



E.RE2.2 - INFORME DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS. ACTA DE APROBACIÓN

Grado en Estudios Hispánicos

CURSO 2020 – 2021

Antes de analizar los comentarios referentes al curso que estamos evaluando, realizaremos una INTRODUCCIÓN en la que incluiremos las acciones de mejora que se establecieron a partir de los resultados de las encuestas, el curso anterior y la situación en la que se encuentra su desarrollo, siguiendo el cuadro que presentamos a continuación:

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

En general el índice de satisfacción de los y las estudiantes con el Grado en Estudios Hispánicos ha sido alto en cursos anteriores, con notas superiores a 3 en la práctica totalidad de las cuestiones, y superiores a 4 en una gran cantidad de ellas. Además de las cuestiones de tipo general se detectaron problemas concretos en algunos casos. Aunque la pandemia ha supuesto sin duda una dificultad añadida, se ha estado trabajando de manera constante para resolverlos, y en la actualidad se perciben síntomas de mejoría.

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
2014-15	Mejora de la orientación profesional que se da al estudiantado, ofreciendo información sobre las salidas profesionales	1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en los resultados de las encuestas de satisfacción del estudiantado de tercero y el personal graduado	MEDIA	Equipo Decanal Comisión de Título UVOcupació	2014	2021	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad.



RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>2. Planificación de un programa de orientación profesional junto con UVOcupació (servicio responsable de la orientación profesional)</p> <p>2. Desarrollo de sesiones para informar al estudiantado de los últimos cursos, informándoles de las salidas profesionales y el apoyo que pueden solicitar UVOcupació, servicio encargado de la orientación profesional en la UV.</p> <p>3. Evaluación del desarrollo para analizar si responde a las necesidades del estudiantado.</p>		Representantes de estudiantes coordinadores de tercero y cuarto curso			
Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
2014-2015	Evitación en lo posible de las incidencias de cambios de horarios y docencia no impartida	<p>1. No asignación de asignaturas de primer cuatrimestre a plazas pendientes de adjudicación.</p> <p>2. Trabajo con la comisión de horarios para prever en lo posible las incidencias sobrevenidas.</p>	ALTA	Departamento de Filología Española	2015	2020	<p>X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación:</p> <p>Entendemos que las incidencias de cambios de horario y especialmente de docencia no impartida se han reducido sustancialmente, tras las incidencias puntuales durante el tiempo de la pandemia por la paralización de procesos administrativos.</p>



RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
2014-2015	Mejora de la información sobre cómo se organiza el curso y la titulación	1. Celebración de reuniones informativas al inicio del curso, 2- Mantimiento y actualización de la página web.	ALTA	Equipo directivo	2015	2020	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha realizado un esfuerzo por mejorar la información disponible, aunque el inicio de la pandemia ha ocasionado dificultades adicionales.
2014-2015	Mejora de las actividades complementarias	1. Conversión de asignaturas que incluyen un importante componente práctico en teórico-prácticas 2. Incentivar entre el profesorado la organización de actividades teórico-prácticas	ALTA	Comisión de Título Profesorado	2015	2019	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Con la puesta en práctica de la modificación del grado en el curso 2021-2021 ha aumentado considerablemente la cantidad de asignaturas teórico-prácticas. Además, se han organizado una buena cantidad de seminarios y congresos y se ha participado en programas de la facultad como el ciclo "Autores en el aula".
2014-2015	Planificación del horario por franjas semanales	1. Organización semanal del horario de manera que se eviten duplicidades y se racionalice la docencia de los diferentes grupos	ALTA	Equipo directivo Comisión de horarios	2015	2018	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: En la actualidad los horarios están armonizados y los estudiantes no han planteado quejas en este sentido. Se realizaron dos acciones principalmente: el cambio de modalidad a teórico-práctico de las asignaturas obligatorias, hecho que ha facilitado la existencia de dos grupos y un horario más compacto que se había puesto en marcha en el 2017; y la acumulación en dos días de las obligatorias de cuarto curso para facilitar la realización del TFG.
2014-2015	Mejora de la información publicada en la web, ya que los estudiantes consideran 2015-16 que es poco útil	1. Actualización de la información pública en la web. 2. Presentación de la página web y su organización en la	ALTA	Equipo directivo Comisión de título.	2015	2020	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Los contenidos de la página web son completos y bien organizados. Sería deseable



RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		reuniones previas al comienzo de curso (jornadas de orientación)		Técnicos de Audiovisuales Estudiantes mentores ADR			mejorar la familiaridad del estudiantado con ellos y su organización, especialmente la referente a los planes de estudio. Además, se realizan actualizaciones anuales, y durante el tiempo de la pandemia se mantuvo la información actualizada sobre las modificaciones en las guías docentes (addendas Covid), modalidad de docencia, etc.
2014-2015	Mejora de la coordinación entre el profesorado, especialmente entre los que imparten una misma asignatura	1. Evitar más de dos profesores en una misma asignatura. 2. Mejora de la coordinación a través del cumplimiento de la guía docente. 3. Recordar a los profesores implicados la necesidad de hacer efectiva y explícita la continuidad de las partes de la asignatura. También en este sentido se ha mejorado. 4. . Incentivar las reuniones de área. 2. Atender en la revisión anual de las guías docentes a que no se produzcan solapamientos entre contenidos	ALTA	Comisión de título Coordinadores de curso	2015	En curso	<input type="checkbox"/> SI X NO- Justificación Aunque el objetivo no puede considerarse cumplido del todo y hay que mantener la vigilancia, se aprecia una tendencia a la mejoría. Hasta donde ha sido posible, se ha priorizado en la confección de los POD por parte de las unidades docentes y Se ha recordado al profesorado la necesidad de seguir los criterios expuestos en la guía docente y las quejas del estudiantado se han reducido notablemente. Sin duda por ello, se percibe un significativo descenso de las quejas en este sentido.
2014-2015	Revisión de la carga de trabajo del estudiante	Atender a este criterio en la revisión anual de las guías docentes	ALTA	Comisión de título Coordinadores de curso	2015	En curso	<input type="checkbox"/> SI X NO- Justificación Aunque existe conciencia del problema, es necesario seguir trabajando para mejorar la percepción del estudiantado sobre este aspecto.
2014-2015	Adecuación de las actividades académicas complementarias	1. Proponer la conversión de asignaturas que incluyen un importante componente práctico en teórico-prácticas 2. Incentivar entre el profesorado la organización de actividades teórico-prácticas	ALTA	Comisión de título Coordinadores de curso	2015	En curso	<input type="checkbox"/> SI X NO- Justificación Todavía existe margen de mejora, especialmente teniendo en cuenta la paralización total que llegó a provocar la pandemia



RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
2014-2015	Revisión del nivel de exigencia en relación a la docencia	1. Atender a los criterios de evaluación en la revisión anual de las guías docentes	ALTA	Comisión de título Coordinadores de curso	2015	2020	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO- Justificación Aunque sin duda se ha mejorado, la percepción del estudiantado sigue exigiendo mejoras en este aspecto.
2014-2015	Mejora de la adecuación de las aulas y su equipamiento	Aunque este aspecto tiene que ver con las infraestructuras, mejorar el equipamiento y la accesibilidad del edificio y las aulas.	ALTA	Equipo directivo	2015	2020	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Los trabajos de mejora de la accesibilidad y del equipamiento de las aulas se han realizado no sólo como estaba previsto sino que la pandemia aceleró el proceso de informatización de las aulas al dotarlas de cámaras para la retransmisión en streaming.
2014-2015	Adecuación de contenidos teóricos y prácticos	1. Proponer la conversión de asignaturas que incluyen un importante componente práctico en teórico-prácticas 2. Homogeneización hasta donde sea posible de los grupos A y B.	ALTA	Comisión de título Coordinadores de curso Coordinadores de las asignaturas	2016	2021	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: La modificación del VERIFICA del grado implementada el curso 2020-2021 ha venido a solucionar completamente estas deficiencias.
2014-2015	Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras	Aunque este aspecto tiene que ver con las infraestructuras, mejorar el equipamiento y la accesibilidad del edificio y las aulas.	ALTA	Equipo directivo	2010	2020	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO- Justificación: Los trabajos de mejora de la accesibilidad y del equipamiento de las aulas se han realizado no sólo como estaba previsto sino que la pandemia aceleró el proceso de informatización de las aulas al dotarlas de cámaras para la retransmisión en streaming.



RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Uno de los problemas que se repite cada año, en relación con las encuestas es **el bajo índice de respuestas**, por ello desde la Unidad de Calidad, en colaboración con los centros, está desarrollando estas mejoras:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN							
2014-15	Aumento de la participación en las encuestas de satisfacción	<ol style="list-style-type: none">1. Establecimiento de las fechas de apertura de las encuestas con las personas responsables de las titulaciones y la persona responsable de calidad del centro.2. La Unidad de Calidad avisa semanalmente a las personas responsables de los títulos para comunicar el índice de participación, incidiendo en la importancia de la motivación para que se responda a las encuestas.3. Desde la Dirección del Centro se ha motivado al estudiantado para que desarrolle las encuestas, mediante el envío institucional y mensajes personalizados a cada implicado e implicada.4. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de respuestas (http://www.uv.es/uvweb/unitat-	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2013	Todos los años se comunica al personal responsable la periodicidad de las encuestas	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se ha llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación



RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html)</p> <p>5. Elaboración de un video para motivar a al estudiantado para que cumplimenten las encuestas de satisfacción, (https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFIc#t=20) dicho video se publica en la web principal de la Universidad, en la Unidad de Calidad y en las pantallas de información de los centros.</p> <p>6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participe el personal implicado.</p>					
ACCIONES FUTURAS							
2015-16	Mejora de los índices de participación, aunque en algunas titulaciones se ha mejorado sustancialmente.	<p>1.Reunión con el personal responsable de calidad de los centros, para delimitar acciones de mejora de futuro y sobre todo presentar buenas prácticas de los centros/títulos que han obtenido un índice de participación más alto.</p> <p>2. Analizar el sistema de recogida de la encuesta de satisfacción de la opinión del personal egresado. Se incluye dentro del ENTREU y el colectivo de egresados no la</p>	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2016	En curso	X NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Se han realizado medidas de promoción e información entre el estudiantado, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación y quedan pendientes algunas de las



RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>completan cuando realizan el depósito del título, aunque desde la Unidad de Calidad se envían múltiples recordatorios.</p> <p>Dentro de esta encuesta hay aspectos clave para evaluar el funcionamiento de la titulación, destacando la movilidad del estudiantado, las prácticas externas y la orientación profesional.</p> <p>3. Campaña desde la Unidad de Calidad para comunicar y sensibilizar a la comunidad educativa de las mejoras desarrolladas a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción.</p>					acciones de coordinación con los responsables de calidad de los centros y con la unidad de calidad.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO DE PRIMER CURSO

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción al estudiantado de primero.

El título de *Estudios Hispánicos. Lengua española y sus literaturas* se implantó en el curso 2010-11 y se renovó la acreditación en el 2017.

En este informe nos centraremos en los datos del último curso, 2020-21, haciendo algunas referencias a los años anteriores para analizar la evolución.

La encuesta consta de 18 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Organización de la Enseñanza, en el que se hace hincapié en las posibles incidencias que se hayan podido producir en la organización del curso y sobre la información recibida en el proceso de matriculación.
- Orientación al personal estudiante, en la medida que la encuesta va destinada al estudiantado de primer curso se insiste en el bloque de
2. orientación e información que reciben sobre los servicios que ofrece la Universidad y la titulación.
 3. Planificación de la Enseñanza, se hace referencia a la utilidad de las guías docentes y si se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas.
 4. Infraestructuras, se le solicita al cuerpo de estudiantes que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y al estudio.
 5. Coordinación, se evalúa la existencia de coordinación entre las diferentes asignaturas de la titulación.
 6. Desarrollo de la Enseñanza, es el bloque que mayor número de ítems tiene y valora el grado de satisfacción con las metodologías y materiales utilizados.
 7. Información Pública, se evalúa si el estudiantado considera que tiene suficiente información.
 8. Bloque General, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; interés de los estudios, calidad del profesorado, recomendarías esta titulación a otras personas y por último, satisfacción con la titulación.

En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con la persona responsable de la titulación y se decidió una asignatura troncal con todos sus grupos para llevar a cabo el pase de la encuesta.

Del estudiantado que ha respondido la encuesta, el 89,47% son mujeres frente al 10,53% que representan los hombres.

Respecto a la modalidad de acceso a los estudios, del estudiantado encuestado, destacamos que la PAU supone la principal vía de acceso (98,33%) seguida, en orden de importancia, de los y las mayores de 25% (1,67%).

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que todos los ítems se han mantenido en líneas generales las puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior.

Organización de la enseñanza

Este bloque consta de dos ítems. El primero de ellos hace referencia a las posibles incidencias que han podido existir en la organización del curso.

Únicamente el 21,67% del estudiantado encuestado señala que ha habido incidencias, lo que se valora de modo positivo. A pesar de ser un resultado satisfactorio, consideramos que deben hacerse todos los esfuerzos posibles para reducir las posibles incidencias en este ámbito. Algunas de ellas se refieren a problemas de docencia no impartida (el 46,51% de la plantilla de estudiantes ha señalado que sí existen incidencias) y los cambios de horario (el 38,46% de la plantilla de estudiantes ha señalado que sí existen incidencias) y cambios de aula (el 23,08% han respondido afirmativamente). Hay que tener en cuenta, como en general señalaremos en los diferentes ítems, que el curso 2020-2021 se vio enteramente afectado por la pandemia y fue el curso en que debió impartirse docencia híbrida.

