



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 2019

Convocatoria Noviembre

- Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- Destinatario: Servicio Central de Idiomas
- Fecha de elaboración: Marzo 2020
- 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
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	15

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 y 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
 - a. Para encuestados que han presentado reclamación
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: 29

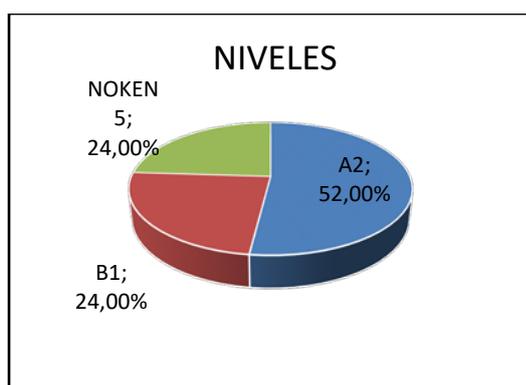
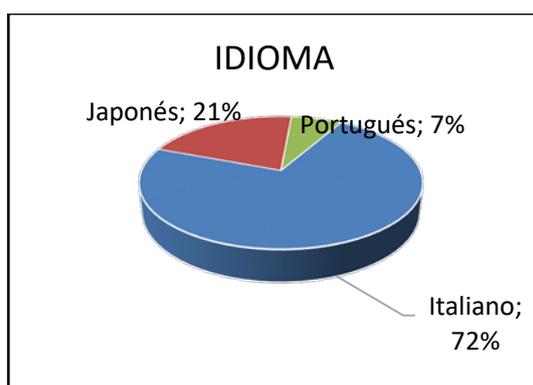
Con calificación APTOS: 25. Con calificación NO APTOS 4

En total responden 29 estudiantes de los que 20 han sido calificados como aptos el (86%) del total los otros 4, el (14%), han sido calificados como no aptos.

Respecto a los niveles se presentan al A1 16 estudiantes (55%), 7 al B1 en italiano y portugués (24%) y 6 al NOKEN5 Japonés (21%)

IDIOMA	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Nov		Nov			
CONV.	Núm.	%			Núm.	%
Italiano	18	72%	3	75%	21	72%
Japonés	6	24%	0	0%	6	21%
Portugués	1	4%	1	25%	2	7%
Total	25	100%	4	100%	29	100%

NIVELES	APTOS		NO APTOS		TODOS	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
A2	13	52,00%	3	75,00%	16	55,17%
B1	6	24,00%	1	25,00%	7	24,14%
NOKEN5	6	24,00%	0	0,00%	6	20,69%
Total	25	100,00%	4	100,00%	29	100,00%

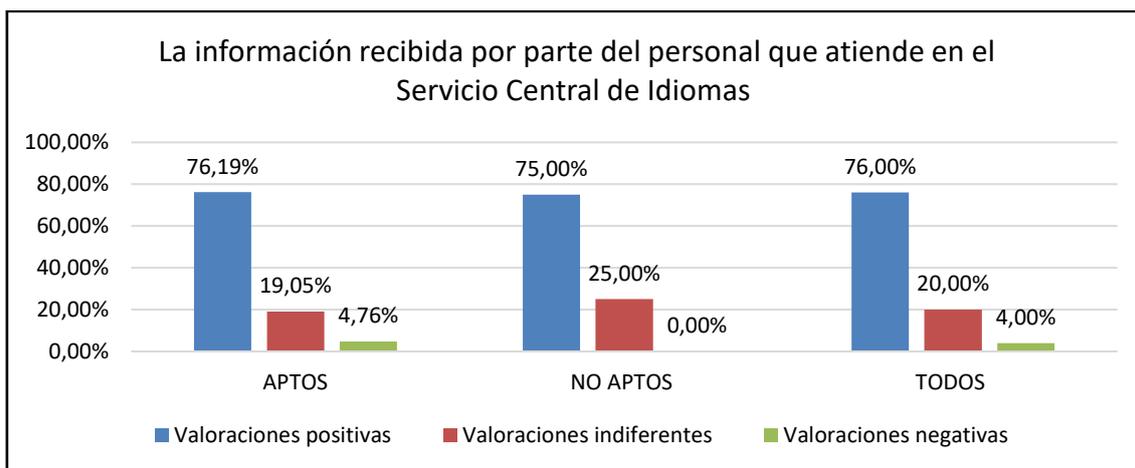


No se ha tenido en cuenta para el informe la diferenciación por niveles ni por idioma ya que no muestra diferencias significativas.

