

**INFORME: RESULTADOS DE LA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES CON EL EXAMEN DE
ACREDITACIÓN SERVICIO CENTRAL DE
IDIOMAS**

CURSO 2021-2022

EXÁMENES -SCI - (NOVIEMBRE 2021)

ELABORADO POR: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

DESTINATARIO: SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

FECHA DE ELABORACIÓN: MAYO DE 2022

REFERENCIA: INTERNO

ÍNDICE

CUESTIONARIO	4
<i>Población y muestra</i>	5
1. INFORMACIÓN PREVIA DEL 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).....	11
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras.....	11
La visibilidad y claridad de los resultados en la página Web del SCI.....	12
Reclamaciones realizadas.....	12
4. VALORE LAS DISTINTAS PARTES DE LA PRUEBA	12
Comprensión lectora.....	12
Comprensión auditiva	13
Expresión escrita.....	13
Expresión oral	13
5. SATISFACCIÓN GENERAL	14
Valore el nivel general de satisfacción con la prueba	14
6. COMENTARIOS	14
Comentarios generales sobre la prueba (calificados apto/a).....	14

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Información recibida del personal del SCI.....	5
Tabla 2. Trato recibido por parte del personal del SCI.	5
Tabla 3. Atención por teléfono.....	6
Tabla 4. Facilidad de acceso a la información web del SCI.....	6
Tabla 5. Claridad y utilidad de la información web.	7
Tabla 6. Trato recibido por parte del personal de CFP.	7
Tabla 7. Facilidad de acceso a la información web página del CFP.	8
Tabla 8. Organización general de la prueba.....	9
Tabla 9. Resolución de dudas y conflictos.....	9
Tabla 10. Adecuación de las infraestructuras.	10
Tabla 11. Información recibida sobre la prueba.....	10
Tabla 12. Atención recibida durante la prueba.	11
Tabla 13. Instrucciones del examen.....	11
Tabla 14. Visibilidad y claridad de los resultados en la web SCI.	12
Tabla 15. Prueba de comprensión lectora.	12
Tabla 16. Prueba de comprensión auditiva.....	13
Tabla 17. Prueba de expresión escrita.....	13
Tabla 18. Prueba de expresión oral.	14
Tabla 19. Satisfacción general con la prueba.....	14

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Personal SCI.-Información.....	5
Ilustración 2. Personal SCI. Trato.....	6
Ilustración 3. Personal SCI. Atención telefónica.	6
Ilustración 4. Web SCI. Accesibilidad.....	7
Ilustración 5. Web SCI. Utilidad.....	7
Ilustración 6. Personal CFP. Trato.....	8
Ilustración 7. Web CFP. Accesibilidad.....	8
Ilustración 8. Organización general.....	9
Ilustración 9. Dudas y conflictos.	9
Ilustración 10. Infraestructuras.	10
Ilustración 11. Información sobre la prueba.....	10
Ilustración 12. Atención durante la prueba.....	11
Ilustración 13. Instrucciones para la prueba.....	11
Ilustración 14. Resultados en la web.....	12
Ilustración 15. Parte de comprensión lectora.....	12
Ilustración 16. Parte comprensión auditiva.	13
Ilustración 17. Parte expresión escrita.	13
Ilustración 18. Parte expresión oral.	14
Ilustración 19. Satisfacción general.....	14

CUESTIONARIO

El cuestionario pregunta por el idioma y nivel que cursan los y las estudiantes y recoge la información diferenciada: estudiantes con calificación APTO/A y con calificación NO APTO/A. El informe presenta la valoración de resultados en función de la calificación obtenida e informa sobre el perfil de idioma y nivel.

1. Idioma
2. Nivel al que se presentó en la prueba

INFORMACIÓN REFERIDA AL SERVICIO (Valor 1 muy negativo / 5 muy positivo)

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 (Valor 1 muy negativo / 5 muy positivo)

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 (Valor 1 muy negativo / 5 muy positivo)

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 (Valor 1 muy difícil / 5 muy fácil)

18. Comprensión lectora
19. Comprensión auditiva
20. Expresión escrita
21. Expresión oral

SATISFACCIÓN GENERAL (Valor 1 muy negativo / 5 muy positivo)

22. Valore el nivel de satisfacción general con la prueba

Población y muestra

La encuesta se ha realizado a un total de 109 personas de las que 69 el 63,3% fueron calificadas como "apto/a" y 40 el 36,7% obtuvieron la calificación "no apto/a". Completaron el cuestionario 9 personas, 7 con calificación "apto/a" y 2 con calificación "no apto/a". Los porcentajes de participación son muy inferiores a los de la convocatoria pasada. De forma global en la convocatoria anterior respondieron un 32,8% de las personas presentadas (n=61), de entre quienes tienen calificación de "apto/a" un 35.3% y de quienes obtuvieron "no apto/a" un 20%. En la convocatoria que estamos analizando los porcentajes han sido: 8,3% de forma global, 10% de entre quienes obtuvieron "apto/a" y 5% de quienes fueron calificados con "no apto/a".

En esta ocasión ninguno/a de los y las encuestados/as ha indicado ni el nivel de la prueba ni el idioma, sólo en la pregunta abierta final un encuestado/a indica que hizo Italiano B1, por ese motivo no aparecen en el informe las tablas y gráficos que muestran el perfil.