La evaluación de la información, previa a la incorporación a los estudios, ha sido satisfactoria y se sitúa en la media de la Universitat de València. Así pues, el estudiantado presenta un grado de satisfacción medio-alto respecto al proceso de matrícula, la preinscripción, así como información sobre becas, obteniéndose un valor de 3,33 en una escala de 1 a 5 (en el curso 2009-10 se obtuvo en este ítem un 3,11).

Orientación del estudiantado para facilitar su integración

El personal estudiante considera que las actividades o cursos de orientación para facilitar su integración académica (utilización de la biblioteca, aula virtual, página web...) le ha sido de utilidad, obteniendo una media de 3,46, la cual, aunque es una calificación bastante buena, está sin embargo ligeramente por debajo de la media de la Universidad. En este bloque es importante analizar la orientación e información previa al acceso a la Universidad, por ello destacamos:

El 53,33% del cuerpo de estudiantes participaron en actividades para conocer los centros, las titulaciones y los campus de la Universitat de València (visitas guiadas, prácticas en laboratorio, charlas, olimpiadas, concursos, etc.)

El 76,67% del personal encuestado señala que antes de entrar en la Universidad, tuvieron acceso a las guías, publicaciones y páginas web sobre la oferta de las titulaciones y el proceso de admisión de la Universitat de València.

El 42,31% señala que las acciones en las que ha participado le han influido en la selección de la titulación (únicamente se han tenido en cuenta los que han respondido afirmativamente a las preguntas anteriores)

Planificación de los estudios

Por lo que se refiere a la planificación de los estudios, el estudiantado encuestado considera que el profesorado de las diferentes asignaturas ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas en las guías docentes (3,55 frente a un 4,22 del curso anterior). Este descenso significativo se debe sin duda al impacto del proceso de adaptación a la docencia híbrida y a los problemas surgidos. No corresponde en absoluto a la tendencia ascendente de los años anteriores (3,64 el curso 2018-2019 y 3,06 el 2017-2018).

Esa tendencia ascendente era consecuencia del análisis que realizó la Comisión Académica de las guías docentes, intentando adecuarlas a los periodos lectivos y concienciando al profesorado de la utilidad que tienen en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, y entendemos que se recuperará una vez retornados a la modalidad habitual de docencia.

Infraestructuras

La media de este bloque es de 3,29, estando ligeramente por encima de la media de la Universidad.

La evaluación del estudiantado de los espacios destinados a la docencia, aulas de teoría-práctica, de informática y/o de audiovisuales, ha experimentado un cierto descenso (3,37) en comparación con los resultados obtenidos en el curso anterior que fue de 3,61. Una vez más ello sólo puede explicarse por las restricciones en el uso de los espacios que implicó la pandemia y en las dificultades que implicó la docencia híbrida con la retransmisión de las clases en streaming. En este apartado se trunca también una tendencia ascendente de los cursos anteriores que no se corresponde con la inversión realizada en la adaptación de las aulas (de 3,21 en 2016-17 a 3,24, a 3,6 y 3,61).

Un resultado similar alcanza la valoración que realiza el estudiantado de los espacios destinados al trabajo (aulas de lectura y espacios para trabajar en grupo) que obtiene un 3,19 frente a un 3,76 en el año anterior. Sin duda esta pregunta resultaba improcedente en el curso 2020-21 porque el uso de esos espacios comunes se vio drásticamente restringido.

Coordinación

La media de este bloque es de 3,37, estando ligeramente por debajo de la media de la Universidad.

La evaluación del estudiantado de la coordinación en las asignaturas en que ha tenido más de un profesor, ha experimentado una ligera subida (3,41) en comparación con los resultados obtenidos en el curso anterior que fue de 3,39. Hay que valorar especialmente esta subida en un curso en las difíciles condiciones en las que se dio este. En cualquier caso, desde la CAT seguiremos trabajando en su mejora.

Por otra parte, la coordinación entre las diferentes asignaturas del curso ha merecido una calificación de 3,33, lo cual implica un ligero descenso respecto al curso anterior (3,72) y vuelve a romper la tendencia ascendente de los años anteriores (de 3,2 a 3,6 y 3,72). De nuevo hay margen de mejora y debemos trabajar para recuperar esa tendencia ascendente.

Desarrollo de la enseñanza

La media de este bloque es de 3,63, estando en la media de la Universidad. Sin embargo, llama la atención que en algunos aspectos superamos ampliamente esta media (implicación en el proceso de aprendizaje, utilidad de los materiales de estudio) mientras en otros estamos por debajo (cumplimiento de la carga de trabajo de 25 horas por créditos) o la coincidencia del inicio y el final de las clases y actividades presenciales con los públicamente establecidos).

La evaluación del estudiantado de las metodologías docentes en cuanto favorece la implicación en el proceso de aprendizaje, aunque los resultados son buenos, ha experimentado un cierto descenso (3,46) en comparación con los resultados obtenidos en el curso anterior que fue de 3,72. En este apartado se trunca también una tendencia ascendente de los cursos anteriores (de 3,24 en 2017-18 a 3,33 y 3,72). Sin duda la docencia híbrida no fue el formato más adecuado para favorecer la implicación en el proceso de aprendizaje.

Por otra parte, la valoración del cumplimiento de la carga de trabajo de 25 horas por crédito ha sido de 3,19, lo cual implica un descenso respecto al año anterior (3,28). En este caso nos movemos en los años sucesivos en una horquilla muy cercana y no se detecta la mencionada tendencia ascendente sino un cierto estancamiento. El resultado de todos modos es positivo e implica que el estudiante percibe como exigente el grado, lo cual no parece ser un indicador negativo.

En cuanto a la valoración de la utilidad de los materiales de estudio recomendados ha sido de 3,75 lo cual es un resultado muy positivo supone un descenso no significativo respecto al año anterior 3,89.

La valoración del nivel de asistencia a clase y a las actividades presenciales previstas en el calendario ha sido de 4,18 a pesar del contexto pandémico, algo de lo que debemos felicitarnos. De hecho, en este caso no se ha interrumpido la tendencia ascendente (de 3,78 en 2018 a 4,06 y a 4,18).

Por último, la coincidencia de los horarios de inicio y finalización de las actividades con los públicamente establecidos ha sido de 3,53. Esto implica un descenso respecto al curso anterior (4,06) y creemos que se debe a la confusión que implicaba las horas de acceso escalonadas a las aulas exigidas por los protocolos Covid.

