

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

EXAMEN SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

CONVOCATORIA (NOVIEMBRE 2023)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: JUNIO DE 2024

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.

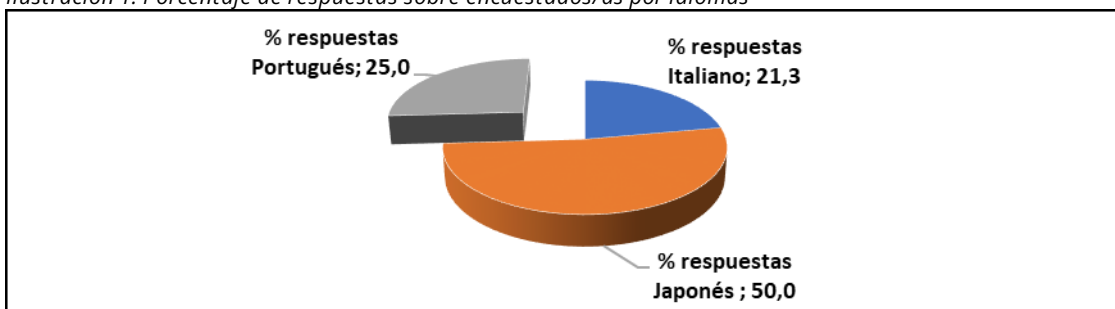
Población y muestra

La encuesta se ha realizado a un total de 73 personas de las que 61 se presenta a la prueba de italiano, 8 a la prueba de japonés y 4 a la de portugués, han respondido 13 de las presentadas a las pruebas de italiano, 4 a las de japonés y 1 a las de portugués. El mayor porcentaje de respuesta sobre encuestados/as es para el idioma japonés un 50%, seguido de un 25% para portugués y de un 21% para italiano. Sobre el total de respuestas, un 72% de las personas que responden se presentan a las pruebas de italiano, el 22% a las de japonés y el 6% a portugués. Sobre el total de encuestados/as responde un 25%, en la misma consulta en el curso anterior respondió un 31% del total encuestado.

Tabla 1. Clasificación por idioma.

IDIOMA	Encuestas	Respuestas	% repuestas por idioma
Italiano	61	13	21,3
Japonés	8	4	50,0
Portugués	4	1	25,0
Total	73	18	24,7

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

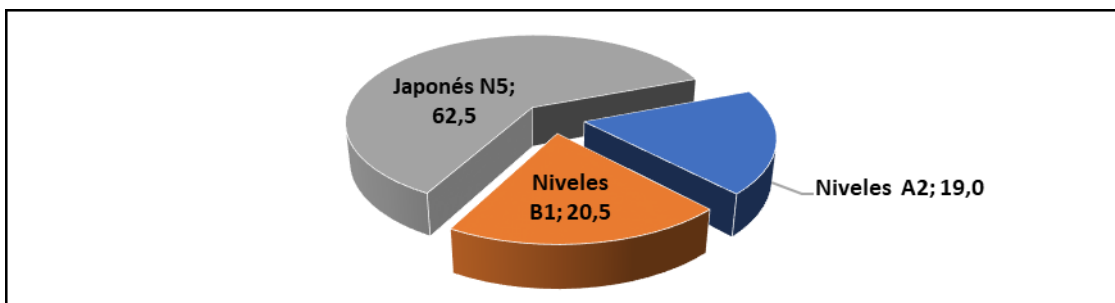


En lo que se refiere a los niveles de los distintos idiomas (A2, B1 y N5) de italiano y portugués el porcentaje de respuestas de las personas que se han presentado al A2 es menor que el resto, un 19% en el curso anterior fue un 24,1% , no hay respuestas para portugués A2 igual que en el caso anterior, un 20,5 responde en el nivel B1, el anterior fue un 34,8% y un 62,5 frente al 40% anterior 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	21	4	19,0
Italiano y portugués B1	44	9	20,5
Japonés N5	8	5	62,5
Total	73	18	24,7