1. INFORMACIÓN PREVIA SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

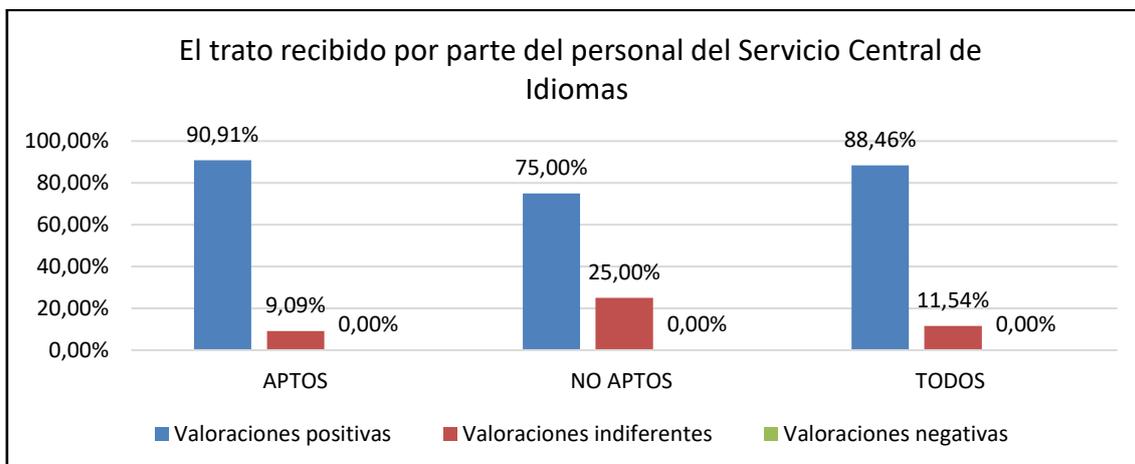
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	40,00%	24,00%	16,00%	4,00%	0,00%	16,00%
NO APTOS	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TODOS	37,93%	27,59%	17,24%	3,45%	0,00%	13,79%



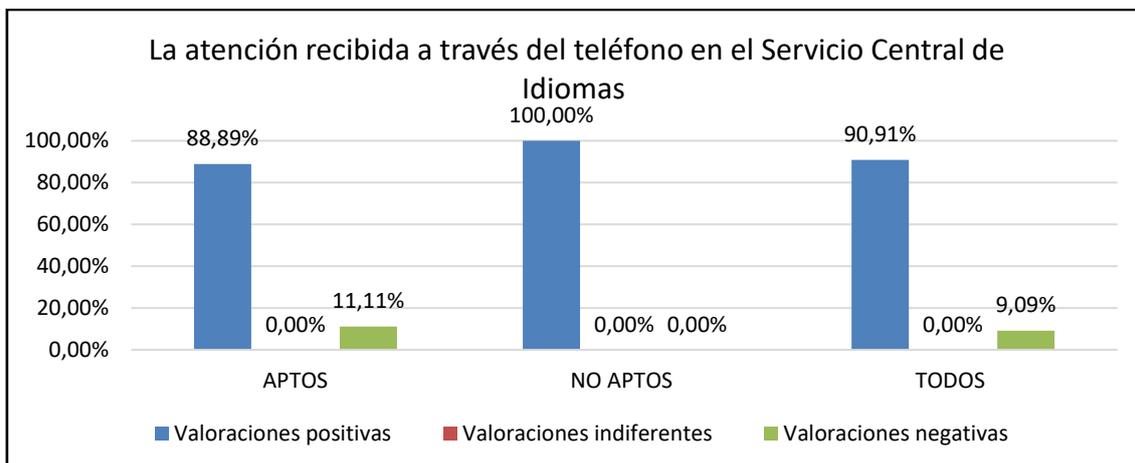
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	64,00%	16,00%	8,00%	0,00%	0,00%	12,00%
NO APTOS	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TODOS	62,07%	17,24%	10,34%	0,00%	0,00%	10,34%



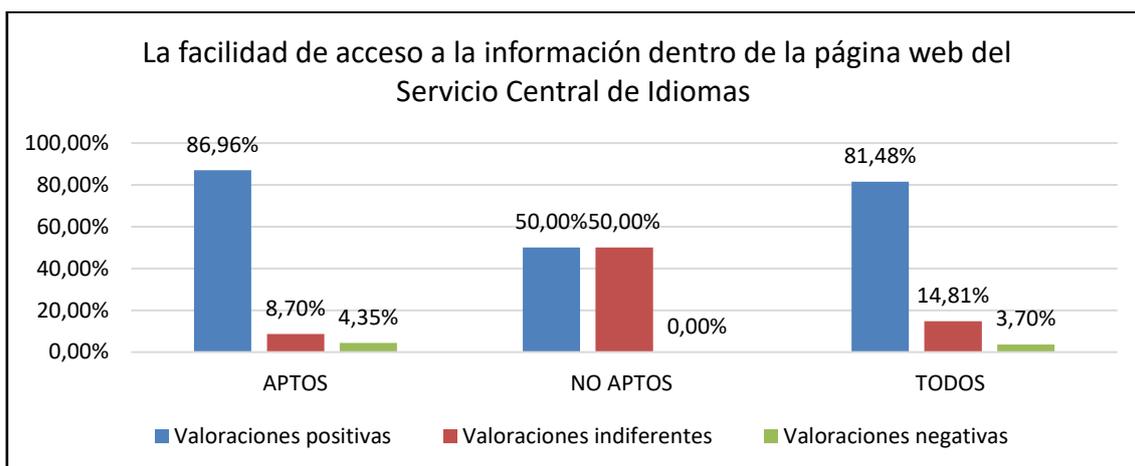
La atención recibida a través del teléfono del SCI

