



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

MÁSTER EN ESTUDIOS HISPÁNICOS AVANZADOS: APLICACIONES E INVESTIGACIÓN

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES CON RESPECTO A LA GESTIÓN DE RECURSOS:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
ESPACIOS DE ESTUDIO Y DE TRABAJO EN EQUIPO							
2014-15	Dedicar espacios en el centro para estudio (sala de lectura) y trabajo en grupo (primera planta, semisótano). Informar sobre los existentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar sobre los espacios habilitados existentes en el centro (primera planta) y en el campus (Biblioteca Joan Reglà). 2. Aumentar los espacios destinados a estudio y trabajo en el semisótano. 	ALTA	Facultad Equipo Decanal Comisión del Título	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han llevado a cabo todas las acciones
MEJORAR LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y DE GESTIÓN							
2014-15	Mejorar las herramientas informáticas y de gestión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Simplificar la gestión en los documentos (calidad, movilidad, etc.) y la entrega en varias aplicaciones distintas. 2. Posibilitar que algunas herramientas (ENTREU) generen algunos documentos. 	MEDIA	Servei d' Informàtica Vicerectorat de Estudis i Política Lingüística	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han simplificado algunos procedimientos y se han tomado medidas para evitar duplicidad de trabajo (por ejemplo, SGIC). Se está trabajando en otras aplicaciones como ENTREU.
EQUIPAMIENTO CENTRO							
2014-15	Actualizar el software y ampliar la red wifi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un informe de la situación del material informático y audiovisual de las aulas y espacios multiusos del centro. 2. Crear nuevas aulas de informática o adaptar las de acceso libre a docencia. 3. Actualizar el software informático de las aulas de docencia. 4. Renovar los equipos informáticos y mejorar el mantenimiento de los existentes. 5. Mantener y renovar las aulas portátiles (carros) de ordenadores. 6. Ampliar la cobertura de la red wifi. 	MEDIA	Servei de gestió audiovisual i d' informàtica Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Servei d' Informàtica - UV	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se realizó un estudio en el curso 2014-2015 sobre la situación tras las obras y, a partir del mismo, se han ido realizando una serie de cambios: Una de las aulas de informática de acceso libre (30 puestos) se ha preparado para la docencia (con cinco puestos más), por lo que se cuenta con cinco aulas de informática (3 de 40 puestos y dos de 30). También se cuenta con un aula con cabinas para interpretación (28 puestos).



RE2- PROCEDIMIENTO DE 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>En relación con el software, se han virtualizado las aulas de informática y migrado del sistema operativo Windows XP al CentOS7 y Windows 7. Y en cuanto al hardware, se han cambiado los monitores de los ordenadores y se han actualizado los CPU.</p> <p>Respecto a los carros de ordenadores, se han cambiado las baterías de todos los portátiles y se ha migrado al sistema Windows 10 (31 portátiles). Se ha adquirido un carro nuevo (30 portátiles) con Windows 10.</p> <p>Entre junio y septiembre de 2018 se ha renovado completamente la red inalámbrica del edificio para dar cobertura especialmente en las zonas de más elevada densidad (aulas, cafetería, etc.).</p> <p>No obstante, se ha de continuar trabajando en el mantenimiento.</p>
HABILITACIÓN Y ADECUACIÓN DE ESPACIOS DE DOCENCIA							
2014-15	Mejorar las aulas, en especial las más antiguas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambiar y ajustar proyectores de algunas aulas 2. Incrementar el número de enchufes en las aulas. 3. Cambiar la mesa del docente, electrificándola para que incorpore el ordenador, eliminando los armarios. 	MEDIA	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	2015	2019	<p>X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han modernizado las aulas del semisótano, al eliminar los armarios y sustituir las mesas del profesorado por otras electrificadas que incorporan el ordenador y el vídeo, además de cambiar el cableado, facilitando así su uso. Faltan por cambiar algunas aulas pequeñas con menor ocupación. Se han cambiado o ajustado los proyectores de todas las aulas. Se ha pasado el envío por imagen digital (HDMI). Han aumentado el número de enchufes en el semisótano. Se está estudiando y presupuestando el cambio del sistema eléctrico para aumentar los enchufes dentro del aula.</p>



