caso (motivo)	56,5	0,0	0,0

Consulta de dudas y resolución de las mismas

De las personas que consideran que el personal del SCI ha resuelto las dudas consultadas decir que solo contestan las personas que se presentaron para conseguir la acreditación lingüística en total 12 de las 13 que consultaron dudas.

Tabla 8. Resolución de dudas en función de motivos.

	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	12	0	0
Personas que consultaron	13	0	0
% de resoluciones por caso (motivo)	92,3	-	-

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 96% (24 personas) han leído la información publicada en la página web del Servicio Central de idiomas.

Tabla 9. Personas que leyeron la información publicada.

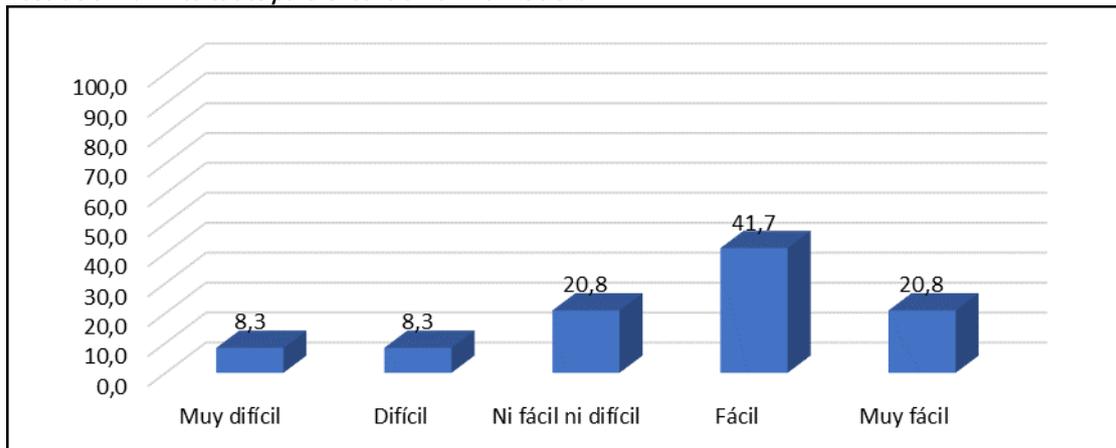
	n	%
Sí ha leído la información	24	96,0
No ha leído la información	1	4,0
No contesta	0	0,0
Total	25	100,0

¿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 17% valora que ha sido muy difícil y difícil encontrar la información frente al 62% que dicen que ha sido fácil y muy fácil hacerlo.

Tabla 10. Dificultades para encontrar la información.

	n	%
Muy difícil	2	8,3
Difícil	2	8,3
Ni fácil ni difícil	5	20,8
Fácil	10	41,7
Muy fácil	5	20,8
Total	24	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 83% de estas personas ha encontrado toda la información un 17% dice no haberla encontrado.

Tabla 11. Acceso a la información publicada completa.

	n	%
Sí la ha encontrado	20	83,3
No la ha encontrado	4	16,7
No contesta	0	0,0
Total	24	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 al que se pide que aporten algún comentario (queja o sugerencia) si lo hubiera sobre la información proporcionada:

- Muy bien organizado.
- El modelo de examen no coincide con el examen real. El modelo plantea un examen muy corto que después no es así.

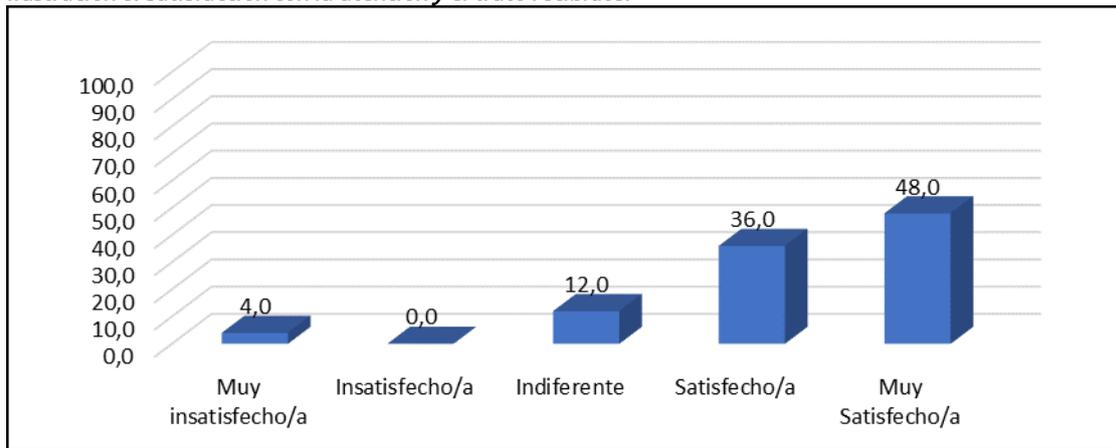
3. ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDO

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

Se les 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 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	4,0
Insatisfecho/a	0	0,0
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	3	12,0
Satisfecho/a	9	36,0
Muy Satisfecho/a	12	48,0
Total	25	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 84% mantiene que estas sí han sido claras.