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	20,00%	12,00%	0,00%	0,00%	4,00%	64,00%
NO APTOS	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
TODOS	24,14%	10,34%	0,00%	0,00%	3,45%	62,07%



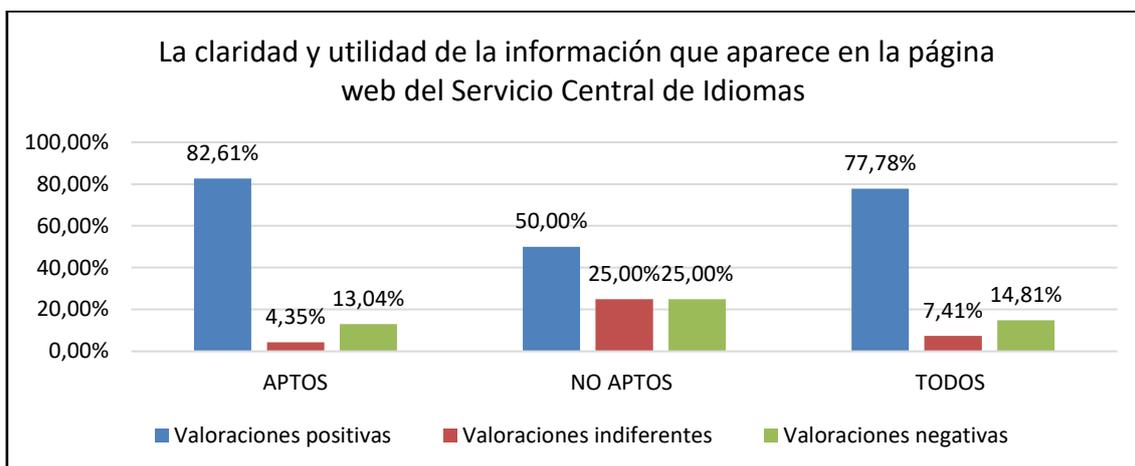
La facilidad de acceso a la información de la página WEB del SCI

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	48,00%	32,00%	8,00%	4,00%	0,00%	8,00%
NO APTOS	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TODOS	41,38%	34,48%	13,79%	3,45%	0,00%	6,90%



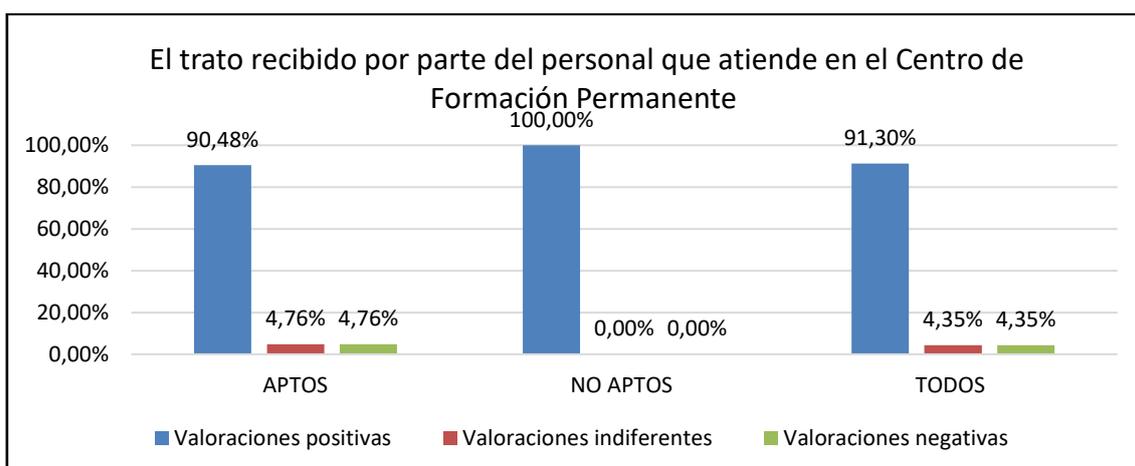
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página WEB del SCI

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	28,00%	48,00%	4,00%	12,00%	0,00%	8,00%
NO APTOS	0,00%	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
TODOS	24,14%	48,28%	6,90%	13,79%	0,00%	6,90%