1. INFORMACIÓN PREVIA DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

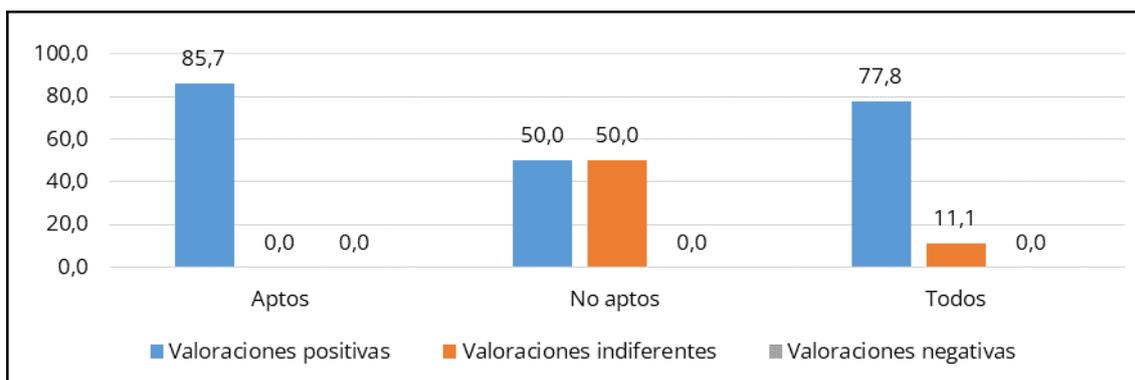
La información recibida por parte del personal que atiende en el Servicio Central de Idiomas

Tabla e ilustración muestran el predominio de las valoraciones positivas, especialmente en el caso de estudiantes con calificación "apto/a".

Tabla 1. Información recibida del personal del SCI

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación "Apto/a"	28,6	57,1	0,0	0,0	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
En conjunto	33,3	44,4	11,1	0,0	0,0	11,1

Ilustración 1. Personal SCI.-Información.



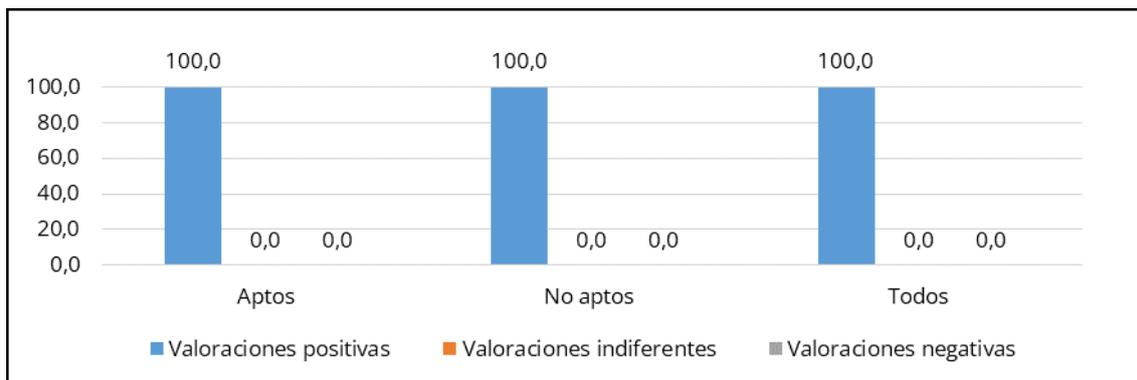
El trato recibido por parte del personal del Servicio Central de Idiomas

Las valoraciones de ambos grupos son positivas y muy positivas.

Tabla 2. Trato recibido por parte del personal del SCI.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación "Apto/a"	57,1	42,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Con calificación "No Apto/a"	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
En conjunto	55,6	44,4	0,0	0,0	0,0	0,0

Ilustración 2. Personal SCI. Trato.



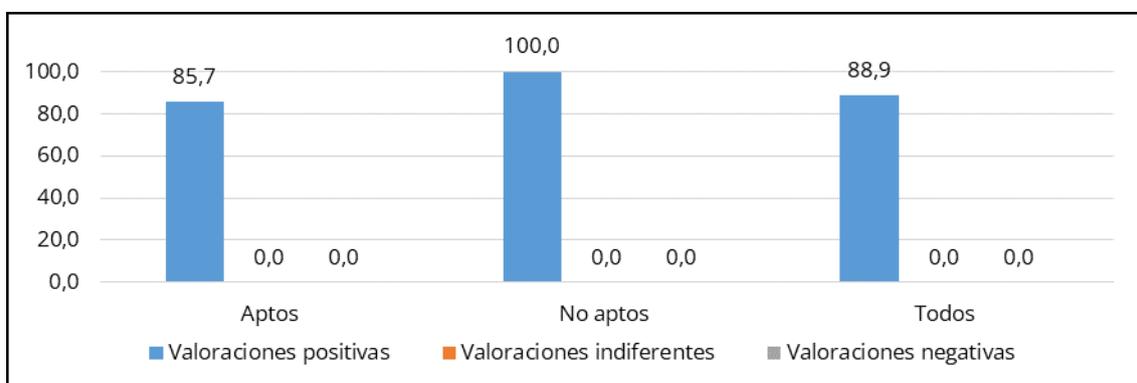
La atención recibida a través del teléfono del SCI

En este caso predominan las valoraciones muy positivas especialmente entre las y los calificados/as "apto/a".