Tabla 13. Instrucciones claras.

	n	%
Sí son claras	21	84,0
No son claras	3	12,0
No contesta	1	4,0
Total	25	100,0

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

En este caso el 80% mantiene que no ha tenido dificultades técnicas en el desarrollo de la prueba de expresión oral, un 8% si las tuvo (2 personas).

Tabla 14. Dificultades técnicas.

	n	%
Sí ha tenido dificultades técnicas	2	8,0
No ha tenido dificultades técnicas	20	80,0
No contesta	3	12,0
Total	25	100,0

¿Cuáles?

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

- No me funcionaba el sonido

4. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL

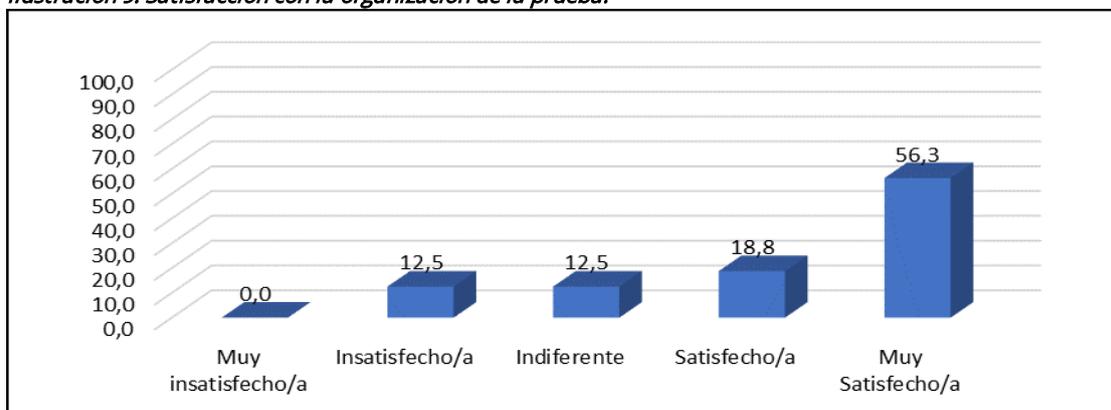
Con la organización de la prueba

Solo el 64% de las personas que contestan el cuestionario ha indicado su grado de satisfacción con la organización, de estas el 75% se muestran satisfechas y muy satisfechas, destacar que un 36% 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	12,5
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	2	12,5
Satisfecho/a	3	18,8
Muy Satisfecho/a	9	56,3
Total	16	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 considero que la velocidad del audio fuera realista, he estado un mes y medio en Italia y nunca escucha a un italiano hablar a esa velocidad inentendible.
- La prueba oral debería ser presencial, es mucho más natural interactuar con el compañero, puedes analizar su lenguaje corporal mejor y tener así una conversación más fluida.

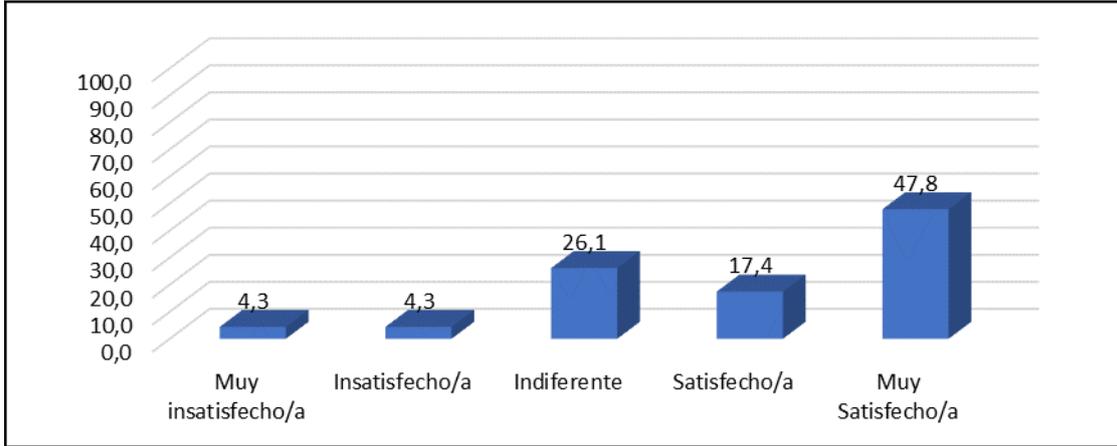
Con las infraestructuras (salas y mobiliario)

El 48% de las personas que contestan, se muestran muy satisfechas con las infraestructuras y un 9% de estas, mantiene que están muy insatisfechas e insatisfechas con las infraestructuras,

Tabla 16. Satisfacción general con las infraestructuras.

	n	%
Muy insatisfecho/a	1	4,3
Insatisfecho/a	1	4,3
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	6	26,1
Satisfecho/a	4	17,4
Muy Satisfecho/a	11	47,8
Total	23	100,0

Ilustración 10. Satisfacción con las infraestructuras.