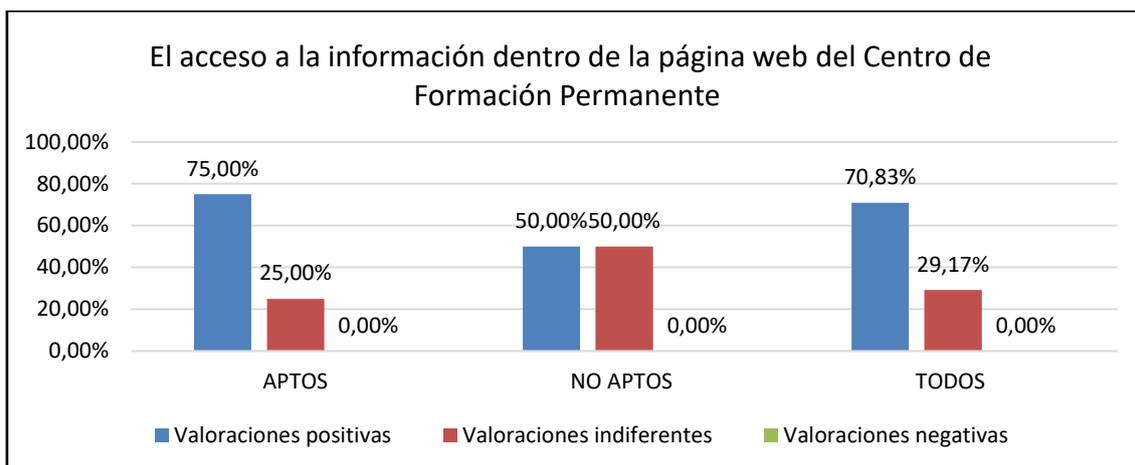
El trato recibido por parte del personal del Centro de Formación Permanente

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	68,00%	8,00%	4,00%	4,00%	0,00%	16,00%
NO APTOS	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
TODOS	62,07%	10,34%	3,45%	3,45%	0,00%	20,69%



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	28,00%	32,00%	20,00%	0,00%	0,00%	20,00%
NO APTOS	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TODOS	24,14%	34,48%	24,14%	0,00%	0,00%	17,24%



2. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

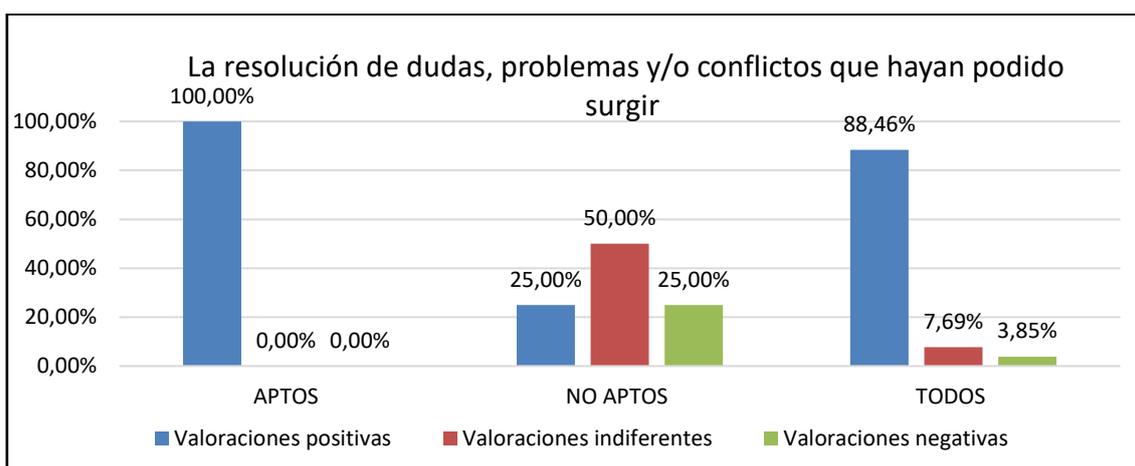
La organización general de la prueba

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	52,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,00%
NO APTOS	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
TODOS	48,28%	37,93%	3,45%	3,45%	0,00%	6,90%



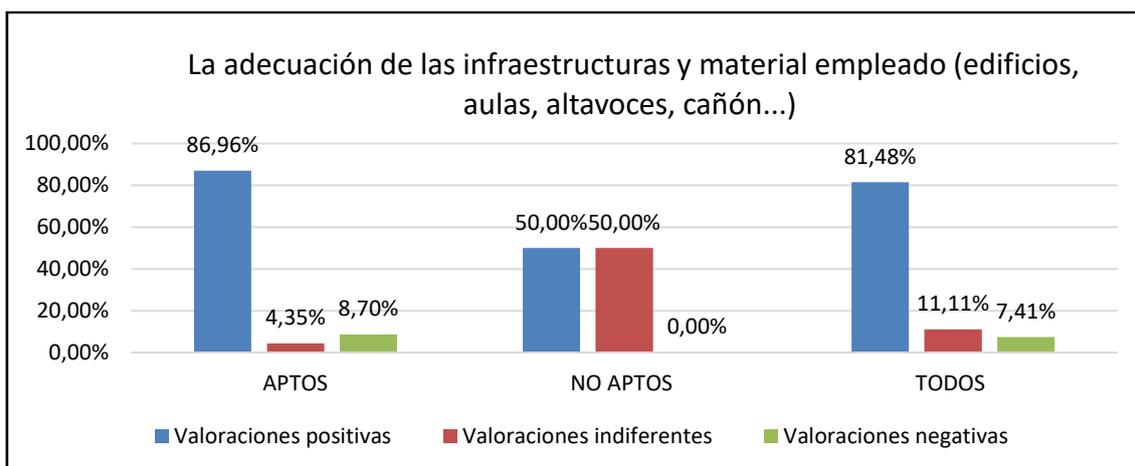
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	56,00%	32,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,00%
NO APTOS	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%
TODOS	48,28%	31,03%	6,90%	3,45%	0,00%	10,34%