Tabla 3. Atención por teléfono

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación "Apto/a"	85,7	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
En conjunto	77,8	11,1	0,0	0,0	0,0	11,1

Ilustración 3. Personal SCI. Atención telefónica.



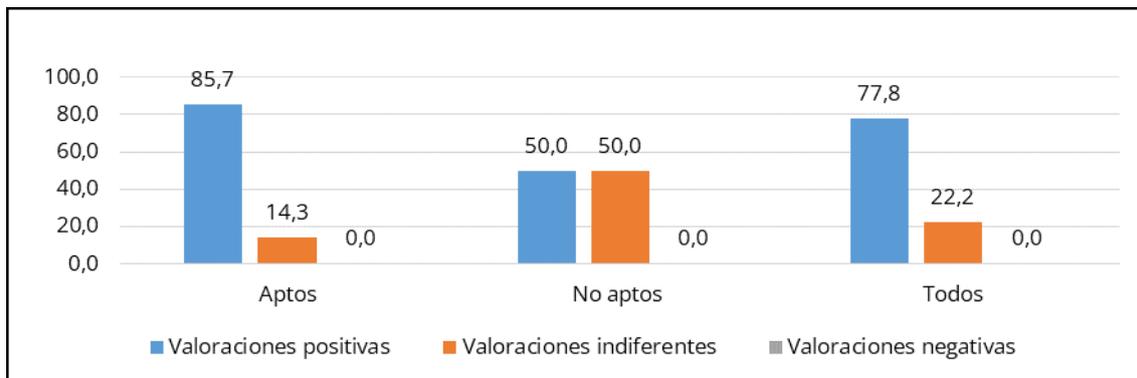
La facilidad de acceso a la información de la página WEB del SCI

También aquí predominan las valoraciones muy positivas especialmente entre las y los calificados/as "apto/a".

Tabla 4. Facilidad de acceso a la información web del SCI

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación "Apto/a"	42,9	42,9	14,3	0,0	0,0	0,0
Con calificación "No Apto/a"	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
En conjunto	44,4	33,3	22,2	0,0	0,0	0,0

Ilustración 4. Web SCI. Accesibilidad.



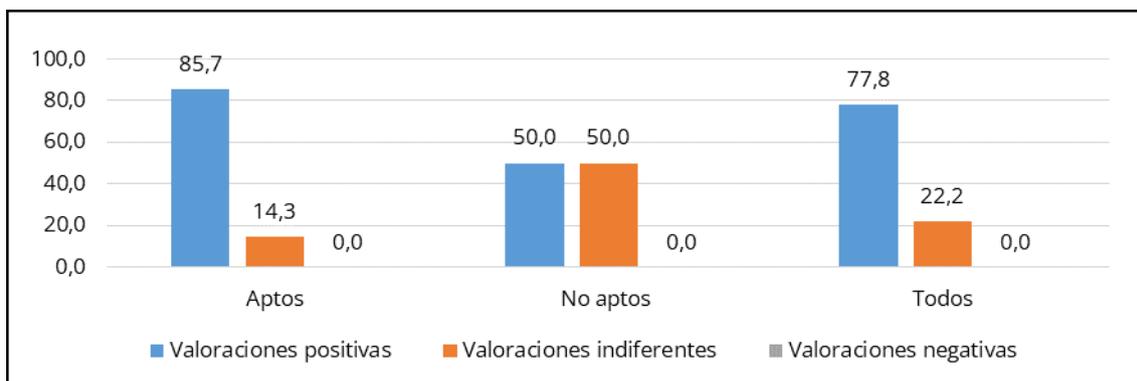
La claridad y utilidad de la información que aparece en la página WEB del SCI

Respecto a la claridad y utilidad de la información web las valoraciones son positivas y muy positivas en el caso de estudiantes con calificación “apto/a” y en el caso de estudiantes con calificación “no apto/a” las valoraciones positivas e indiferentes son iguales.

Tabla 5. Claridad y utilidad de la información web.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación “Apto/a”	42,9	42,9	14,3	0,0	0,0	0,0
Con calificación “No Apto/a”	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
En conjunto	44,4	33,3	22,2	0,0	0,0	0,0

Ilustración 5. Web SCI. Utilidad.



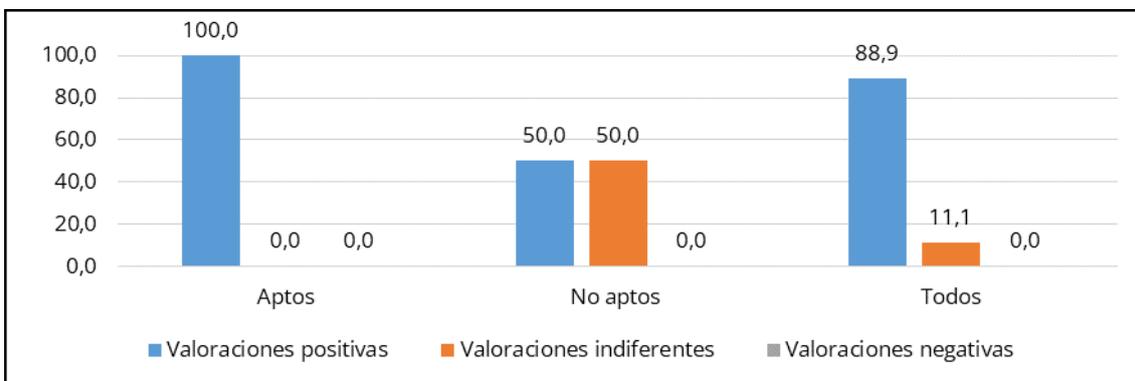
El trato recibido por parte del personal del Centro de Formación Permanente

Las valoraciones son muy positivas especialmente entre las y los calificados/as “apto/a”.