Información pública



La pregunta realizada en este apartado era por la utilidad de la información proporcionada por la página web de la titulación. El resultado resulta muy positivo (3,81), en la media de la Universitat. En este aspecto, además, se ha producido una sustancial mejoría respecto al año anterior (3,61). Sin duda el estudiantado ha sabido valorar el esfuerzo realizado para mantener actualizada la información en tiempos de docencia no presencial.

General

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque son los más importantes para el análisis de la titulación, ya que aquí el estudiantado valora globalmente el interés de la titulación, la calidad del profesorado y la satisfacción con el título. Además de lo anterior, la recomendación a otros compañeros y compañeras es uno de los ítems clave para conocer el nivel de satisfacción del estudiante con la titulación que están cursando.

La media de este bloque es de 3,93, estando en la mayoría de los ítems en la media o por encima de la Universidad. La valoración de los anteriores aspectos se ha mantenido en niveles muy altos a pesar de la coyuntura adversa. El interés de la titulación para el estudiantado alcanza una valoración de 4,24, algo inferior a la altísima valoración del curso anterior que otra vez marcaba la cima de una trayectoria ascendente (4,71). La calidad del profesorado sigue siendo bien valorada, con un 3,54, en cifras parecidas a la del año anterior (3,65). De forma parecida, la satisfacción con la titulación recibe una puntuación de 3,98. Un indicador interesante y positivo es el hecho de que el estudiantado recomendaría esta titulación al resto de compañeros y compañeras, obteniendo una media de 3,97, razonablemente cercana a la del curso anterior (4,29), que de nuevo coronaba una trayectoria ascendente de los años anteriores.

En resumen, entendemos que hemos resistido razonablemente bien el impacto de la covid y se seguirá trabajando para retomar y consolidar las trayectorias ascendentes.

	RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	 Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació
---	---	--

Evaluación General de la titulación

	Curso 2020/21	Curso 2019/2020	Curso 2018/19	Curso 2017/2018
Interés de la titulación	4,24	4,71	4,29	4,18
Calidad del profesorado	3,54	3,65	3,61	3,76
Recomendación de la titulación al grupo de compañeros/as	3,97	4,29	4,04	4,12
Satisfacción con la titulación	3,98	4,35	4,02	4

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

PUNTOS FUERTES
El estudiantado está satisfecho con la titulación
El estudiantado encuentra interesante la titulación
El estudiantado de primero recomendaría la titulación a otras personas compañeras
Los materiales de estudio recomendados son útiles
El profesorado asiste siempre a clase y a las actividades presenciales previstas en el calendario
La información proporcionada por la página web es útil

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Aunque no esté por debajo del 3, y la nota es aceptable, seguir trabajando en la coordinación entre profesores de una misma asignatura	En proceso	Coordinación de la CAT Coordinadores de curso Coordinadores de asignaturas

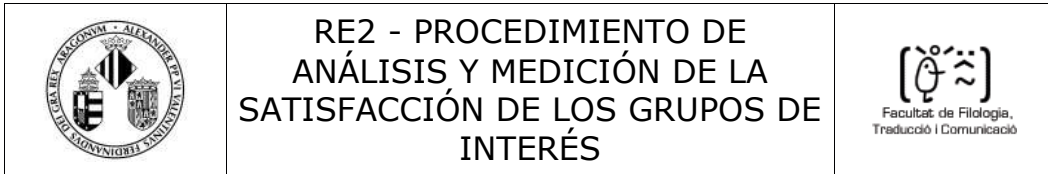
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS Y LAS ESTUDIANTES DE TERCERO

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción al estudiantado de tercer curso.

El título de *Estudios Hispánicos. Lengua española y sus literaturas* se implantó en el curso 2010-11, y se renovó la acreditación en el 2017. En este informe nos centraremos en los datos del último curso, 2020-21, haciendo algunas referencias a los años anteriores para analizar la evolución.

La encuesta consta de 24 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Organización de la Enseñanza, en el que se hace hincapié en las posibles incidencias que se hayan podido producir en la organización del curso y sobre la información recibida en el proceso de matriculación.
2. Planificación de la Enseñanza, se hace referencia a si han sido de utilidad las guías docentes y si se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas.
3. Programa formativo, hace referencia al análisis de si las asignaturas que se han cursado y sus contenidos se han adecuado a los objetivos de la titulación.
4. Infraestructuras, se le solicita al estudiantado que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y al estudio.
5. Coordinación, se evalúa la existencia de coordinación entre las diferentes asignaturas de la titulación.
6. Desarrollo de la Enseñanza, es el bloque que mayor número de ítems tiene y valora el grado de satisfacción con las metodologías y materiales utilizados.
7. Evaluación, se incluye un ítem sobre si el nivel de exigencias de la evaluación se adecua a la docencia impartida.
8. Información Pública, se evalúa si el estudiantado considera si la información de la web le es de utilidad.
9. Bloque General, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación, como interés de los estudios, calidad del profesorado,



recomendarías esta titulación otras personas y por último, satisfacción con la titulación.

En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert con cinco valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con el personal responsable de la titulación y se decidió una asignatura troncal con todos sus grupos para llevar a cabo el pase de la encuesta.

Organización de la enseñanza

Este bloque consta de dos ítems. El primero de ellos hace referencia a las posibles incidencias que han podido existir en la organización del curso.

Únicamente el 18,42% del estudiantado encuestado señala que ha habido incidencias, lo que se valora de modo positivo. A pesar de ser un resultado satisfactorio, consideramos que deben hacerse todos los esfuerzos posibles para reducir las posibles incidencias en este ámbito. Algunas de ellas se refieren a problemas de cambio de aulas (el 42,86% de la plantilla de estudiantes ha señalado que sí existen incidencias) y de docencia no impartida (el 28,57% de la plantilla de estudiantes ha señalado que sí existen incidencias). Hay que tener en cuenta, como en general señalaremos en los diferentes ítems, que el curso 2020-2021 se vio enteramente afectado por la pandemia y fue el curso en que debió impartirse docencia híbrida.

La evaluación de la información, previa a la incorporación a los estudios, ha sido relativamente satisfactoria y se sitúa en la media de la Universitat de Valencia. Así pues, el estudiantado presenta un grado de satisfacción medio respecto al proceso de matrícula, la preinscripción, así como información sobre becas, obteniéndose un valor de 2,97 en una escala de 1 a 5 (en el curso 2009-10 se obtuvo en este ítem un 3,05).

Planificación de los estudios

Por lo que se refiere a la planificación de los estudios, la calificación media de este bloque por el estudiantado ha sido de 3,45, lo que supone un aumento sustancial respecto al curso anterior 3,07.