La adecuación de las infraestructuras (edificios, aulas)

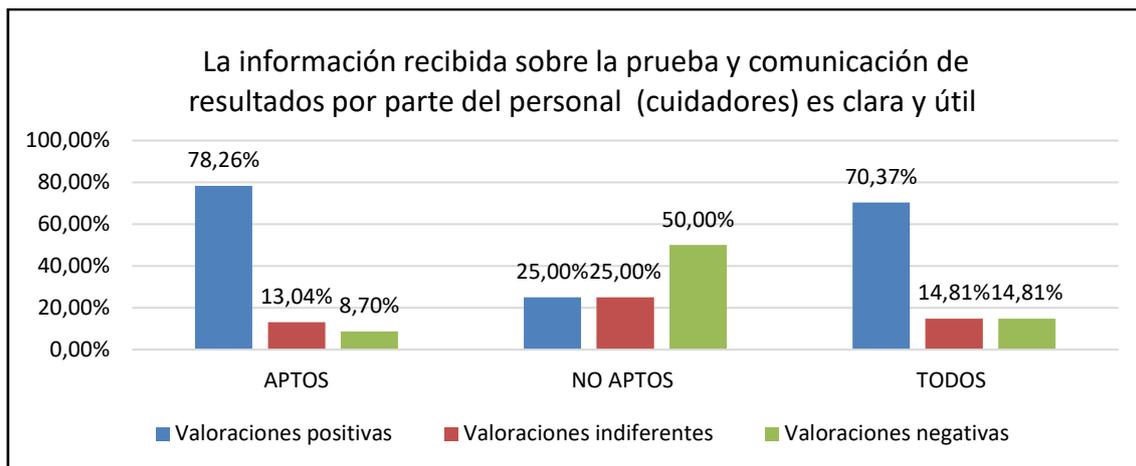
Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	64,00%	16,00%	4,00%	8,00%	0,00%	8,00%
NO APTOS	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TODOS	55,17%	20,69%	10,34%	6,90%	0,00%	6,90%



3. INFORMACIÓN DURANTE EL EXAMEN Y DESPUÉS DE LA PRUEBA

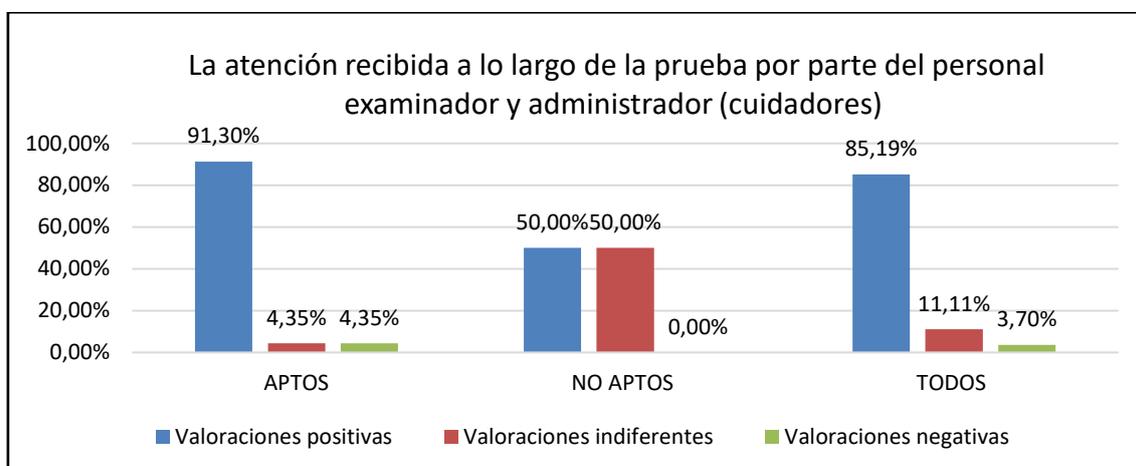
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal examinador y administrador es clara y útil

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	44,00%	28,00%	12,00%	8,00%	0,00%	8,00%
NO APTOS	0,00%	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%	0,00%
TODOS	37,93%	27,59%	13,79%	13,79%	0,00%	6,90%