Tabla 6. Trato recibido por parte del personal de CFP.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación “Apto/a”	57,1	42,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Con calificación “No Apto/a”	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
En conjunto	55,6	33,3	11,1	0,0	0,0	0,0

Ilustración 6. Personal CFP. Trato.



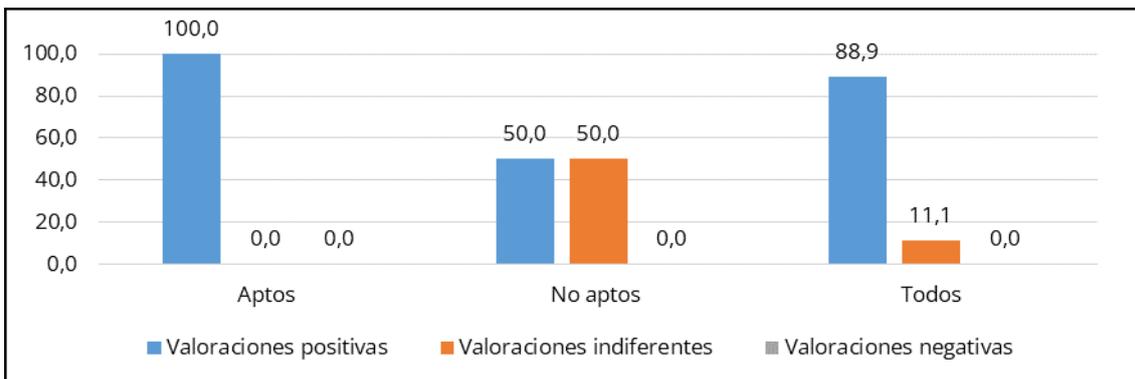
El acceso a la información dentro de la página Web del Centro de Formación Permanente

Respecto al acceso a la información web del CFP las valoraciones son muy positivas especialmente entre las y los calificados/as "apto/a".

Tabla 7. Facilidad de acceso a la información web página del CFP.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación "Apto/a"	57,1	42,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Con calificación "No Apto/a"	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
En conjunto	55,6	33,3	11,1	0,0	0,0	0,0

Ilustración 7. Web CFP. Accesibilidad.



2. ORGANIZACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

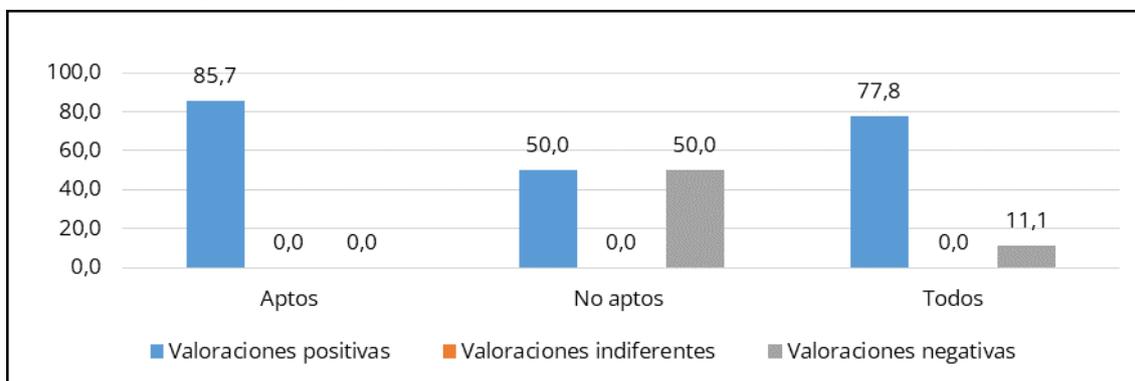
La organización general de la prueba

Respecto a la organización de la prueba predominan las valoraciones positivas especialmente en el caso de estudiantes con calificación "apto/a" y en el caso de estudiantes con calificación "no apto/a" las valoraciones positivas y negativas son las mismas.

Tabla 8. Organización general de la prueba.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación "Apto/a"	42,9	42,9	0,0	0,0	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
En conjunto	44,4	33,3	0,0	11,1	0,0	11,1

Ilustración 8. Organización general.



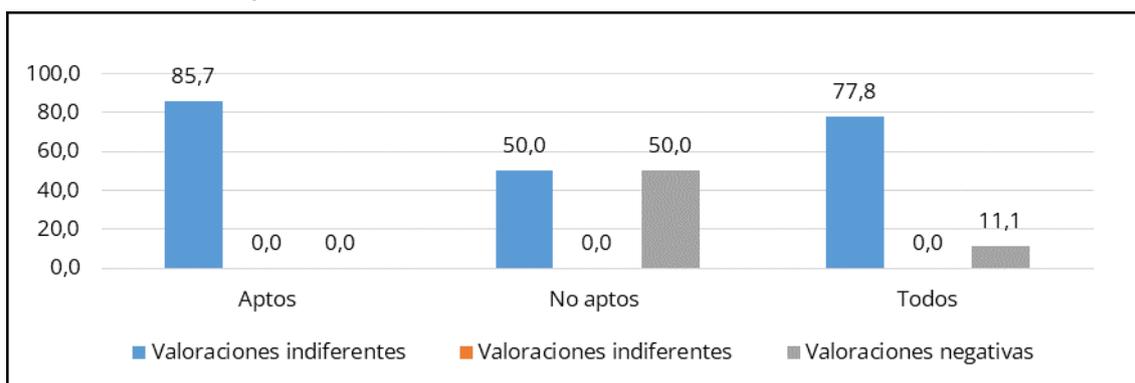
La resolución de dudas, problemas y/o conflictos que hayan podido surgir