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

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES CON RESPECTO A LA ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
ORIENTACIÓN PROFESIONAL							
2014-2015	Mejorar la orientación profesional que se da a los estudiantes, ofreciendo información sobre las salidas profesionales.	1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en los resultados de las encuestas de satisfacción de los egresados y egresadas. 2. Planificación de un programa de orientación profesional junto con UVEmplo (antiguo OPAL) (servicio responsable de la orientación profesional) 3. Desarrollo de sesiones para informar a los estudiantes de las salidas profesionales y el apoyo que pueden solicitar UVEmplo. 4. Celebración de Jornadas de Foroempleo (información y encuentro con representantes de empresas del ámbito del máster). 5. Celebración de jornadas informativas sobre el programa de Doctorado de Estudios Hispánicos Avanzados 6. Charlas informativas dirigidas especialmente a los másteres filológicos. 7. Información a través principalmente de las redes sociales Facebook) de becas, oportunidades laborales, etc	MEDIA	Equipo Decanal CCA UVEmplo Representantes de Estudiantes	2015	2019	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad. Aunque los resultados de las encuestas de este año no han mejorado sustancialmente, pero consideramos que es porque no se han materializado todavía por los estudiantes. Desde 2016-2017 se están celebrando, con la colaboración del UVEmplo y con representantes de las empresas, dos sesiones por curso académico (octubre-marzo). Al tratarse de un máster de investigación que tiene como salida el doctorado, se celebra una jornada informativa sobre el programa de doctorado de Estudios Hispánicos Avanzados a final de curso (mayo). En el curso 2018-2019 se han celebrado charlas informativas dirigidas específicamente a los másteres filológicos.
ORIENTACIÓN ACADÉMICA							
2014-15	Mejorar la información académica que recibe el alumnado cuando accede a la titulación.	1. Celebración de una sesión informativa sobre los másteres de la Facultad en el periodo de preinscripción (marzo-abril). 2. Entrevistas personalizadas al alumnado proveniente de otras universidades durante el proceso de preinscripción para orientar y	MEDIA	CCA Equipo Decanal	2015	2019	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado todas las acciones, se ha evaluado el resultado y se continúa añadiendo mejoras. 1. Desde el curso 2015-2016, además de la orientación a través de los correos y la secretaría virtual, se entrevista personalmente (presencial o por videoconferencia) al alumnado que solicita inscribirse en el máster y que no procede de los



RE2- PROCEDIMIENTO DE 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>asesorar académicamente en el momento de la matrícula (gestión académica y administrativa).</p> <p>3. Celebración de sesiones informativas iniciales con todo el alumnado al inicio de curso.</p> <p>4. Celebración de sesiones específicas y talleres dirigidos al alumnado que procede de otras universidades (información y orientación académica, talleres sobre herramientas informáticas de la UV).</p>					<p>grados de la Facultad. De esta forma, se les orienta y asesora sobre los itinerarios, módulos, TFM, etc.).</p> <p>2. Al inicio de curso se celebra, desde 2015-2016 una jornada de inauguración que sirve para resolver las dudas que tiene el alumnado.</p> <p>3. Desde el curso 2016/2017, el equipo de dirección del centro celebra una sesión "Conéixer" los másteres propios de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, dentro de las jornadas de Foroempleo.</p>
INFORMACIÓN WEB Y REDES SOCIALES							
2014-15	Crear una página en redes sociales (Facebook).	Creación de una página de Facebook institucional.	MEDIA	CCA	2015	2019	En el curso 2015/2016 se desarrolló la página de Facebook.
2014-15	Desarrollar la web en los tres idiomas (valenciano, castellano e inglés).	La CCA ha impulsado que la edición de la página web se desarrolle en tres idiomas (valenciano, castellano e inglés).	MEDIA	Equipo Rectoral Equipo decanal UWM	2015	2018	La información de la página web está disponible en los tres idiomas.
2015-16	Incluir en la página web de la titulación los currículums del profesorado que imparte docencia en el título.	<p>1. Creación de una ficha personal para cada miembro del PDI y del PAS de la Universitat de València.</p> <p>2. Vinculación en la página web de la titulación de las fichas personales del profesorado que imparte docencia o dirige TFM.</p>	MEDIA	Dirección del título CCA Profesorado	2016	2018	El profesorado ha podido implementar y actualizar su ficha personal.