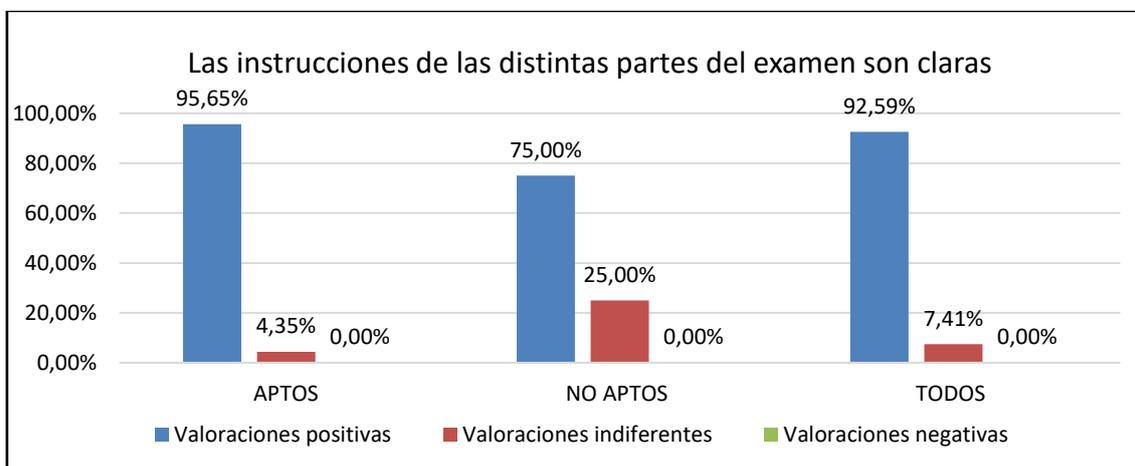
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	68,00%	16,00%	4,00%	4,00%	0,00%	8,00%
NO APTOS	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TODOS	58,62%	20,69%	10,34%	3,45%	0,00%	6,90%



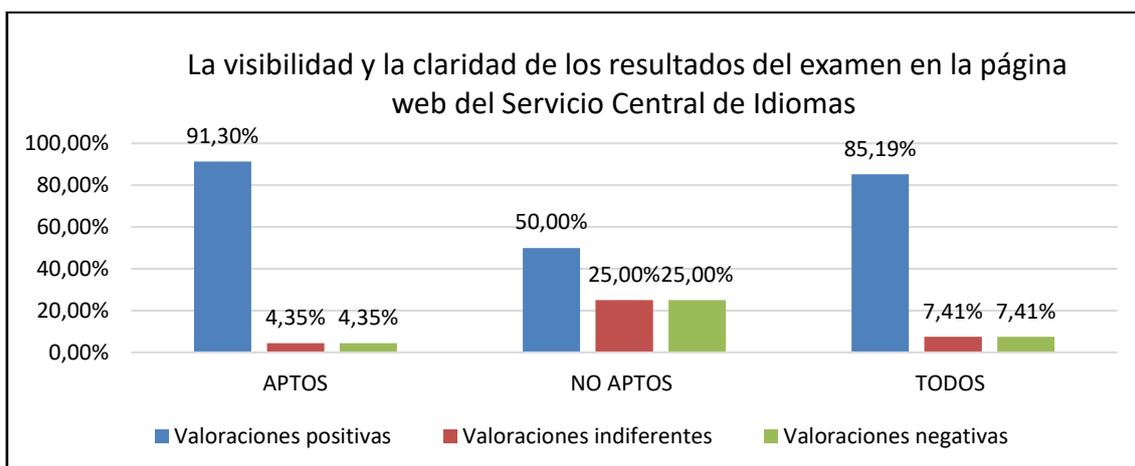
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras

Noviembre	Muy positiva	Positiva	Ni P ni N	Negativa	Muy Negativa	NC
APTOS	64,00%	24,00%	4,00%	0,00%	0,00%	8,00%
NO APTOS	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TODOS	62,07%	24,14%	6,90%	0,00%	0,00%	6,90%



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	60,00%	24,00%	4,00%	4,00%	0,00%	8,00%
NO APTOS	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
TODOS	55,17%	24,14%	6,90%	6,90%	0,00%	6,90%



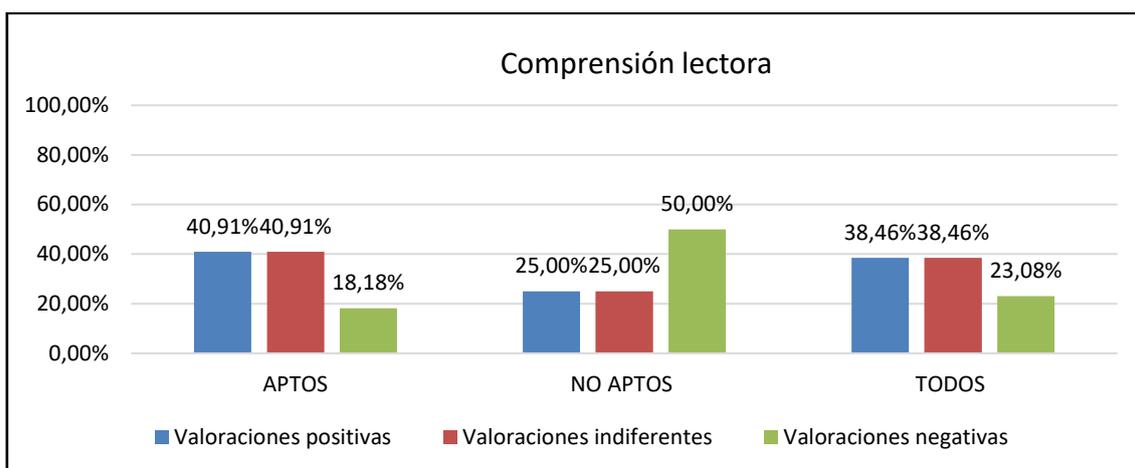
¿Ha realizado alguna reclamación?