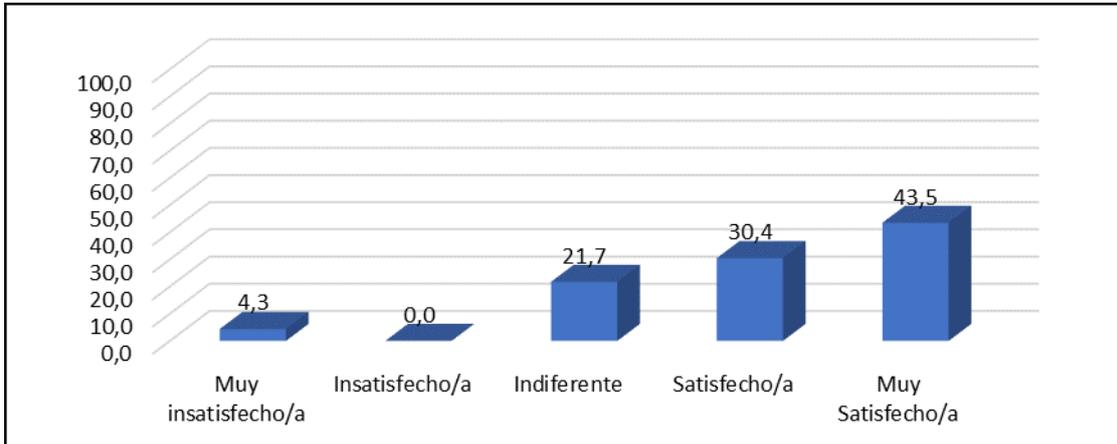
Con las condiciones ambientales (luz, ruido y temperatura)

El 44% de las personas que contestan se muestran muy satisfechas con las condiciones ambientales, el porcentaje que dice estar muy insatisfecho con las condiciones ambientales es el 4%.

Tabla 17. Satisfacción general con las condiciones ambientales.

	n	%
Muy insatisfecho/a	1	4,3
Insatisfecho/a	0	0,0
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	5	21,7
Satisfecho/a	7	30,4
Muy Satisfecho/a	10	43,5
Total	23	100,0

Ilustración 11. Satisfacción con las condiciones ambientales.



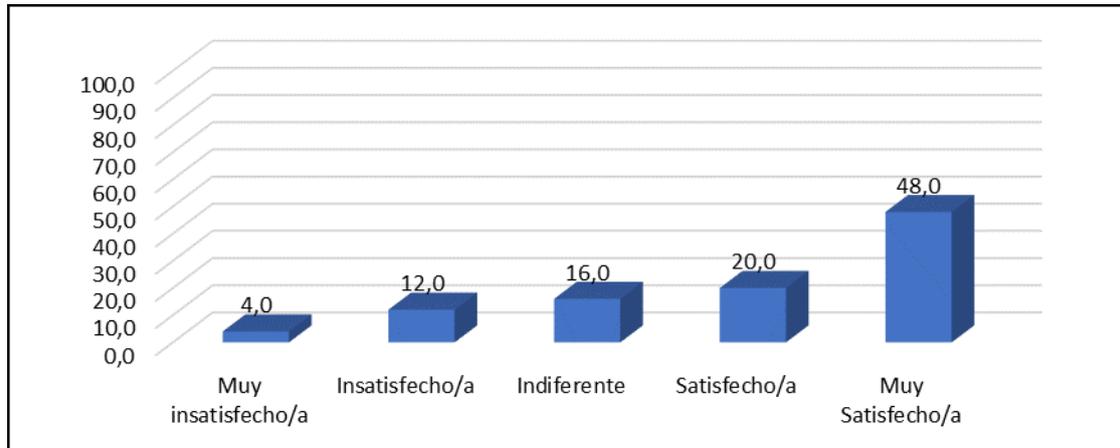
Con el material (equipos de sonido)

El 48% se muestran muy satisfechos y satisfechas con la calidad del material, el 20% satisfechos y satisfechas y un 16% de las personas dicen estar Muy insatisfechas e Insatisfechas

Tabla 18. Satisfacción general con el material de audición.

	n	%
Muy insatisfecho/a	1	4,0
Insatisfecho/a	3	12,0
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	4	16,0
Satisfecho/a	5	20,0
Muy Satisfecho/a	12	48,0
Total	25	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.

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

- Considero que sería mucho mejor realizar los exámenes de escucha en salas de ordenadores para que los examinados puedan escuchar con cascos las diferentes pruebas.
- La mesa era muy pequeña.
- En todo el aulario hacía mucho frío. Los audios de la prueba de comprensión oral se escuchaban regular.