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

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES CON RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
COORDINACIÓN DOCENTE							
2014-15	Aumentar la coordinación entre las asignaturas que se imparten en el máster.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de las propuestas de programas en el momento de cambio del profesorado (cada dos años). 2. Elaboración de un listado de tareas que han de realizar los coordinadores de módulo. 3. Seguimiento del programa y de la elaboración de las guías docentes por parte de la CCA. 	ALTA	Comisión de Coordinación Académica Dirección del Máster Coordinador/a de módulo	2016	2019	X SI <input type="checkbox"/> NO-Justificación: Se han llevado a cabo las modificaciones. El seguimiento tendrá que realizar cada vez que cambie el profesorado del módulo.
GUÍA DOCENTE							
2014-15	Elaborar guías docentes por asignatura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dividir el módulo en asignaturas 2. Elaborar guías docentes por asignatura 3. Publicar las guías docentes en la página web. 4. Traducir las guías docentes al inglés y al valenciano. 	ALTA	Comisión de Coordinación Académica Dirección del Máster Coordinador/a de módulo Profesorado	2018	2020	X SI <input type="checkbox"/> NO-Justificación: El Informe AVAP (2016) recomendó elaborar guías docentes por asignatura y no por módulos. Durante el curso 2018/19, se ha modificado el plan de estudios y se han elaborado guías específicas por asignatura.
SISTEMAS DE EVALUACIÓN							
2014-15	Revisar y corregir los indicadores y componentes de la evaluación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar las indicaciones de evaluación y porcentajes de los componentes evaluativos conforme a la memoria del Verificación. 2. Introducir las correcciones pertinentes en las guías docentes. 	ALTA	Comisión de Coordinación Académica Dirección del Máster Coordinador/a de módulo Profesorado	2016	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO-Justificación: Se han subsanado las incongruencias a las que se aludía en el informe AVAP (2016).



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

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES CON RESPECTO A LA FORMACIÓN DEL PDI:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
PROYECTOS DE INNOVACIÓN DOCENTE							
2014-15	Implicar al profesorado en la participación en proyectos de innovación docente.	1. Participación del profesorado en proyectos de innovación del centro. 2. Solicitud de propuestas de innovación.	MEDIA	Vicerrectorado de Políticas de Formación y Calidad Educativa SPFIE Equipo decanal Departamentos Profesorado	2015	en curso	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Desde el curso 2015-2016 el centro participa en un plan de innovación en el que se realizan varias actividades a lo largo del curso. No obstante, apenas se solicitan planes propios; por tanto, se animará al profesorado a desarrollar propuestas y proyectos de innovación.
FORMACIÓN DOCENTE							
2014-15	Motivar para que el profesorado participe en los cursos de formación docente.	1. Difundir los cursos del SFPiE. 2. Organizar algunos talleres.	MEDIA	Comisión de Título Departamentos Profesorado	2015	en curso	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones propuestas, si bien el número de participación en cursos de formación ha descendido los últimos años, por lo que se considerarán propuestas de mejora.

Tal como señala el informe de AVAP (2016), el **índice de participación en las encuestas es bajo**, 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	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/la responsable de calidad del centro. 2. La Unidad de Calidad avisa semanalmente a los 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 a los estudiantes para que desarrollen las encuestas, mediante el envío institucional y mensajes	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2015		X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación.



RE2- PROCEDIMIENTO DE 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>personalizados a cada implicado.</p> <p>4. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de repuestas (http://www.uv.es/uvweb/unitat-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 los estudiantes 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 participen los implicados</p>					



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción a los y las estudiantes que están realizando su máster.

El título Estudios Hispánicos Avanzados: Aplicaciones e Investigación se implantó en el curso 2010-11; hemos ido recogiendo información desde ese momento, pero en este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2018-19.