Ningún encuestado ha marcado la opción "Sí", motivo por el que no aparecen valoradas las preguntas relacionadas con el proceso de reclamación.

4. VALORE LAS DISTINTAS PARTES DE LA PRUEBA

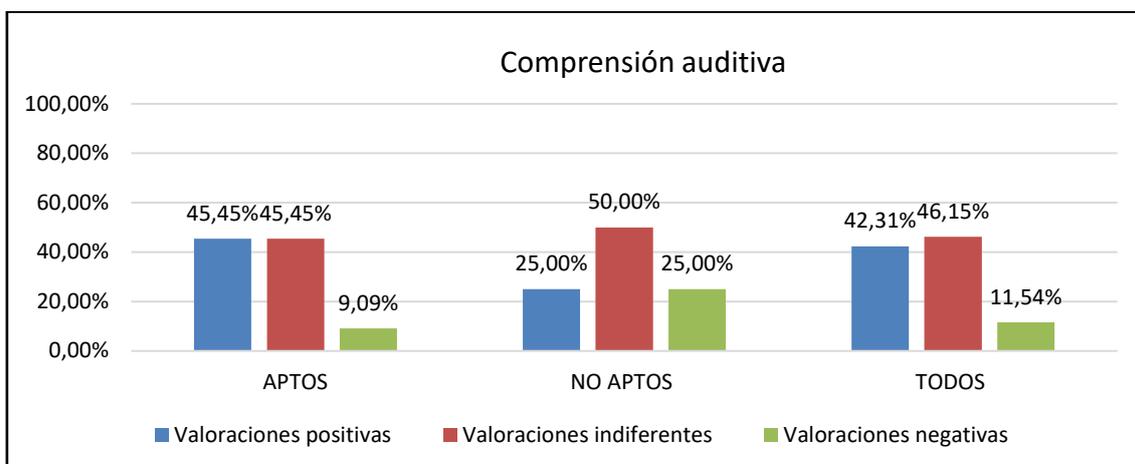
Comprensión lectora

Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	0,00%	36,00%	36,00%	16,00%	0,00%	12,00%
NO APTOS	0,00%	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%	0,00%
TODOS	0,00%	34,48%	34,48%	20,69%	0,00%	10,34%



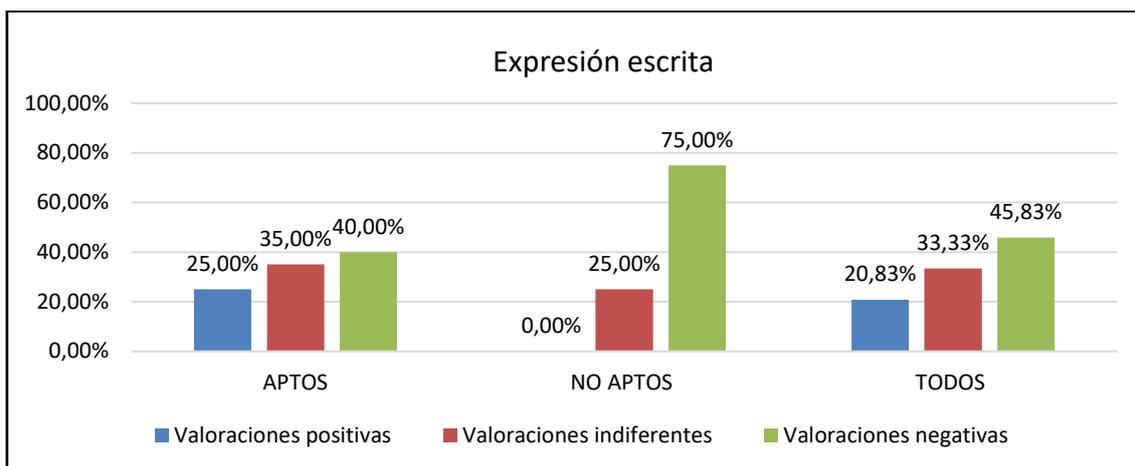
Comprensión auditiva

Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	12,00%	28,00%	40,00%	8,00%	0,00%	12,00%
NO APTOS	25,00%	0,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%
TODOS	13,79%	24,14%	41,38%	10,34%	0,00%	10,34%