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



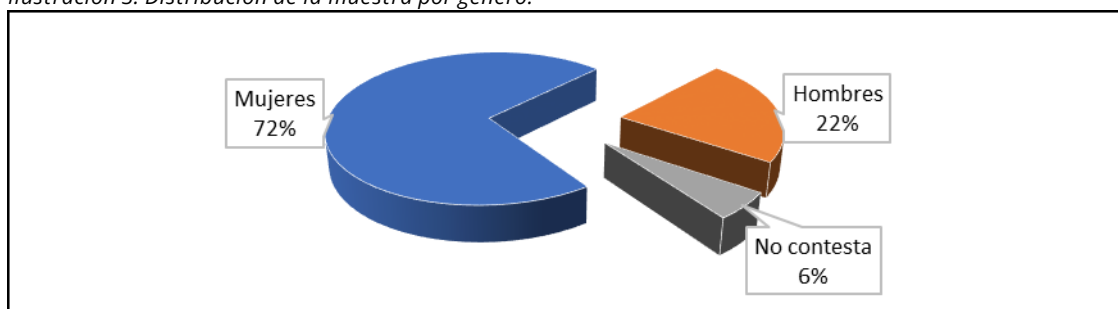
Perfil por género

El 72% de las personas que responden la encuesta son mujeres y el 22% hombres, solo una persona no contesta y otra se identifica como no binaria.

Tabla 3 Distribución por género.

	Encuestas	Respuestas
Mujeres	13	72,2
Hombres	4	22,2
Personas no binarias	0	0,0
No contesta	1	5,6
Total	18	100,0

Ilustración 3. Distribución de la muestra por género.



1. MOTIVOS PARA LA PRESENTACIÓN Y CONSULTA DE DUDAS

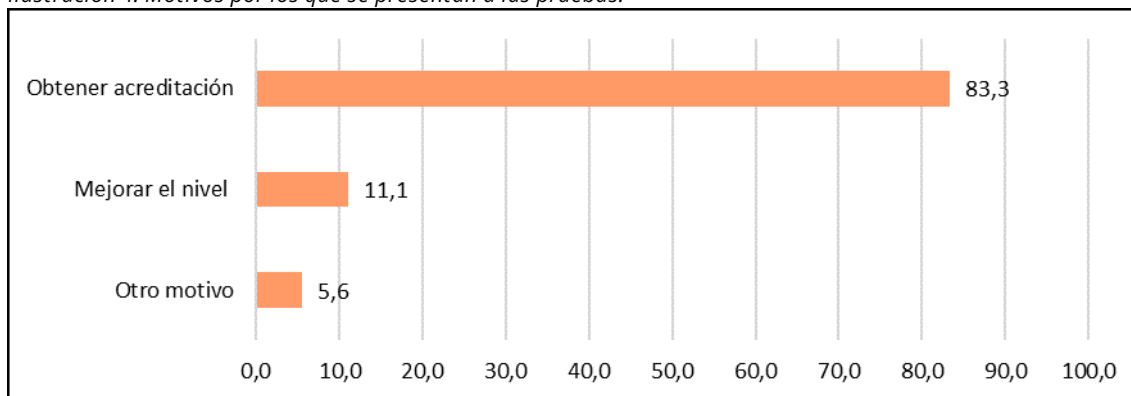
¿Cuál es el motivo principal por el que se ha presentados al examen?

El 83% de las personas que responden la encuesta dicen que lo hacen para poder *acceder a estudios/actividades que requieran una acreditación lingüística*, en la convocatoria anterior el 92% un 11% para *comprobar y mejorar el nivel de conocimiento del idioma* y un 4% en la convocatoria anterior 1 persona dice que por *otro motivo*.

Tabla 4. Motivos para la presentación.

	N	%
Acceder a estudios/actividades que requieran una acreditación lingüística	15	83,3
Comprobar/mejorar mi nivel de conocimiento del idioma	2	11,1
Otro motivo	1	5,6
Total	18	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 50% de los y las encuestados que contestan han consultado dudas con el personal del SCI, el otro 50% no lo ha hecho, en la convocatoria anterior los porcentajes fueron 52% y 48% respectivamente.

Tabla 5. Consulta de dudas.

	n	%
Sí ha consultado al personal del SCI	9	50,0
No ha consultado al Personal del SCI	9	50,0
Total	18	100,0

De las 9 personas que consultaron dudas al personal del SCI, el 100% dicen que la información facilitada las ha resuelto sus dudas.