La encuesta consta de 39 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en siete bloques o áreas de contenido:

- Programa formativo, junto al bloque siguiente analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.
- Organización de la enseñanza, junto al bloque anterior analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación
- Infraestructuras, en este bloque se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.
- Atención al estudiante, se le pregunta al estudiante si la acción tutorial ha sido adecuada y si los profesores han cumplido con el horario de atención tutorial.
- Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, junto con el Programa Formativo es un bloque muy importante donde se valora el grado de satisfacción del estudiante con las metodologías empleadas, si los conocimientos, habilidades y actitudes propuestos en las guías docentes se han desarrollado adecuadamente, si los procedimientos de evaluación se ajustan a los objetivos, etc.
- Actitud docente, hace referencia a si el profesorado ha cumplido con sus obligaciones docentes y si ha tenido una buena actitud con los estudiantes.
- General, en el que se incluyen los aspectos globales del máster como; satisfacción e interés del máster, calidad del profesorado, relación calidad/precio, si recomendarían este postgrado a otros compañeros y compañeras y por último, utilidad del curso.



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

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 el director del máster y se decidió una asignatura troncal con todos sus grupos para llevar a cabo el pase de la encuesta realizada on-line.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 36 % trabajan durante la realización del máster, frente al 64 % que nos indica que no.

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que un 55 % sí han recibido ayudas y un 45 % nos responden que no.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis observamos que en su conjunto algunos ítems se han mantenido estables, mientras que otros han bajado las puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior.

Programa formativo

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 3.33 (en el curso 2017-18 se obtuvo una media de 4.04). Las puntuaciones de los estudiantes han descendido ligeramente, salvo el ítem 1, que ha mejorado con respecto al curso anterior (4.4 frente a 4.3 en 2017-18).

A pesar del descenso, todos los ítems del bloque han estado por encima de la media de la universidad, a excepción del ítem referido a si los contenidos impartidos en el máster son realmente diferentes de los del grado (3.00).

El aspecto mejor valorado por los estudiantes es: los objetivos y el perfil de ingreso se detallan con claridad siendo accesibles y públicos (4.4). El resto de ítems obtiene una media igual o superior a 3: las materias y los contenidos son adecuados (3.36), la proporción entre la teoría y la práctica ha sido adecuada (3), la secuenciación de la materia es adecuada (3) o los contenidos impartidos han sido diferentes a los del grado (3). Todos estos aspectos tenían medias superiores en los cursos anteriores y, en particular, en el curso 2017-18.

Sin duda alguna, la CCA, en cooperación con el profesorado, trabajará de nuevo en todos estos aspectos con el fin de mejorar estos puntos y alcanzar una mejor satisfacción por parte de los estudiantes. Esta revisión se centrará



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

principalmente en las asignaturas específicas en las que se detectan estos puntos débiles.

Organización de la enseñanza

La media obtenida es de 4.08, dato similar al del curso anterior, que fue del 4.07. Se supera en este bloque y en cada uno de sus ítems la media de la universidad.

El ítem mejor valorado es la gestión y organización del Máster (4.64), que incrementa 1 punto la valoración del curso 2017-18 (3.6). También destacan los siguientes aspectos: la información de las guías docentes es amplia y detallada (4.45), la adecuación de los canales de comunicación empleados para dar a conocer cuestiones del Máster (4.18) o el hecho de que se respete la programación inicial y las actividades programadas (4.09).

Infraestructuras

La media de este ítem es de 3.44, puntuación inferior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4.46.

Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son las infraestructuras de biblioteca y zonas de lectura (4.5), y la adecuación de la biblioteca y de las fuentes documentales (4.2). La CCA ha realizado un esfuerzo en los últimos cursos para colaborar con los fondos bibliográficos de la Biblioteca de Humanidades, dedicando parte del presupuesto a la compra de la bibliografía fundamental para cada asignatura.