El estudiantado encuestado considera que el profesorado de las diferentes asignaturas ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas en las guías docentes (3,61 frente a un 3,11 del curso anterior), con lo que sitúa por encima de la media de la universidad, con lo cual se mantiene la tendencia ascendente de los últimos años a pesar de la pandemia.

El estudiantado considera que los conocimientos, habilidades y actitudes propuestas en las guías docentes se están desarrollando tal como se había propuesto, dado que puntúan esta cuestión con 3,45, frente a 3 en el curso anterior.

También consideran que en las asignaturas cursadas hasta el momento no se repiten contenidos de manera innecesaria, ya que la puntuación en este aspecto es de 3,29, frente a 3,11 en el curso anterior.

Programa formativo



Los estudiantes consideran que las asignaturas cursadas hasta el momento y sus contenidos se adecuan a la titulación, porque han puntuado esta cuestión con 3,79, por encima de la media de la universidad y con significativo aumento respecto al curso anterior, en que la calificación fue de 3,42.

Infraestructuras

La media de este bloque es de 2,49, estando bastante por debajo de la media de la Universidad.

La evaluación del estudiantado de los espacios destinados a la docencia, aulas de teoría-práctica, de informática y/o de audiovisuales, ha experimentado un cierto descenso (2,66) en comparación con los resultados obtenidos en el curso anterior que fue de 3,71. Ello sólo puede explicarse por las restricciones en el uso de los espacios que implicó la pandemia y en las dificultades que implicó la docencia híbrida con la retransmisión de las clases en streaming.

Un resultado similar alcanza la valoración que realiza el estudiantado de los espacios destinados al trabajo (aulas de lectura y espacios para trabajar en grupo) que obtiene un 2,32, frente a un 3.32 en el año anterior. Sin duda esta pregunta resultaba improcedente en el curso 2020-21 porque el uso de esos espacios comunes se vio drásticamente restringido.

	RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	 Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació
---	---	--

Coordinación

La media de este bloque es de 3,39, estando ligeramente por encima de la media de la Universidad (3.21).

La evaluación del estudiantado de la coordinación en las asignaturas en que ha tenido más de un profesor, ha experimentado una notable subida (3,39) en comparación con los resultados obtenidos en el curso anterior que fue de 2,26. Hay que valorar especialmente esta subida en un curso en las difíciles condiciones en las que se dio este. Por otra parte, la coordinación entre las diferentes asignaturas del curso ha merecido una calificación de 3,19, lo cual implica también una subida importante respecto al curso anterior (2,84). Podemos estar satisfechos de los resultados en este apartado, aunque deberemos seguir vigilantes en los próximos cursos.

Desarrollo de la enseñanza

La media de este bloque es de 3,37, estando en la media de la Universidad. Sin embargo, llama la atención que en algunos aspectos superamos ampliamente esta media (implicación en el proceso de aprendizaje, asistencia de los profesores a clase) mientras en otros estamos por debajo (la coincidencia del inicio y el final de las clases y actividades presenciales con los públicamente establecidos).

La evaluación del estudiantado de las metodologías docentes en cuanto favorece la implicación en el proceso de aprendizaje, aunque los resultados no llegan a ser muy preocupantes se sitúa por debajo de 3 (2,97). Sin embargo, hay que hacer notar que el curso anterior fue de 2,68 por lo que, a pesar de que debemos seguir trabajando en este aspecto, se detecta cierta mejoría.

Por otra parte, la valoración del cumplimiento de la carga de trabajo de 25 horas por crédito ha sido de 2,67, lo cual implica un descenso respecto al año anterior (3,63). El resultado de todos modos creemos que no es preocupante, ya que implica que el estudiante percibe como exigente el grado, lo cual no parece ser un indicador negativo. Además, el paso en algunas asignaturas durante la docencia híbrida a la evaluación continua creó en una parte del estudiantado la sensación de una mayor carga de trabajo. En cuanto a la valoración de las actividades académicas complementarias y su contribución a su formación reciben una calificación de 2,64 respecto al 2,69 del año anterior, lo cual no es significativo y se explica por las restricciones extremas que afectaron a estas actividades durante este curso. De todos modos, hay que señalar que

algunas se realizaron online (autores en el aula, seminarios o intercambios virtuales con universidades socias, etc.).

Sin embargo, la valoración de la adecuación de las prácticas en las clases respecto a la parte teórica de las asignaturas ha sido de 3,58, lo que supone un aumento respecto al curso anterior, en que fue de 3,28.

En cuanto a la valoración de la utilidad de los materiales de estudio recomendados ha sido de 3,84 lo cual es un resultado muy positivo supone un descenso no significativo respecto al año anterior 3,53, y es posible que se deba al proceso de adaptación a la docencia híbrida.

La valoración del nivel de asistencia a clase y a las actividades presenciales previstas en el calendario ha sido de 4,37 a pesar del contexto pandémico, algo de lo que debemos felicitarnos. De hecho, el año anterior fue de 3,89.



Por último, la coincidencia de los horarios de inicio y finalización de las actividades con los públicamente establecidos ha sido de 3,45. Esto implica un descenso respecto al curso anterior (3,79) y creemos que se debe a la confusión que implicaba las horas de acceso escalonadas a las aulas exigidas por los protocolos Covid.

Evaluación

La valoración general de este bloque no llega a ser preocupante, pero se ha detectado un ligero descenso en la valoración que ha implicado bajar ligeramente de la frontera del 3, en concreto, 2,99 frente a 3,11 el año anterior. Se sitúa un poco por debajo de la media de la universidad.

En concreto, la adecuación de los sistemas de evaluación a las metodologías de aprendizaje es valorada con 3,16, lo cual supone un ligero incremento respecto al curso anterior 3,11.

Es en la pregunta sobre la adecuación entre el nivel de exigencia de la evaluación y el proceso formativo en el que se produce el descenso significativo. La valoración es de 2,82 frente a 3,11 del curso anterior. Una vez más la adecuación de las asignaturas a la docencia híbrida parece estar en el origen.

	RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	 Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació
---	---	--

Información pública



La pregunta realizada en este apartado era por la utilidad de la información proporcionada por la página web de la titulación. El resultado resulta positivo (3,22), en la media de la Universitat. En este aspecto, además, se ha producido una mejora

respecto al año anterior (3,21). Sin duda el estudiantado ha valorado el esfuerzo realizado para mantener actualizada la información en tiempos de docencia no presencial.

General

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque son los más importantes para el análisis de la titulación, ya que aquí el estudiantado valora globalmente el interés de la titulación, la calidad del profesorado y la satisfacción con el título. Además de lo anterior, la recomendación a otras personas es uno de los ítems clave para conocer el nivel de satisfacción del estudiantado con la titulación que están cursando.