Tabla 6. Resolución de dudas.

	n	%
La información facilitada SI ha resuelto las dudas	9	100,0
La información facilitada NO ha resuelto las dudas	0	0,0
Total	9	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 47% respecto al grupo, un 50% 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	7	1	1
Personas que responden en cada caso	15	2	1
% de consultas por caso (motivo)	46,7	50,0	100,0

Consulta de dudas y resolución de las mismas

De las personas que consideran que el personal del SCI ha resuelto las dudas consultadas contestan las personas que se presentaron para conseguir la acreditación lingüística y las que se presentaron para mejorar el nivel, en total 8 de las 9 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	7	1	1
Personas que consultaron	7	1	1
% de resoluciones por caso (motivo)	100,0	100,0	100,0

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

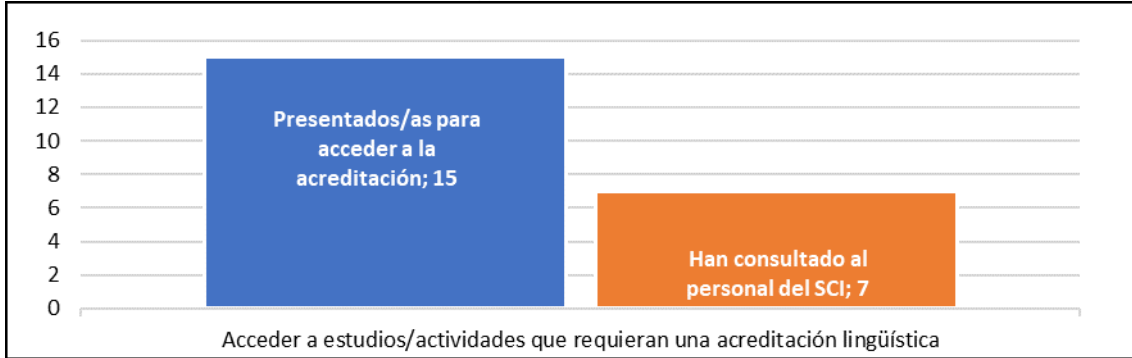
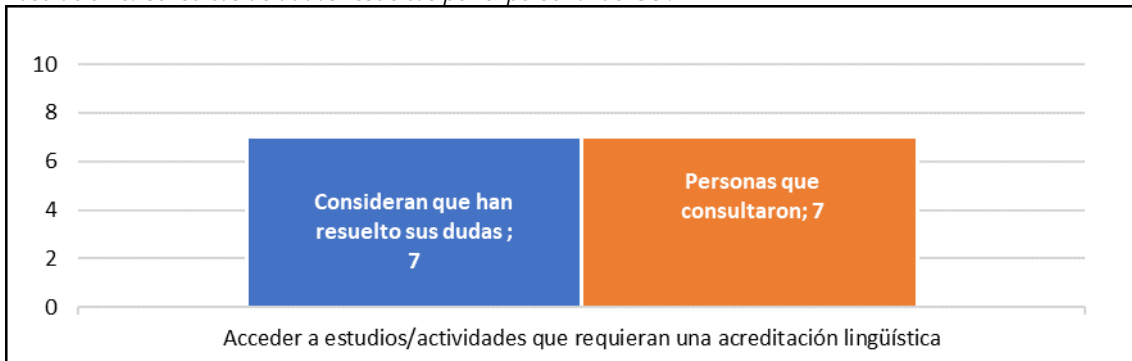


Ilustración 6. Consultas de dudas resueltas por el personal del SCI.



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 83% (15 personas) han leído la información publicada en la página web del Servicio Central de idiomas, en la convocatoria anterior fue el 96%

Tabla 9. Personas que leyeron la información publicada.

	n	%
Sí ha leído la información	15	83,3
No ha leído la información	1	5,6
No contesta	2	11,1
Total	18	100,0

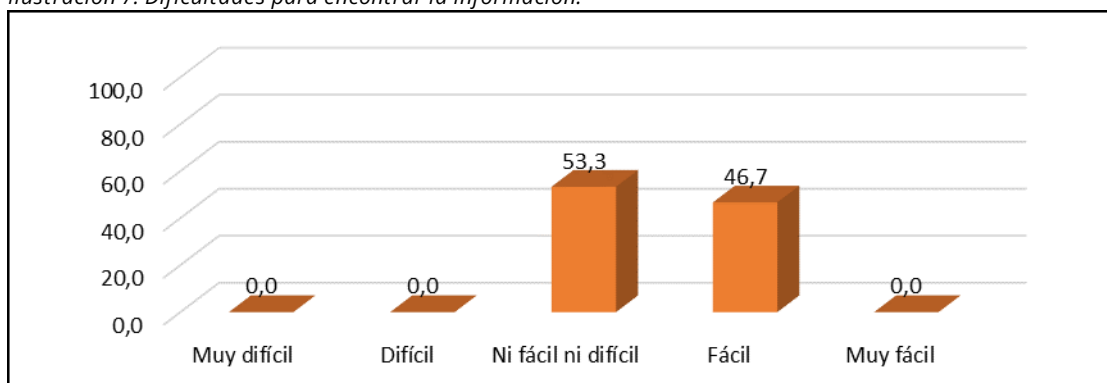
¿Le ha resultado fácil encontrar la información necesaria?