El descenso en la puntuación de este apartado viene dado por una valoración inferior en las infraestructuras referidas a las aulas de docencia (2.45), los espacios destinados al trabajo y al estudio (3.27) y los laboratorios, talleres y espacios experimentales (2.75). El descenso en la puntuación en infraestructuras se debe a que una de las aulas que se asignó al Máster tenía sillas con paleta en lugar de sillas y mesas; los estudiantes comunicaron las molestias que les generaba el mobiliario para utilizar los portátiles o tabletas; la CCA expuso el problema a la Administración de la Facultad y reclamó una solución, pero no se pudo conseguir cambio alguno a lo largo del curso. Solo el curso académico 2019-20 esta situación se ha subsanado al reemplazar las sillas con paleta por sillas y mesas.



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

Para concluir este bloque, hay que indicar que en los dos últimos ítems se obtiene una media superior a la de la universidad, a diferencia de los tres primeros ítems, en los que la media es inferior.

Atención al estudiante

Las puntuaciones de este bloque han sido superiores a 4 puntos desde la implantación del Máster. El curso 2018-19 se obtuvo una media de 4.41, ligeramente inferior a la del curso anterior (4.61).

El ítem mejor valorado de este bloque es la atención tutorial de los profesores con un 4.64, que se sitúa por encima de la media de la universidad.

Proceso de enseñanza y aprendizaje

La media de este bloque es de 3.91 para el curso 2018-2019, ligeramente inferior a la media de los cursos anteriores con un 4.20 en 2017-18, un 4.29 en 2016-17 y un 4.44 en 2016-17. A pesar del ligero descenso, hay que resaltar que todos los ítems de este bloque son superiores a la media de la UV.

Los ítems mejor valorados son una bibliografía adecuada y actualizada con un 4.27, el cumplimiento del calendario de trabajo con un 4.27 y la asistencia regular a las clases con un 4.91; las puntuaciones de estos ítems son superiores a las del curso 2017-18, que fueron 3.8 para el primer ítem mencionado, 4.11 para el segundo y 4.8 para el tercero.

A tenor de los datos, el pequeño descenso tiene que ver con los ítems relacionados con fomentar la implicación en la materia (3.27 frente a 4 en 2017-18) y el desarrollo de actividades de análisis y de la síntesis (3.45 frente a 4,1 en 2017-18). La CCA está trabajando en la revisión de las asignaturas que podrían mejorar en estos aspectos.

Actitud docente

El alumnado también ha valorado muy positivamente la actitud docente, con una puntuación media de 4.42, ligeramente inferior a la de 2017-18 (4.69).

El ítem mejor valorado es la actitud del profesorado hacia los alumnos (4.55), que se mantiene estable con respecto a los últimos cursos (4.56 en 2017-18 o 4.6 en 2016-17). También destaca el cumplimiento del horario de atención previsto (4.45). En todos los ítems la satisfacción del alumnado supera la media de la UV.



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

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 el estudiante valora globalmente la satisfacción e interés del máster, la calidad del profesorado, y la utilidad del curso. Además de lo anterior, la relación calidad/precio y la recomendación a otros compañeros es uno de los ítems clave para conocer su nivel de satisfacción con el máster que están cursando.

La media de este bloque es de 3.58, dato ligeramente inferior a los cursos anteriores, que fue de 4.02 en 2017-18, 4.10 en 2016-17, 4.12 en 2015-16.

A pesar del ligero descenso, los estudiantes mantienen su valoración sobre la utilidad del curso, que puntúan con un 3.73 en 2018-19 (3.7 en 2017-18), su satisfacción sobre el profesorado sigue siendo alta (4.18) y el interés por el máster (3.82).

Los ítems que han menguado son sobre todo la relación calidad-precio (2.73 frente a 3.6 en 2017-18) y la satisfacción general del máster (3.73 en 2018-19 frente a 4.2 en 2017-18). En todos los ítems la satisfacción del alumnado supera la media de la UV, salvo el referido a la relación calidad-precio.

Con respecto a la satisfacción general del máster, la CCA considera que el déficit en las infraestructuras de un aula particular, así como algún problema de otra índole –p.e. la baja y sustitución de un profesor– repercutieron en las evaluaciones que realizaron algunos estudiantes (11 sobre 38 estudiantes matriculados). Gracias a las reclamaciones efectuadas a lo largo del curso a la Administración de la Facultad, el problema del equipamiento del aula se ha solucionado el presente curso 2019/20. En cualquier caso, la CCA está trabajando sobre las variables que han influido en los resultados con el fin de emprender acciones de mejora.