La media de este bloque es de 3,71 estando en la mayoría de los ítems por encima de la Universidad. La valoración de los anteriores aspectos ha mejorado significativamente con respecto al curso anterior. El interés de la titulación para el estudiantado alcanza una valoración de 4,13, superior a la del curso anterior (3,74). También ha mejorado la valoración de la calidad del profesorado (3,53) frente a 3,37 del curso anterior. De forma parecida, la satisfacción con la titulación recibe una puntuación de 3,58, mejorando ligeramente la puntuación del curso anterior (3,53). Un indicador interesante y positivo es el hecho de que el estudiantado recomendaría esta titulación, obteniendo una media de 3,59, consolidando la del curso anterior (3,58).

	RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	 Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació
---	---	--

Evaluación General de la titulación

	Curso 2020/21	Curso 2019/2020	Curso 2018/2019	Curso 2017/2018
Interés de la titulación	4,13	3,74	4,19	4,44
Calidad del profesorado	3,53	3,37	3,86	3,83
Recomendación de la titulación a otras personas	3,59	3,58	3,86	4,11
Satisfacción con la titulación	3,58	3,53	3,48	4,11

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

PUNTOS FUERTES
El estudiantado está satisfecho con la titulación y le parece interesante
El alumnado de tercero recomendaría la titulación a otras personas
Las asignaturas se adecúan a los contenidos de la titulación
Los materiales de estudio recomendados son útiles
El profesorado asiste siempre a clase y a las actividades presenciales previstas en el calendario

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Recuperar el uso de los espacios destinados al trabajo y estudio en grupo	Curso académico 2021-2022 y siguientes.	Equipo directivo y CAT
Favorecer la implicación del estudiantado en el proceso de aprendizaje	Curso académico 2021-2022 y siguientes	CAT Profesorado
Acercar la carga de trabajo a las 25 horas por crédito	Curso académico 2021-2022 y siguientes.	CAT Profesorado
Incentivar la organización de actividades académicas complementarias	Curso académico 2021-2022 y siguientes.	CAT Profesorado
Adecuar el nivel de exigencia de la evaluación al proceso formativo	Curso académico 2021-2022 y siguientes.	CAT Profesorado

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

La Unitat de Qualitat desenvolupa una enquesta de satisfacció del professorat que imparte docència en les diferents titulacions oficials.

Esta enquesta se passa biennalment, organitzant-se des de la Unitat de Qualitat. El procediment de pas és on-line, enviant-los un correu electrònic a tot el professorat implicat i motivant-los a que complimenten dicha enquesta.



La enquesta consta de 20 ítems (además de las cuestiones identificativas), estructurada en cinco bloques:

1. Programa formativo, en el que señala la adecuación del plan de estudios con los objetivos que se pretende conseguir, así como el interés de la titulación.
2. Organización de la enseñanza. Este bloque tiene como objetivo conocer la satisfacción del profesorado con la organización de la titulación, la planificación de la enseñanza y los diferentes mecanismos de coordinación- comunicación entre los diferentes implicados e implicadas.
3. Instalaciones y recursos. En este bloque se pregunta por la satisfacción del profesorado con las infraestructuras y el equipamiento de que se dispone la titulación, así como la adecuación de los fondos bibliográficos.
4. Desarrollo de la enseñanza, que pretende analizar las metodologías docentes utilizadas y el grado de adecuación de las mismas.
5. Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con los estudios.
6. Global. Es un bloque de preguntas abiertas, donde el profesorado puede señalar los aspectos positivos y negativos de la titulación.

Vamos a analizar los cursos 2019-20, 2017-18, 2015-16 y 2014-15, presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión Académica de Título.

Se ha obtenido evaluación de la titulación de 28 profesores y profesoras, de los cuales la tercera parte corresponden a categorías del profesorado permanente.

En el análisis de resultados vamos a considerar los bloques de la encuesta: programa formativo, organización del proceso de enseñanza, instalaciones y recursos, desarrollo de las enseñanzas y alumnado.

	RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	 Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació
---	---	--

Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo; en particular se han valorado los objetivos del grado y del perfil del personal egresado, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,48). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita duplicidades (4,23); y por otro lado, que es adecuada la proporción entre teoría y práctica (3,69). En todos estos aspectos se está por encima de la media de la Universitat de València excepto en la proporción entre teoría y práctica del grado, algo que sin duda cambiará en los próximos cursos a partir de la modificación del VERIFICA que implicó, en 2019, la conversión de las asignaturas obligatorias en teórico prácticas. Para finalizar este bloque cabe destacar que el profesorado valora con un 4,48 que el perfil de ingreso está claramente delimitado y se adapta a los objetivos del grado.

Organización de la enseñanza

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente la organización de la enseñanza; en particular se ha valorado la organización del grado de manera muy positiva (4,58). En el mismo sentido se valora la adecuación de los mecanismos utilizados para difundir la información del grado (objetivos, perfil de ingreso, guías docentes) (4,54); por otro lado, se considera que en la planificación del grado se han tenido en cuenta los intereses del alumnado y sus conocimientos previos (4,48). Los diferentes mecanismos de coordinación-comunicación son valorados de manera muy positiva, tanto entre los diferentes profesores del grado (4,5), entre la teoría y la práctica de las materias (4,56), entre las diferentes materias del grado (4,52) o la coordinación / comunicación interdepartamental (4,05). En todos estos aspectos se está por encima de la media de la Universitat de València.

Instalaciones y recursos

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente las instalaciones y recursos; en particular se ha valorado de manera positiva las aulas destinadas a docencia y sus equipaciones (4,1), estando por encima de la media de la Universitat de València, la cantidad, calidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y los

fondos documentales y su adecuación a las necesidades del grado (4,04), aunque en este caso si sitúa ligeramente por debajo de la media de la Universitat de València. En el caso de los laboratorios, talleres y espacios experimentales, su equipo y su adecuación al número de estudiantes y las actividades programadas la valoración es positiva (3,76), aunque un número mayor de profesores y profesoras no responden, al entender que en sus clases no utilizan este tipo de espacios.

Desarrollo de la enseñanza

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el desarrollo de la enseñanza; en particular se ha valorado el nivel de los estudiantes para seguir los contenidos de la materia de manera positiva (4,07). En el mismo sentido se valora la adecuación del contenido del programa previsto (nivel y extensión) de las asignaturas impartidas al período real para desarrollarlas (4,21); por otro lado, se considera que los procedimientos de evaluación más generalizados en el grado valoran adecuadamente el nivel de competencias (conocimientos, destrezas, actitudes) que han adquirido los estudiantes (4,48). En todos los aspectos se está por encima de la media de la Universitat de València.

Alumnado

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente al alumnado del grado; en particular se ha valorado el nivel de asistencia a las clases y a las actividades organizada de manera positiva (3,93), aunque se está ligeramente por debajo de la media de la Universitat de València. También se valora positivamente la consecución de los objetivos definidos en el grado por parte de los estudiantes (4,54); por otro lado, se considera que los y las estudiantes se encuentran motivados respecto a la realización del grado (4,29) y que el grado satisface las expectativas de los alumnos. En estos tres últimos aspectos se está por encima de la media de la Universitat de València.