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 46,7% valora que ha sido fácil encontrar la información y un 53,35 que no ha sido ni fácil ni difícil, ninguna persona ha marcado la opción difícil.

Tabla 10. Dificultades para encontrar la información.

	n	%
Muy difícil	0	0,0
Difícil	0	0,0
Ni fácil ni difícil	8	53,3
Fácil	7	46,7
Muy fácil	0	0,0
Total	15	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 60% de estas personas ha encontrado toda la información un 33% dice no haberla encontrado.

Tabla 11. Acceso a la información publicada completa.

	n	%
Sí la ha encontrado	9	60,0
No la ha encontrado	5	33,3
No contesta	1	6,7
Total	15	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:

- Oral complejo a diferencia de otros compañeros, mal ejecutado.
- Me hubiese gustado encontrar más modelos de examen, tiempos establecidos en cada destreza, etc.
- No había un ejemplo de examen similar al que luego se hizo.
- El resultado de las notas no se especifica ni cuándo ni dónde se publican.

3. ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDO

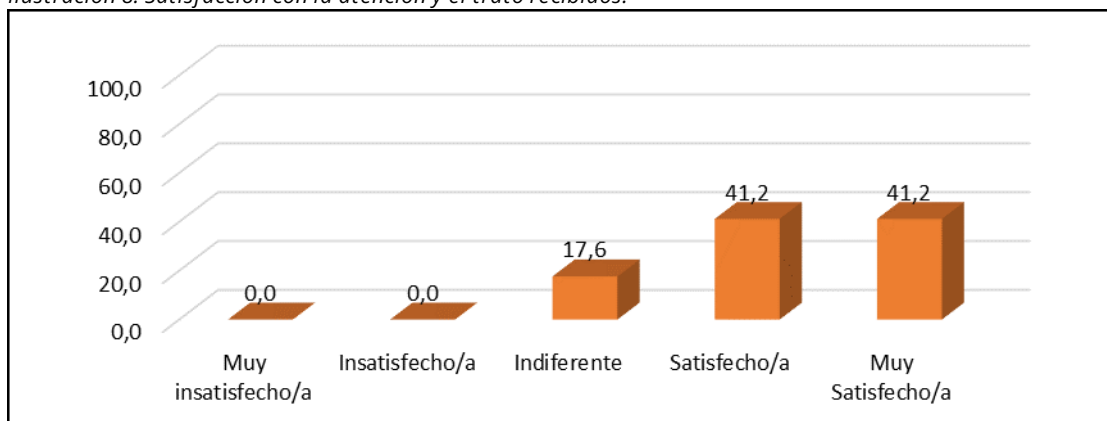
Expresar su grado de satisfacción con la atención y trato recibidos a lo largo de la prueba

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 82% 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	0	0,0
Insatisfecho/a	0	0,0
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	3	17,6
Satisfecho/a	7	41,2
Muy Satisfecho/a	7	41,2
Total	17	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 83% mantiene que estas si han sido claras, en la convocatoria anterior el 84%

Tabla 13. Instrucciones claras.

	n	%
Sí son claras	15	83,3
No son claras	2	11,1
No contesta	1	5,6
Total	18	100,0

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

En este caso el 66,7% mantiene que no ha tenido dificultades técnicas en el desarrollo de la prueba de expresión oral, un 11% si las tuvo (2 personas) las mismas que en la anterior convocatoria.

Tabla 14. Dificultades técnicas.

	n	%
Sí ha tenido dificultades técnicas	2	11,1
No ha tenido dificultades técnicas	12	66,7
No contesta	4	22,2
Total	18	100,0

¿Cuáles?

