



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



MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS CURSO 2017-2018

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 (o anteriores) 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 RESPECTO A LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

Curso detección	Objetivos que conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de consecución
ESPACIOS DE ESTUDIO Y DE TRABAJO EN EQUIPO							
2014-2015	Dedicar espacios en el centro para estudio (sala de lectura) y trabajo en grupo (primera planta, semisótano). Informar sobre los existentes	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	MEDIA	Facultat Filologia, Traducció i Comunicació Equipo decanal CAT titulación	2015	2018	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se informa sobre estos espacios a estudiantes de otras universidades en la jornada de orientación inicial. Se han habilitado mesas para trabajo en grupo y añadido enchufes en la planta semisótano.
MEJORAR LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN							
2014-15	Mejorar las herramientas informáticas de gestión	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 Vicerectorado de Estudios y Política Lingüística	2014	2018	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" 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.



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



Curso detección	Objetivos conseguir que	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de consecución
HABILITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LAS AULAS DE INFORMÁTICA							
2014-2015	Actualizar el <i>software</i> 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 Filologia, Traducció i Comunicació Servei d'Informàtica UV	2015	2018	<p>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:</p> <p>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).</p> <p>En relación con el <i>software</i>, se han virtualizado las aulas de informática y migrado del sistema operativo Windows XP al CentOS7 y Windows 7. Y en cuanto al <i>hardware</i>, 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>



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



Curso detección	Objetivos que conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de consecución
							No obstante, se ha de continuar trabajando en el mantenimiento.
HABILITACIÓN Y ADECUACIÓN ESPACIOS DOCENCIA							
2014-2015	Mejorar las aulas, en especial las más antiguas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambiar la mesa del docente, electrificándola para que incorpore el ordenador, eliminando los armarios. 2. Cambiar y ajustar los proyectores de algunas de las aulas. 3. Incrementar el número de enchufes en las aulas. 	MEDIA	Facultat Filologia, Traducció i Comunicació Equipo Decanal Comisión Económica	2015	2018	<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.</p> <p>Se han cambiado o ajustado los proyectores de todas las aulas. Se ha pasado el envío por imagen digital (HDMI).</p> <p>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>

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

Curso detección	Objetivos que conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
ORIENTACIÓN ACADÉMICA							
2014-2015	Mejorar la información académica que recibe el alumnado cuando accede a la titulación.	1. Tras la modificación de los planes de estudio se hizo necesario llevar a cabo los cambios pertinentes en la página web e informar de las tablas de equivalencia entre el plan anterior y el actual.	ALTA	Equipo Decanal CCA UWM	2015	2018	<p>X SI <input type="checkbox"/> NO-Justificación: Se han desarrollado todas las acciones, se ha evaluado el resultado y se continúa añadiendo mejoras.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se incluyeron los cambios en el plan de estudios de la página web y



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



Curso detección	Objetivos que conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		2. Celebración de una sesión informativa sobre los másteres de la Facultad en el periodo de preinscripción (marzo-abril). 3. Entrevistas personalizadas al alumnado proveniente de otras universidades durante el proceso de preinscripción para orientar y asesorar académicamente en el momento de la matrícula (gestión académica y administrativa). 4. Celebración de sesiones informativas iniciales con todo el alumnado al inicio de curso. 5. 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, visita y explicación del funcionamiento de la Biblioteca, etc.).					se adaptaron las guías docentes, etc. 2. 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. 3. 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 grados de la Facultad. De esta forma, se les orienta y asesora sobre los contenidos, módulos, TFM, etc.). 4. Al inicio de curso se celebra, desde 2015-2016 una jornada de inauguración que sirve para resolver las dudas que tiene el alumnado. 5. Desde 2017-2018 se celebra una jornada de orientación con el alumnado matriculado que procede de otras universidades.
ORIENTACIÓN PROFESIONAL							
2014-15	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 egresados y egresadas. 2. Planificación de un programa de orientación profesional junto con el OPAL (servicio responsable de la orientación profesional). 2. Desarrollo de sesiones para informar al alumnado de las salidas profesionales y el apoyo que pueden solicitar al OPAL, servicio encargado de la orientación profesional en la UV. 3. Celebración de Jornadas de Foroempleo (información y	MEDIA	Equipo Decanal CCA OPAL Representantes de Estudiantes Comisión de prácticas del centro Empresas	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad. Desde 2016-2017 se están celebrando, con la colaboración del OPAL 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 Lenguas y Literaturas. Por último, desde 2014 se emplean las redes sociales para difundir la información sobre becas, oportunidades laborales, etc.