Predominan las valoraciones positivas en el caso de estudiantes con calificación "apto/a" y en el caso de estudiantes con calificación "no apto/a" las valoraciones positivas y negativas son iguales.

Tabla 9. Resolución de dudas y conflictos.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación "Apto/a"	42,9	42,9	0,0	0,0	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
En conjunto	44,4	33,3	0,0	11,1	0,0	11,1

Ilustración 9. Dudas y conflictos.



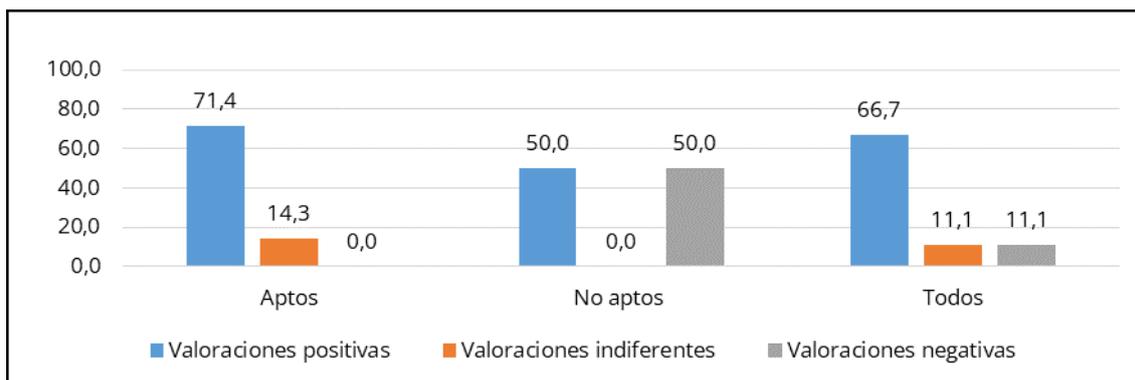
La adecuación de las infraestructuras (edificios, aulas)

La tabla y la ilustración muestran que predominan las valoraciones positivas, especialmente en el caso de estudiantes con calificación "apto/a".

Tabla 10. Adecuación de las infraestructuras.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación "Apto/a"	42,9	28,6	14,3	0,0	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
En conjunto	44,4	22,2	11,1	11,1	0,0	11,1

Ilustración 10. Infraestructuras.



3. INFORMACIÓN DURANTE EL EXAMEN Y DESPUÉS DE LA PRUEBA

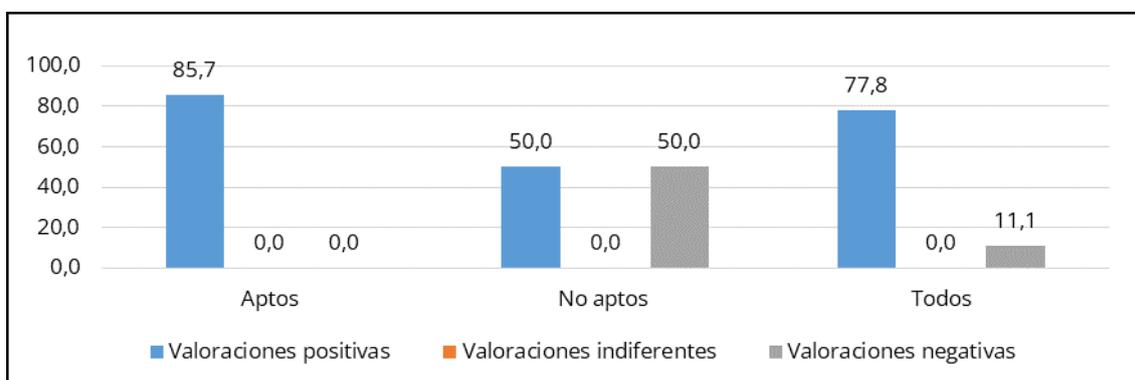
La información recibida sobre la prueba y comunicación de resultados por parte del personal examinador y administrador es clara y útil

Las valoraciones son positivas en el caso de estudiantes con calificación "apto/a", las dos personas que responden con calificación de "no apto/a" marcan el valor positivo y el valor negativo respectivamente.

Tabla 11. Información recibida sobre la prueba.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación "Apto/a"	42,9	42,9	0,0	0,0	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
En conjunto	44,4	33,3	0,0	11,1	0,0	11,1

Ilustración 11. Información sobre la prueba.