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

- No me oía bien y al repetirlo me salió peor, la examinadora hacía preguntas para pillarnos sin dejarnos terminar de hablar la parte del oral que estábamos haciendo, por ejemplo, la descripción de imagen

4. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL

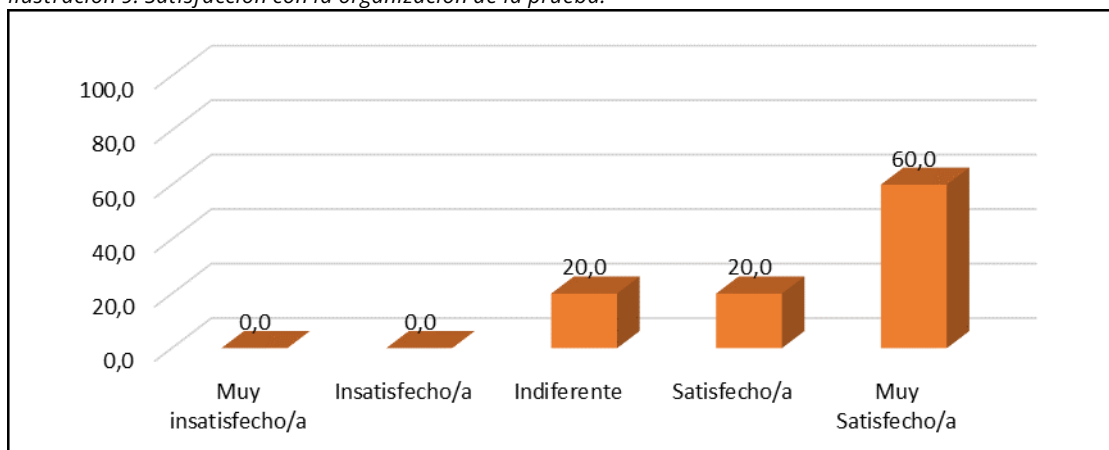
Con la organización de la prueba

Solo el 48% de las personas que contestan el cuestionario ha indicado su grado de satisfacción con la organización, de estas el 80% se muestran satisfechas y muy satisfechas, destacar que un 52% 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	0	0,0
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	1	20,0
Satisfecho/a	1	20,0
Muy Satisfecho/a	3	60,0
Total	5	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.

- La parte de comprensión oral del examen de B1 de italiano me ha resultado incongruente al nivel pedido y en sí, para un examen, muy poca calidad de audio y poco comprensible.

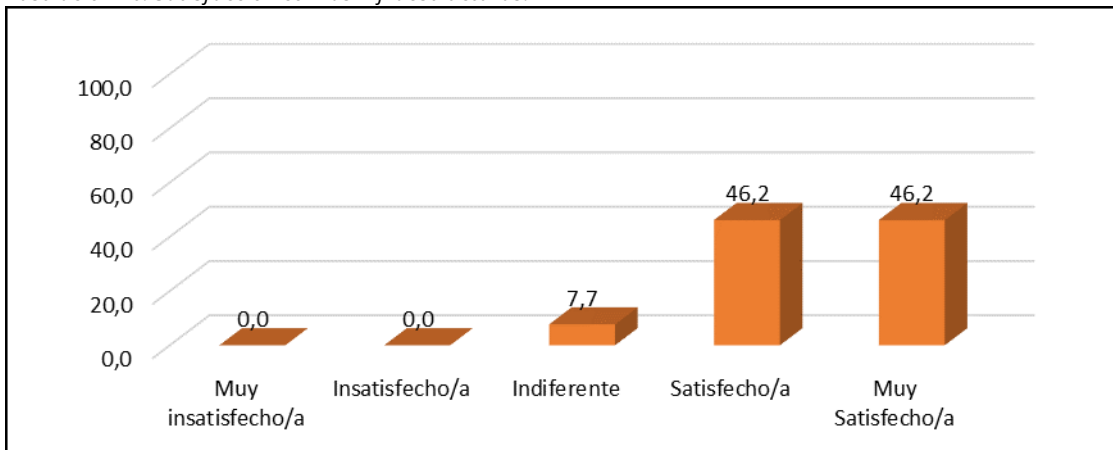
Con las infraestructuras (salas y mobiliario)

El 46% de las personas que contestan, se muestran muy satisfechas con las infraestructuras, mismo número que las que se muestran satisfechas, solo una persona ha marcado valores intermedios.

Tabla 16. Satisfacción general con las infraestructuras.

	n	%
Muy insatisfecho/a	0	0,0
Insatisfecho/a	0	0,0
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	1	7,7
Satisfecho/a	6	46,2
Muy Satisfecho/a	6	46,2
Total	13	100,0

Ilustración 10. Satisfacción con las infraestructuras.