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.



RE2 - PROCEDIMIENTO DE
ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE
INTERÉS



PUNTOS FUERTES

El programa formativo

La organización de la enseñanza

Los procedimientos de evaluación

La adecuación entre contenidos y el periodo real para desarrollarlos

El alumnado

Por otra parte, no se detectan puntos débiles, ya que los profesores no valoran ningún aspecto por debajo de 3.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)

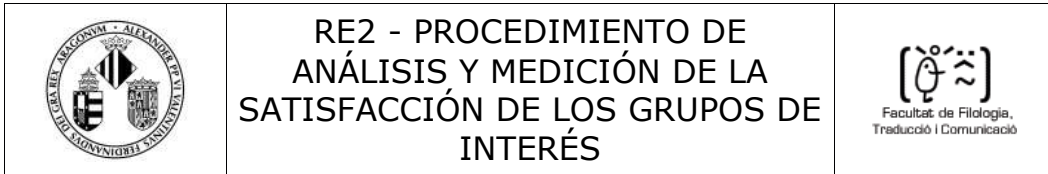
En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica que se van a desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción de todos los grupos de interés, por ello en esta anualidad hemos desarrollado un cuestionario para conocer la satisfacción del personal de administración y servicios.

La encuesta consta de 20 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en seis bloques o áreas de contenido:

- Gestión Académica
- Comunicación
- Instalaciones
- Apartado específico para el personal que trabaja en las aulas de informática o los laboratorios
- Sugerencias y Reclamaciones del PAS
- Bloque general para conocer la satisfacción del personal en aspectos concretos como la información de la que dispone para el desarrollo de su trabajo, la atención que se presta al estudiantado y la adecuación o coherencia en la implantación de las titulaciones que estamos evaluando.

En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert con cinco valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con el personal administrador de los centros para que informasen al personal sobre la importancia y objetivos del desarrollo de este



cuestionario, dada su importancia para la toma de decisiones sobre el funcionamiento de la gestión administrativa del centro y consecuentemente de la titulación.

Del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta el 10% son personal de conserjería, el 10% trabajan en los departamentos y el 80% son personal de la secretaría del centro.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que la mayoría de los ítems están por encima de la media de la universidad.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 4,03, destacando el ítem sobre la adecuación de la gestión de los trámites administrativos con alumnos y alumnas (preinscripción, matrícula, becas...), obteniendo una media de 4,14.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 4, destacando el ítem sobre la fluidez de la comunicación con los responsables académicos en relación con los aspectos administrativos de las titulaciones, obteniendo una puntuación de 4. La valoración de la fluidez de la comunicación con otras unidades de organización que trabajan en la misma área de actividad tiene una puntuación de 3,69. El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3,86 estando todos los ítems por encima de la media de la universidad. En este bloque destaca el ítem sobre si las infraestructuras e instalaciones físicas del Título o centro dónde se desarrolla el trabajo son adecuados obteniendo una puntuación de 4,17.

El próximo bloque de la encuesta únicamente lo completan las personas que trabajan en **aulas de informática o en los laboratorios del centro** donde se imparte la titulación. Este bloque no afecta al Grado en Estudios Hispánicos, por lo que su Personal de Administración y Servicios no lo ha respondido.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,86, estando todos los ítems por encima de la media de la Universidad. El

Ítem mejor valorado de este bloque es la adecuada respuesta obtenida si se ha planteado alguna sugerencia, que tiene una media de 4.

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3,81.

Presentamos una tabla que resume las puntuaciones obtenidas en este apartado:

Información suficiente para las tareas que desarrollan	3,8
Adecuada atención al estudiantado que acude a los puntos de información del centro	4,2
Satisfacción con la organización del título	3,56
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,57

Por último, queremos destacar que la Comisión Académica de Título ha estudiado los resultados de la encuesta y considera que no existen puntos débiles destacables, aunque se quieren desarrollar **mejoras** en:

- La adecuación del sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones.



RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL EGRESADO

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción al personal egresado de la titulación cuando desarrollan el depósito del título.

La encuesta consta de 46 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Proceso de formación / Plan de estudios en el que se hace hincapié si la titulación ha tenido una estructura coherente, una adecuada combinación de los conocimientos teóricos y prácticos y, por último, si las competencias desarrolladas capacitan para el ejercicio profesional.
2. Desarrollo de las Competencias durante los estudios del grado, este bloque está relacionado con el nivel de competencias establecido en el MECES.
3. Desarrollo de la Enseñanza, valora el grado de satisfacción con las metodologías e información recibida durante la realización de la titulación.
4. Prácticas Externas, se evalúa la coordinación, organización y satisfacción durante la realización de las prácticas realizadas
5. Estancia de Movilidad: Erasmus, Sicue/Seneca, Programa Internacional u otras, informa del nivel académico, la atención recibida, la realización y satisfacción durante la estancia del estudiantado.
6. Trabajo Fin de Grado, se solicita al estudiantado que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación del Trabajo.
7. Expectativas y Ocupación, donde se analizará si la titulación cursada permite el acceso al mundo laboral de acuerdo con los estudios realizados.
8. Bloque Global, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; calidad del profesorado, satisfacción con las instalaciones e



RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



infraestructuras, satisfacción de la experiencia vivida y por último, recomendarías esta titulación.

En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

Del estudiantado que ha respondido la encuesta, el 87,50% son mujeres frente al 12,50% que representan los hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 94,12% que han respondido sí lo fue, frente a un 5,88% que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 88,24% que estaban a tiempo completo, frente a un 11,76% que estaban a tiempo parcial.

Del estudiantado encuestado un 88,24% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 88,67% selecciona que el tipo de estudios es Máster; el motivo principal, curiosamente, es "otro" (73,33%). Además, es un 20% por Especialización, y un 6,67% por Promoción profesional.

Posteriormente, vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que se han obtenido puntuaciones positivas.

Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 2,84. El ítem con mayor puntuación, 3,12 en *considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos* (ligeramente inferior al curso anterior, 3,19), seguida de la puntuación de *creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal*, 2,76 (en 2019-20 fue de 3,06). La puntuación más baja ha sido de 2,65 *pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional*, inferior al curso anterior, en que fue de 3,31.