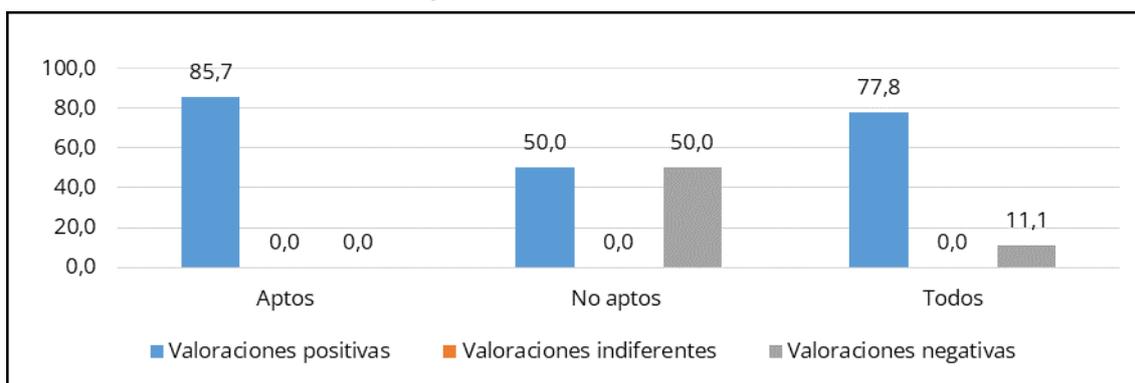
La atención recibida a lo largo de la prueba por parte del personal examinador y administrador (cuidadores)

Las valoraciones son positivas en el caso de estudiantes con calificación “apto/a”, las dos personas que responden con calificación de “no apto/a” marcan el valor positivo y el valor negativo respectivamente.

Tabla 12. Atención recibida durante la prueba.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación “Apto/a”	42,9	42,9	0,0	0,0	0,0	14,3
Con calificación “No Apto/a”	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
En conjunto	44,4	33,3	0,0	11,1	0,0	11,1

Ilustración 12. Atención durante la prueba.



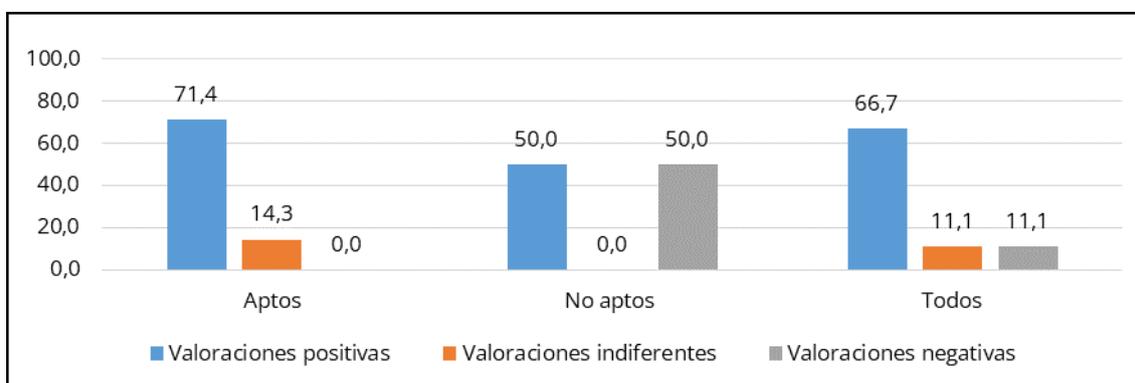
Las instrucciones de las distintas partes del examen son claras

Las valoraciones son positivas, aunque en menor porcentaje que en las preguntas anteriores, para estudiantes con calificación “apto/a”, las dos personas que responden con calificación de “no apto/a” marcan el valor positivo y el valor negativo respectivamente.

Tabla 13. Instrucciones del examen.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación “Apto/a”	57,1	14,3	14,3	0,0	0,0	14,3
Con calificación “No Apto/a”	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
En conjunto	55,6	11,1	11,1	11,1	0,0	11,1

Ilustración 13. Instrucciones para la prueba.



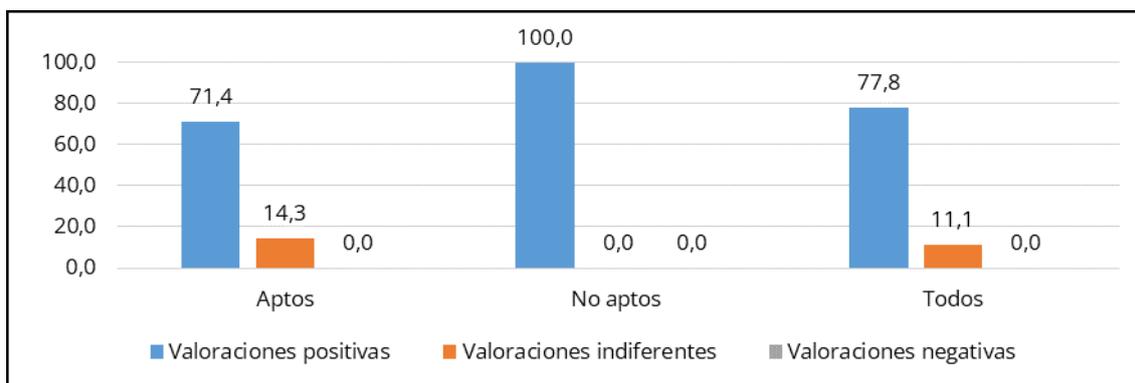
La visibilidad y claridad de los resultados en la página Web del SCI

Las valoraciones son positivas en el caso de estudiantes con calificación "apto/a", las dos personas que responden con calificación de "no apto/a" marcan el valor positivo y muy positivo respectivamente.