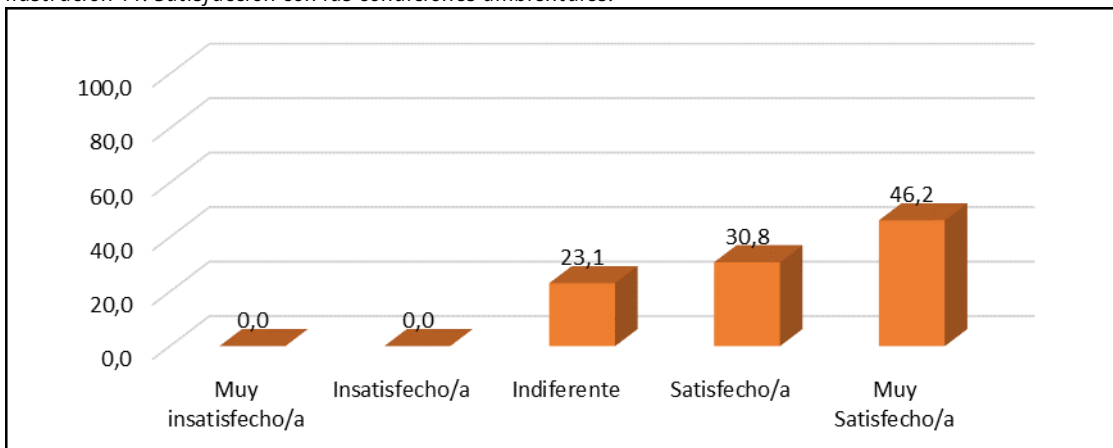
Con las condiciones ambientales (luz, ruido y temperatura)

El 46,2% de las personas que contestan se muestran muy satisfechas con las condiciones ambientales, el porcentaje que dice estar ni satisfechos ni insatisfecho con las condiciones ambientales es el 23%.

Tabla 17. Satisfacción general con las condiciones ambientales.

	n	%
Muy insatisfecho/a	0	0,0
Insatisfecho/a	0	0,0
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	3	23,1
Satisfecho/a	4	30,8
Muy Satisfecho/a	6	46,2
Total	13	100,0

Ilustración 11. Satisfacción con las condiciones ambientales.



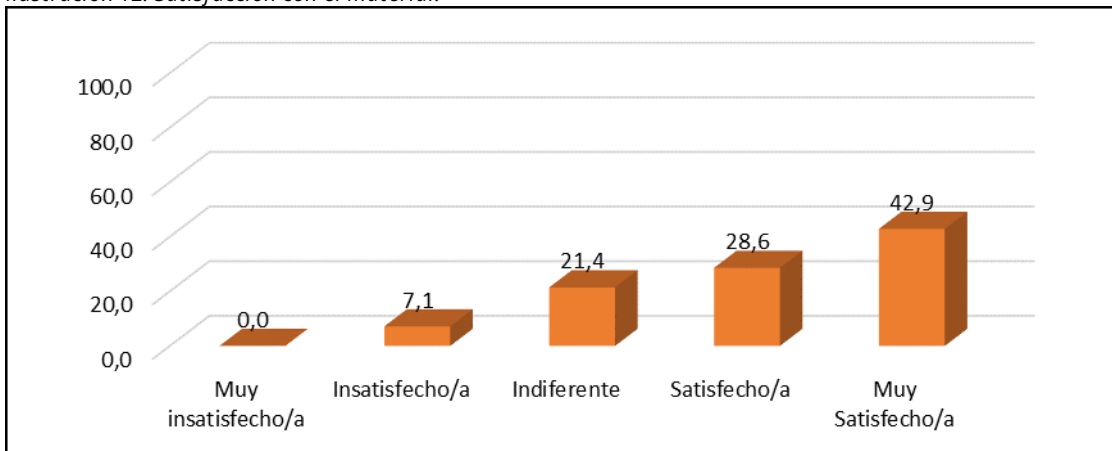
Con el material (equipos de sonido)

El 71% se muestran muy satisfechos/as y satisfechos/as con la calidad del material, y solo el 7% (n=1) dice estar insatisfecho/a, en la convocatoria anterior, satisfechos/as y muy satisfechos/as se mostraba el 64% e insatisfechos/as el 12%

Tabla 18. Satisfacción general con el material de audición.

	n	%
Muy insatisfecho/a	0	0,0
Insatisfecho/a	1	7,1
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	3	21,4
Satisfecho/a	4	28,6
Muy Satisfecho/a	6	42,9
Total	14	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.

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

- Ruido de la calle.
- No puedo responder porque todo se hizo online.