No son calificaciones alarmantes, aunque entendemos que posiblemente la difícil coyuntura laboral durante la pandemia influyó en la percepción que los egresados y egresados tuvieron de la capacitación profesional que les había otorgado el grado. Además, hay que tener en cuenta que en el curso 2021-2021 entró en vigor la modificación del plan de estudios que convertía en teórico-prácticas las asignaturas obligatorias, que eran teóricas con anterioridad. Además una asignatura (Guía de lectura del texto literario) pasaba a primero, precisamente por entender que se trata de una asignatura en la que se adquieren destrezas

de gran utilidad en el resto del grado. En su lugar, Textos Teatrales Contemporáneos, una asignatura más específica, ha pasado a segundo. Evidentemente los egresados están valorando el programa antes de la modificación. Estaremos muy atentos a la evolución de estos indicadores cuando egresen las primeras promociones que ya han cursado el grado modificado.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios

En este bloque se ha obtenido una media de 3,98, y en todas las competencias menos en una se está por encima de la media de la Universitat de València.

Adquisición de los conocimientos y comprensión teórica y práctica de su campo de estudio: 3,59 (3,78 el curso anterior).

Aplicación de los conocimientos en el campo profesional de sus estudios: 3,24 (3,5 el curso anterior). Esta es la única en que se sitúa por debajo de la media de la Universitat de València.

Capacidad en su campo de estudios para recopilar e interpretar datos e información: 4,29 (4,22 el curso anterior).

Capacidad de resolver problemas en situaciones complejas dentro de su titulación: 3,88 (3,84 el curso anterior).

Capacidad de comunicarse de manera clara y precisa: 4,41 (4,34 el curso anterior).

Capacidad de identificar las necesidades formativas y de organizar el aprendizaje de manera adecuada: 4,47 (4,22 el curso anterior).

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 2,63. El ítem mejor valorado, con un 3,34 ha sido en *el contenido de las guías docentes que se ha desarrollado según lo planificado*. Destacando también *en general considero que el proceso de evaluación se adecua a las competencias impartidas en la titulación y las metodologías utilizadas en los diferentes módulos se han adecuado a las competencias de la titulación y al perfil*, con 2,94 y 2,88, respectivamente.

Este bloque resulta particularmente decepcionante, ya que el curso anterior la media fue de 3,07. El descenso es general en todos los bloques, también en los mejor puntuados, en que las calificaciones fueron respectivamente de 3,34, 3,56 y 3,44. Entendemos que el descenso en esta calificación retrospectiva se debe a las difíciles condiciones en que se produjo la

graduación de la última promoción por la incidencia de la pandemia de covid-19. Habrá que estar muy atentos por si esta tendencia a la baja se consolidara en los cursos siguientes.

Prácticas Externas

Del estudiantado que ha respondido la encuesta un 41,18% ha realizado prácticas externas durante los estudios de grado. Este ha valorado satisfactoriamente las prácticas, con puntuaciones de 3,57 *en las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación* (4,67 el curso anterior) y, un 3,71 *me han ayudado a mejorar mi formación* (4,78 el curso anterior). El ítem *la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada*, ha obtenido un 4 (4,22 el curso anterior).

Respecto al grado de satisfacción con la persona que tutoriza académicamente, ha obtenido un 4,43 (4,44 el curso anterior; con el responsable de las tutorías en la empresa o institución un 4 (4,78 el curso anterior) y, por último, un 3,86 (4,67 el curso anterior) con las prácticas externas.

Estancia de Movilidad: Erasmus, SICUE/ Seneca, Programa Internacional u otras

El estudiantado que ha respondido la encuesta no ha participado en ningún programa de movilidad

Trabajo Fin de Grado

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Grado ha obtenido una media de 3,87. La puntuación más alta ha sido de 4,06 *en el grado de satisfacción con la persona que tutoriza el trabajo fin de grado* (4,25 el curso anterior) y *en la calificación otorgada a mi trabajo fin de grado se adecuó a los requisitos establecidos* (4,28 el curso anterior). Respecto a *si los requisitos y criterios de evaluación del trabajo son adecuados y se publicaron con antelación* se ha valorado con un 3,76 (4,35 el curso anterior), y un 4, *en el desarrollo del Trabajo Fin de Grado* (4,48 el curso anterior). La puntuación más baja se ha obtenido *en los objetivos del trabajo fin de grado estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo* con un 3,47 (3,94 el curso anterior). Pese al carácter anómalo del curso las calificaciones se han mantenido altas en este bloque, por lo tanto.



RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Expectativas y Ocupación

Del personal estudiante que ha respondido a la encuesta, el 29,41% trabaja durante la realización del grado. Éstos han valorado con un 3,20 el ítem, considero que en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la Universitat de València me permitió o me permitirá encontrar un trabajo mejor al que tenía o tengo ahora (3,50 el curso anterior), frente a una media de 2,90 que han puntuado los que no trabajaban durante la realización del grado (un 70,59%%), mientras que el curso anterior fue 3,14. Respecto a esta situación, a la pregunta en qué medida se debe a la preparación conseguida con la titulación cursada en la UV es de 2,81 (la misma calificación que el curso anterior) y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 2,73 (3,77 el curso anterior).

Global

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque son los más importantes para el análisis de la titulación, ya que aquí la persona graduada valora globalmente la calidad del profesorado, la satisfacción con el título y la experiencia vivida. Además de lo anterior, la recomendación a otras personas es uno de los ítems clave para conocer el nivel de satisfacción del personal graduado con la titulación que han cursado.

La media de este bloque es de 3,46 (frente a 3,80 el curso anterior), donde podemos destacar las puntuaciones de 3,47 en la *Calidad del profesorado* (4,16 el curso anterior), un 3,47 en la *experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la Universitat de València* (4,16 el curso anterior), un 3,29 en la *satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* (2,97 el curso anterior) y, por último, un 3,59 en *recomendarías la titulación*, frente a 3,94 el curso anterior.



RE2 - PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Evaluación General de la titulación

	Curso 2020/21	Curso 2019/2020	Curso 2018/2019	Curso 2017/2020
Calidad del profesorado	3,47	4,16	3,5	3,95
Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras	3,29	2,97	3	3
Satisfacción con la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica en la Universitat de València	3,47	4,16	4,04	4
Recomendarías la titulación	3,59	3,94	4,08	4,05

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

PUNTOS FUERTES
Desarrollo de las competencias durante los estudios de grado
Las prácticas externas.
El proceso de tutoría del Trabajo Fin de Grado
El desarrollo del Trabajo Fin de Grado
El ajuste de la calificación del Trabajo Fin de Grado a los requisitos establecidos
La calidad del profesorado
La satisfacción con la experiencia vivida
Los y las estudiantes recomiendan la titulación

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la información sobre las salidas profesionales relacionadas con la titulación	2021-22 y siguientes	CAT Decanato
Orientar y asesorar durante el desarrollo de los estudios	2021-22 y siguientes	CAT Coordinadores de curso
Informar al estudiantado de la información disponible en la página web	2021-22 y siguientes	CAT