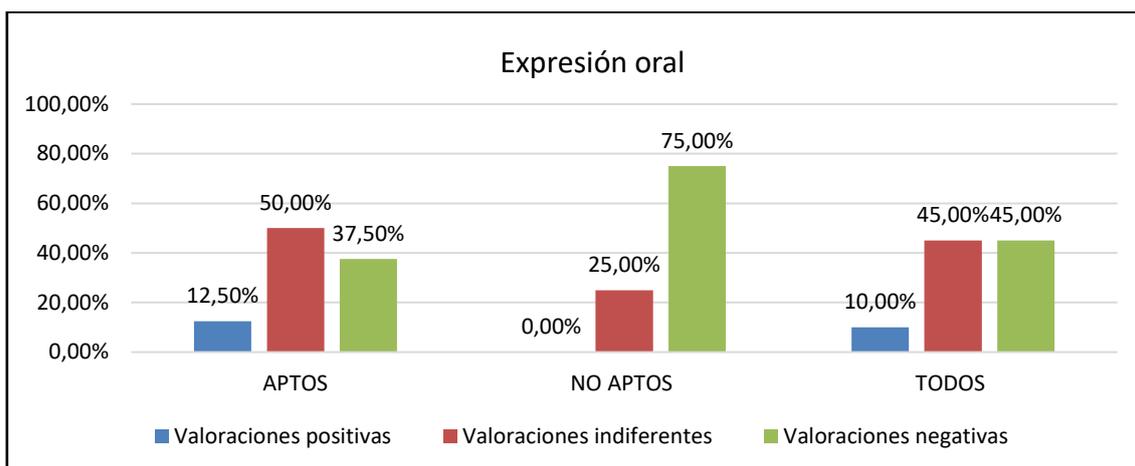
Expresión escrita

Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	8,00%	12,00%	28,00%	28,00%	4,00%	20,00%
NO APTOS	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%
TODOS	6,90%	10,34%	27,59%	34,48%	3,45%	17,24%



Expresión oral

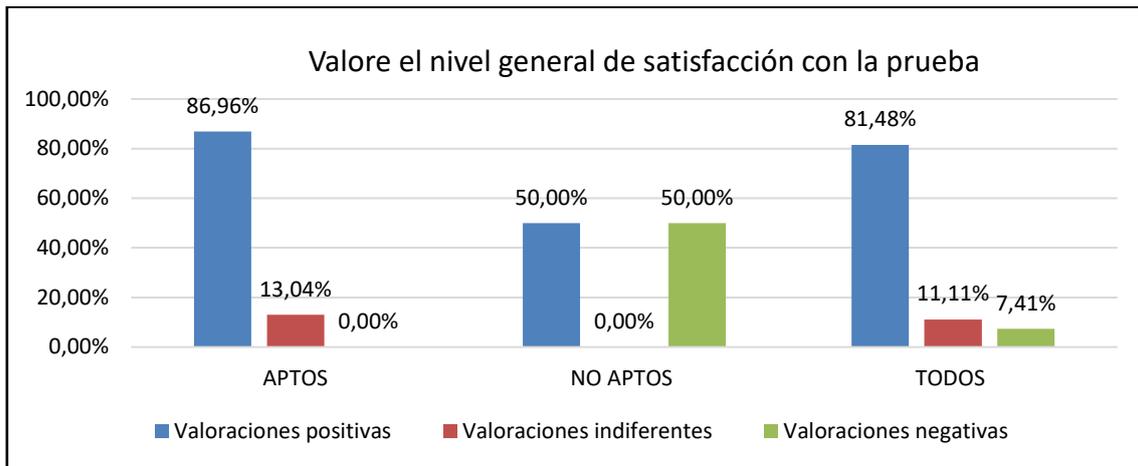
Noviembre	Muy difícil	Difícil	Ni F ni D	Fácil	Muy fácil	NC
APTOS	0,00%	8,00%	32,00%	24,00%	0,00%	36,00%
NO APTOS	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%
TODOS	0,00%	6,90%	31,03%	27,59%	3,45%	31,03%



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	52,00%	28,00%	12,00%	0,00%	0,00%	8,00%
NO APTOS	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
TODOS	44,83%	31,03%	10,34%	6,90%	0,00%	6,90%



6. COMENTARIOS

APTO: italiano B1

La verdad que estaba todo muy bien organizado y estructurado, además las cuidadoras eran muy agradables y explicaban todo bien, muy comprensivas.

APTO: italiano A2

Muy contenta con la organización y los resultados

APTO: italiano A2

Buena experiencia

APTO: Japonés NOKEN 5

En la información sobre exámenes de otros idiomas se incluyen modelos de examen de otros años, pero en japonés no (solo los requisitos generales). Una compañera fue a preguntar al SCI si había alguna manera de acceder a alguna de estas pruebas pasadas, pero le contestaron que en japonés no se subían a la página web porque apenas se apuntaba gente. Sin embargo, creo que lo justo para los que nos apuntamos al examen de japonés es que podamos saber más o menos cómo será el examen, teniendo en cuenta que el resto sí que puede hacerlo, independientemente del número de participantes.