Tabla 14. Visibilidad y claridad de los resultados en la web SCI.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación "Apto/a"	57,1	14,3	14,3	0,0	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
En conjunto	55,6	22,2	11,1	0,0	0,0	11,1

Ilustración 14. Resultados en la web.



Reclamaciones realizadas

En este caso no ha habido reclamaciones por parte de los presentados a las pruebas.

4. VALORE LAS DISTINTAS PARTES DE LA PRUEBA

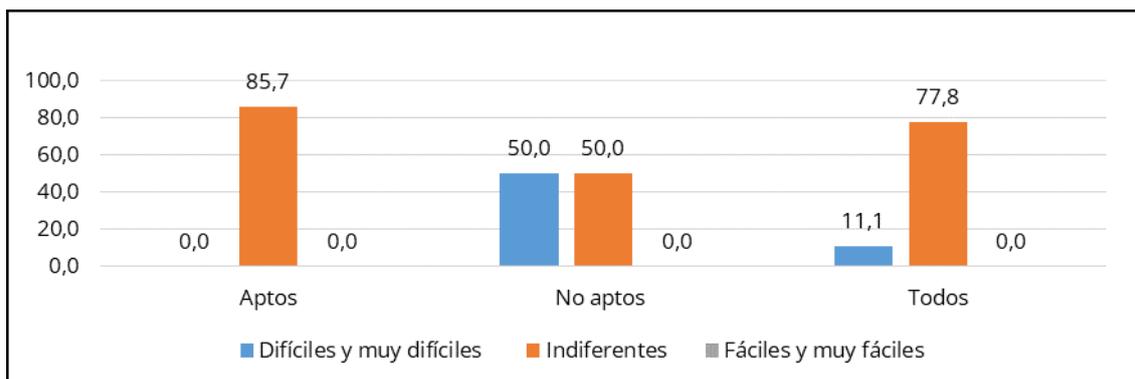
Comprensión lectora

En el caso de la comprensión lectora predominan las valoraciones entre indiferentes y difíciles

Tabla 15. Prueba de comprensión lectora.

	Muy difícil	Difícil	Indiferente	Fácil	Muy fácil	NC
Con calificación "Apto/a"	0,0	0,0	85,7	0,0	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
En conjunto	0,0	11,1	77,8	0,0	0,0	11,1

Ilustración 15. Parte de comprensión lectora.



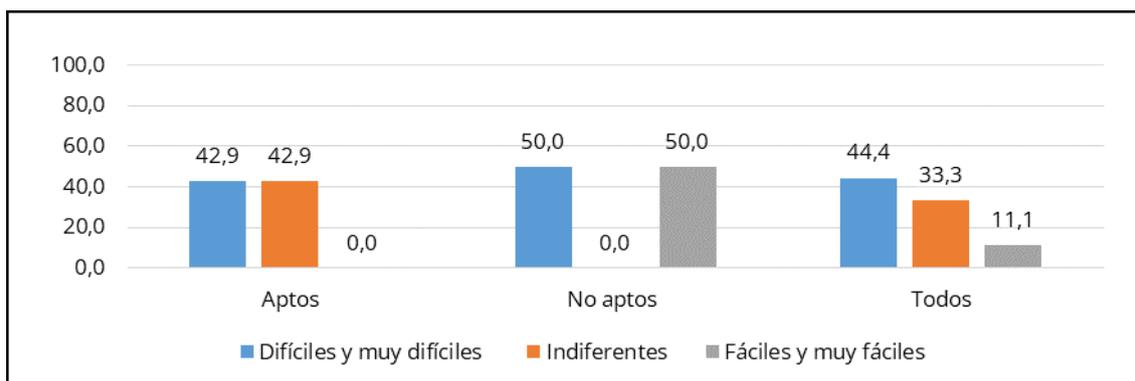
Comprensión auditiva

Predominan las valoraciones indiferentes y difíciles en el caso de estudiantes con calificación "apto/a", las dos personas que responden con calificación de "no apto/a" marcan difícil y fácil respectivamente.

Tabla 16. Prueba de comprensión auditiva.

	Muy difícil	Difícil	Indiferente	Fácil	Muy fácil	NC
Con calificación "Apto/a"	14,3	28,6	42,9	0,0	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
En conjunto	11,1	33,3	33,3	11,1	0,0	11,1

Ilustración 16. Parte comprensión auditiva.



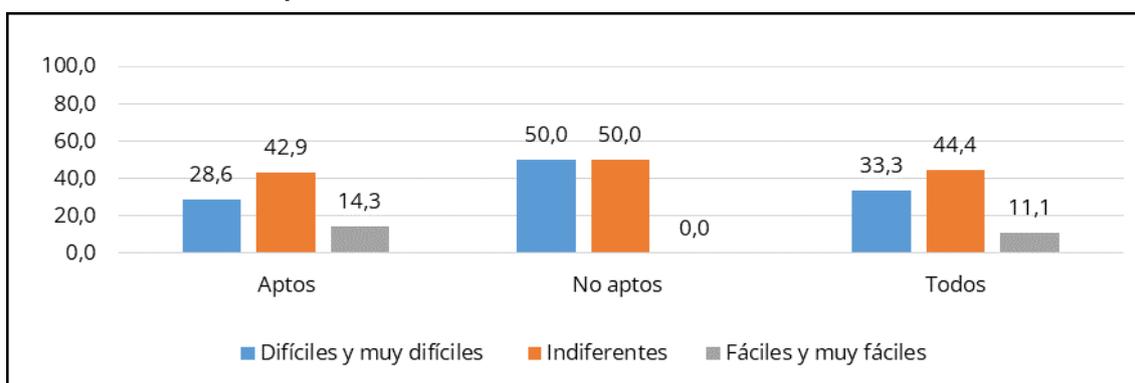
Expresión escrita

Predominan las valoraciones indiferentes en el caso de estudiantes con calificación "apto/a", las dos personas que responden con calificación de "no apto/a" marcan difícil e indiferente respectivamente.