Evaluación General de la titulación

	Curso 2015/2016	Curso 2016/2017	Curso 2017/18	Curso 2018/19
Satisfacción del Máster	4.3	4.15	4.2	3.73
Calidad del profesorado	4.3	4.4	4.4	4.18
Interés del Máster	4	4.35	4.2	3.82
Relación calidad/precio	3.9	3.11	3.6	2.73
Recomendación de este postgrado	4.1	4.3	4	3.27
Utilidad del curso	4.1	4.25	3.7	3.73

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 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

PUNTOS FUERTES

Actitud docente
Atención al estudiante
Calidad del profesorado
La gestión y organización del máster

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Reservar aulas mejor equipadas para la docencia del máster	Curso académico 2019-2020	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Equipo decanal
Revisar e implementar metodologías que favorezcan la implicación del alumnado	Curso académico 2019-2020	CCA
Revisar los contenidos, en particular, su secuenciación y su diferencia con respecto a los contenidos impartidos en el grado	Curso académico 2019-2020	CCA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

La Unitat de Qualitat desarrolla una encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en las diferentes titulaciones oficiales.

Esta encuesta se pasa anualmente, organizándose desde la Unitat de Qualitat. El procedimiento de pase es *on line*, enviándoles un correo electrónico a todos los profesores implicados y motivándoles a que cumplimenten dicha encuesta.

La encuesta consta de 21 ítems (además de las cuestiones identificativas), estructurada en seis bloques:

- 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.
- 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.
- 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.
- Desarrollo de la enseñanza, que pretende analizar las metodologías docentes utilizadas y el grado de adecuación de las mismas.
- Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con los estudios.
- Global. Es un bloque de preguntas abiertas, dónde el profesorado puede señalar los aspectos positivos y negativos de la titulación.

Vamos a analizar el curso 2018-19, comparándolo con las ediciones anteriores y presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión de Título.

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.



Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo: obtiene una media del bloque de 4.52, frente a la del curso pasado que fue de 4.44.

La mayor parte de los ítems presentan una media superior a 4.5: los objetivos del máster y del perfil de egreso son adecuados e interesantes (4.59), los objetivos específicos y las competencias de cada asignatura son congruentes (4.69), la secuencia de materias es adecuada (4.59) o los contenidos son diferentes a los impartidos en el grado (4.57). En todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV. Para finalizar este bloque, cabe destacar que el profesorado valora con un 4.15 que el perfil de ingreso está claramente delimitado y se adapta a los objetivos del máster; puntuación similar a la media de la Universidad.

Organización de la enseñanza

La media de este bloque se sitúa en 4.52 puntos, una excelente puntuación que, se mantiene estable los últimos cursos, que fue de 4.58 en 2017-18 y de 4.50 en 2016-17.

Por ítems, el que arroja mejor puntuación es el n.º 10, 'Respeto a la planificación inicial de las actividades programadas' con 4.69 puntos. Esta alta valoración es indicativa del respeto de la programación inicial y a la coordinación previa del profesorado. Asimismo, guarda relación con el ítem n.º 9, 'En la planificación se tienen en cuenta los intereses de los alumnos y los conocimientos previos' (4.41).

Destaca también la positiva valoración sobre la organización del máster (4.62).

Todos los ítems del bloque presentan una media superior a la de la Universidad.

Instalaciones y recursos

En este apartado la valoración del profesorado ha sido 4.24, puntuación ligeramente inferior a la del curso anterior, que fue de 4.60.

El aspecto mejor valorado ha sido la cantidad, cualidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y de los fondos bibliotecarios (4.61), mientras que el aspecto referido a las aulas y su equipamiento ha descendido a 3.93 frente a las medias de los cursos anteriores (4.50 en 2017-18; 4.61 en 2015-16). En estos dos últimos ítems la media es inferior a la de la Universidad. Este resultado coincide con lo apreciado en las encuestas de los estudiantes.



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

Desarrollo de la enseñanza

La media obtenida en este apartado de valoración del profesorado ha sido de 4.33, puntuación superior a la del curso anterior 4.09.

Los ítems mejor valorados se refieren a los procedimientos de evaluación (4.66) y la adecuación entre el contenido y su desarrollo real (4.59). Ha habido un ascenso en el ítem referido a si el nivel del estudiante es suficiente para seguir los contenidos (de 3.42 en 2017-18 ha pasado a 3.76 en 2018-19). Esta mejora corre pareja a un proceso de selección cada vez más atento y riguroso. Salvo en este último aspecto, los resultados son superiores a los obtenidos por la Universidad.

Alumnado

La media obtenida en este bloque ha sido de 4.56 en el curso 2018-19, puntuación ligeramente superior a la del curso anterior (4.33).

Destaca el aspecto de la asistencia regular a las clases y a las actividades (4.75). También muestran satisfacción en los objetivos alcanzados (4.46) y en la motivación de los alumnos (4.46).

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
Programa formativo
Organización de la enseñanza
Alumnado

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Reservar aulas mejor equipadas para la docencia del máster	Curso académico 2019-2020	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Equipo decanal



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 que dispones para el desarrollo de su trabajo, la atención que se presta a los estudiantes 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 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 los y las administradoras 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 9.09% son personal de conserjería, el 18.18% trabajan en los departamentos y el 72.73% corresponde al personal de la secretaría del centro.



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

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 presentan una puntuación similar a la media de la universidad.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3.63. Destaca el ítem sobre si la capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo se ajusta a las tareas encomendadas en relación con las titulaciones, que obtiene una media de 3.9.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3.80. Destaca el ítem sobre la comunicación con los responsables académicos (3.91), seguido del ítem sobre la comunicación con otras unidades administrativas también vinculadas al área (3.7).

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3.51. En este bloque destaca el ítem sobre la adecuación de las infraestructuras e instalaciones físicas de la titulación donde se desarrolla el trabajo (3.6).

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. En este caso no hay resultados: no se pasó la encuesta al personal encargado de estos espacios, dado que todas las clases del Máster tienen lugar en aulas ordinarias.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3.06. El ítem mejor valorado de este bloque es la adecuación del procedimiento para responder a sugerencias y reclamaciones, que tiene una media de 3.45.

Por último, el bloque denominado general y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3.66. En este bloque destaca el ítem sobre si consideran que los estudiantes están bien atendidos (4.4). El resto de ítems la media es inferior a la de la Universidad.

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



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

Información suficiente para las tareas que desarrollan	3.5
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4.4
Satisfacción con la organización del título	3.3
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3.44

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 respuesta adecuada a las sugerencias expresadas.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción a los y las egresados/as de la titulación, cuando realizan el depósito del título.

El título de Estudios Hispánicos Avanzados se implantó en el curso 2009-10. Se procederá a comentar los resultados de la información acumulada desde el curso 2012-13, debido a que no se dispone de datos de los cursos anteriores.

La encuesta consta de 44 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 máster, 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 estudiante
6. Trabajo Fin de Máster, se solicita al estudiante que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación del Trabajo Fin de Máster
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



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

instalaciones e 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.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 92.86 % son mujeres frente al 7.14 % que representan los hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 100 % que han respondido sí lo fue.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 86.67 % que estaban a tiempo completo, frente a un 13.33 % que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 86.67 % piensa en realizar otros estudios, y de estos un 27.27 % selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 23.08 % por Especialización, 46.15 % por Inserción Laboral, y, por último, un 30.77 % 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 3.89. El ítem con mayor puntuación es el n.º 3 "Pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional" con un 4.13. Le siguen los dos restantes ítems: "Creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal" y "Considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos", que cuentan con una puntuación de 3.87 y 3.67 respectivamente.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

En este bloque se ha obtenido una media de 4.23. Las puntuaciones más altas se han obtenido en el ítem "Soy capaz de resolver problemas en entornos nuevos e interdisciplinares" con un 4.40 y en los ítems "Sé comunicar de forma clara los