Tabla 17. Prueba de expresión escrita.

	Muy difícil	Difícil	Indiferente	Fácil	Muy fácil	NC
Con calificación "Apto/a"	0,0	28,6	42,9	14,3	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
En conjunto	0,0	33,3	44,4	11,1	0,0	11,1

Ilustración 17. Parte expresión escrita.

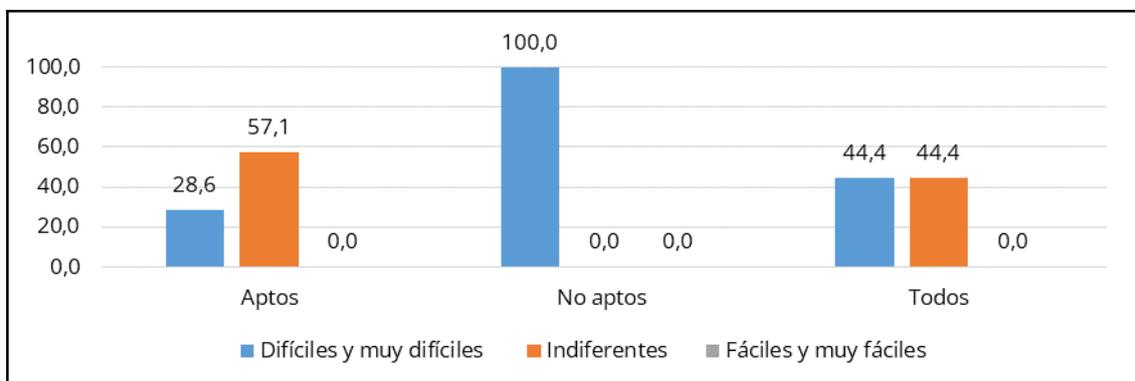


Expresión oral

Predominan las valoraciones indiferentes en el caso de estudiantes con calificación "apto/a", las dos personas que responden con calificación de "no apto/a" marcan difícil y muy difícil respectivamente.

Tabla 18. Prueba de expresión oral.

	Muy difícil	Difícil	Indiferente	Fácil	Muy fácil	NC
Con calificación "Apto/a"	14,3	14,3	57,1	0,0	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
En conjunto	22,2	22,2	44,4	0,0	0,0	11,1

Ilustración 18. Parte expresión oral.

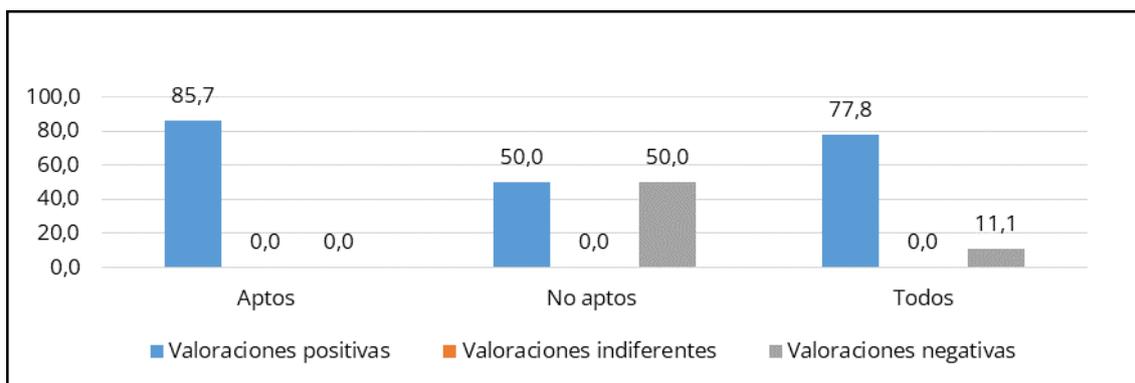
5. SATISFACCIÓN GENERAL

Valore el nivel general de satisfacción con la prueba

En general respecto a la satisfacción general predominan las valoraciones positivas y muy positivas en el caso de estudiantes con calificación "apto/a", las dos personas que responden con calificación de "no apto/a" marcan muy positiva y negativa respectivamente

Tabla 19. Satisfacción general con la prueba.

	Muy positiva	Positiva	Indiferente	Negativa	Muy Negativa	NC
Con calificación "Apto/a"	28,6	57,1	0,0	0,0	0,0	14,3
Con calificación "No Apto/a"	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
En conjunto	33,3	44,4	0,0	11,1	0,0	11,1

Ilustración 19. Satisfacción general.

6. COMENTARIOS

Comentarios generales sobre la prueba (calificados apto/a)

Como se ha indicado al inicio del informe, sólo una persona ha señalado en los comentarios generales que ha realizado la prueba del idioma Italiano nivel B1