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

resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica” “He desarrollado suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas” con una puntuación de 4.36. También destacan los ítems: “Sé reflexionar sobre responsabilidad social y ética” con un 4.27 y “He adquirido conocimientos teórico-prácticos avanzados” con un 4.20. La puntuación más baja se ha obtenido en “Sé predecir situaciones complejas en el desarrollo de nuevas metodologías de trabajo” con un 3.87.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 4.29. El ítem mejor valorado ha sido “Considero que el proceso de evaluación se adecua a las competencias de la titulación” con un 4.53. También destacan los ítems “El contenido de las guías docentes se han desarrollado tal como estaba planeado” y “He recibido suficiente información sobre las salidas profesionales relacionadas con mi titulación” con un 4.33.

Prácticas Externas

De los estudiantes que han respondido la encuesta, un 61.54 % ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster. Estos han valorado con bastante satisfacción las prácticas, como se aprecia en el ítem “Las prácticas me han ayudado a mejorar mi formación” con una puntuación de 4.13. También son favorables los ítems: “La organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada” con un 3.88 y “Las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación” con un 3.75, si bien se sitúan ligeramente por debajo de la media de la Universidad.

El grado de satisfacción con el tutor académico es alto, como prueba la puntuación de 4.71; también consiguen una valoración muy positiva el tutor de empresa o institución con un 4.38 y las prácticas externas en general con un 4.25. Estos tres últimos ítems son todos superiores a la media de la Universidad.

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

Los estudiantes que han respondido la encuesta no han participado en ningún programa de movilidad; hay que destacar, por otra parte, que en el máster sí



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

tenemos convenios firmados con otras universidades extranjeras (véanse en <https://webges.uv.es/uvMovilidadWeb/moviportal>). Además, en los últimos cursos, se advierte un progresivo aumento de estudiantes entrantes (4 en 2018-19).

Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 4.45. Las puntuaciones más altas están vinculadas a la satisfacción con el tutor del Trabajo de Fin de Máster (4.62) y con el Trabajo de Fin de Máster desarrollado (4.46). También obtienen notables puntuaciones el resto de ítems evaluados: los requisitos de evaluación son adecuados y se publicaron con antelación (4.46), calificación otorgada adecuada a los requisitos establecidos (4.38) y los objetivos estaban claros en la fase inicial del desarrollo (4.31). Las medias de todos los ítems son superiores a las de la Universidad.

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 53.85 % trabajaban durante la realización del máster. Los egresados que trabajaban consideran que el título les permitirá encontrar un trabajo mejor al que tenían (4.14), mientras que los egresados que no trabajan conceden una menor valoración al ítem respectivo – el título les permitirá encontrar el trabajo para el que se han cualificado-, que obtiene un 3.67. Respecto a la pregunta sobre qué factor ha pesado más en la respuesta anterior, el estudiantado considera que las condiciones actuales del mercado laboral (3.91) pesan más que la preparación conseguida con la titulación cursada en la UV (3.45).

Global

La media de este bloque es de 4.13. Destaca la puntuación acerca de la experiencia vivida –académica y extracadémica– en la Universidad de Valencia (4.54). También es notable la puntuación sobre la calidad del profesorado (4.08) y la recomendación del máster (4.31). Por último, la satisfacción sobre las instalaciones e infraestructuras recibe la puntuación más baja (3.62).

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 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

PUNTOS FUERTES
Trabajo Final de Máster -tutorización y desarrollo-
Calidad del profesorado
Desarrollo de las competencias durante los estudios de Máster
Prácticas Externas
Satisfacción global del máster

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Reservar aulas mejor equipadas para la docencia del máster	Curso académico 2019-20	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació Equipo decanal



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 6-11-2019, aprueba el Informe de Evaluación de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés, planteando los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora que se suscitan de su análisis.

Asistentes

- Javier Lluch Prats
- Ana Belén Llopis Cardona
- Antonio Hidalgo Navarro
- Núria Girona Fibla
- Adela García Valle
- Ricardo Rodrigo Mancho
- Pilar Almor Mesherakowa (PAS)

Firma de los responsables

Fdo.: Javier Lluch Prats
Codirector del Máster

Fdo.: Ana Belén Llopis Cardona
Codirectora del Máster