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



Curso detección	Objetivos que conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>encuentro con representantes de empresas del ámbito del máster).</p> <p>4. Celebración de jornadas informativas sobre el programa de Doctorado de Lenguas y Literaturas y sus Culturas y sus Aplicaciones.</p> <p>5. Información a través principalmente de las redes sociales Facebook) de becas, oportunidades laborales, etc.</p> <p>6. Evaluación del desarrollo para analizar si responde a las necesidades de los estudiantes.</p>					
INFORMACIÓN WEB Y REDES SOCIALES							
2014-2015	Mejorar la información de la web de la titulación para que sea más accesible para el alumnado.	<p>1. Análisis y adecuación de la página web a las necesidades actuales de la titulación, desarrollando una página web propia de la titulación, la cual permite una gestión más ágil de la información.</p> <p>2- Velar por una mayor transparencia y visibilidad de los contenidos de la titulación que se imparten.</p> <p>3. Adecuar la información a las necesidades de los grupos de interés, enfatizando la información al alumnado y a la sociedad en general.</p> <p>4. Trabajar para conseguir un mayor impacto de los contenidos de la web, analizando los indicadores de actividad y visibilidad.</p>	MEDIA	Equipo Rectoral Unidad Web y Márketing Equipo decanal	2014	En proceso	<p><input type="checkbox"/> SI X NO-</p> <p>Justificación: Actualmente se está trabajando en la nueva web del máster, siempre cuidando su cohesión con la página web general.</p>
2015	Adecuar toda la información de la web a la modificación de los planes de estudio.	Se ha completado y publicado toda la información de los módulos. Se han modificado las guías docentes.	ALTA	CCA Equipo decanal UWM	Febrero 2015	Julio 2015	Toda la información de las materias está disponible en el apartado PLAN DE ESTUDIOS- VER FICHA.
2014-2015	Desarrollar la web en los tres idiomas (valenciano, castellano e inglés).	Desde el Equipo Rectoral se ha impulsado para que la edición de la página web se desarrolle en tres idiomas (valenciano,	MEDIA	Equipo Rectoral Equipo Decanal UWM	2015	Se sigue trabajando para que la información	Actualmente la mayoría de la información está disponible en las dos lenguas oficiales. Se está trabajando la traducción al inglés.



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



Curso detección	Objetivos que conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		castellano e inglés).				esté disponible en los tres idiomas.	
2014	Crear una página en redes sociales (Facebook, Twitter).	Creación de una página de Facebook institucional.	MEDIA	Equipo decanal CCA	2014	Se continúa trabajando para actualizar los contenidos.	Se ha desarrollado, con ayuda del profesorado y de estudiantes en prácticas de la UWM, los contenidos de la página de Facebook. Falta desarrollar twitter.
2016-17	Incluir en la página web de la titulación los currículums del profesorado que imparte la docencia en el título.	1. Creación de una ficha personal para cada miembro del PDI y del PAS de la Universitat de València. 2. Vinculación en la página web de la titulación de las fichas personales del profesorado que imparte docencia o dirige TFM.	ALTA	Dirección del Título CCA Profesorado UWM	2016-17	2018-2019	En julio de 2018 se envió al profesorado una guía para implementar la ficha personal. Se están realizando los cambios.

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES 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							
2015-2016	Aumentar la coordinación entre las asignaturas que se imparten en el máster	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.	MEDIA	Comisión de Coordinación Académica Dirección del Máster Coordinador/a de módulo	2016	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han llevado a cabo las modificaciones. El seguimiento tendrá que realizarse cada vez que cambie el profesorado del módulo (cada dos años).



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
GUÍA DOCENTE							
2015-2016	Publicar las guías docentes en versión trilingüe (castellano, valenciano, inglés)	1. Traducción de las guías docentes al valenciano. 2. Traducción de las guías docentes al inglés.	MEDIA	Comisión de Coordinación Académica Dirección del Máster Coordinador/a de módulo Vicerrectorado de Estudios	2016	2018	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> XNO- Justificación: En el 2016-2017 se tradujeron todas las guías al valenciano. Queda pendiente la traducción al inglés.

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES RESPECTO A LA CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL PDI

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
TASAS							
2014-2015	Disminuir el número de profesorado por asignatura	1. Redactar una normativa sobre el profesorado que puede impartir clases en el máster y el número por asignatura.	MEDIA	CCA	2015	2016	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se creó dicha normativa y se ha aplicado desde entonces. En el curso 2017-2018 aumentó el número porque el profesorado tutor de TFM no era el mismo que el que impartía docencia.
PROGRAMA DOCENTIA							
2013-2014	Implantar el Manual para la Evaluación de la actividad docente del profesorado (Programa DOCENTIA)	Fase 1- Diseño del programa DOCENTIA adaptado a la Universitat de València	MUY ALTA	Comisión de Profesorado-grupo de trabajo Equipo Rectoral Vicerrector responsable del profesorado Consejo de Gobierno de la UV	2012	El Consejo de Gobierno de la UV ha aprobado el PROGRAMA DOCENCIA (29 de Septiembre de 2015)	Finalizada
		Fase 2- Aprobación del Programa por el Consejo de Gobierno de la UV		Equipo Rectoral Vicerrector responsable del	2015		



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
				profesorado Consejo de Gobierno de la UV			
		Fase 3- Convenio con AVAP y ANECA para evaluar el programa y certificación del DISEÑO		AVAP ANECA	Octubre 2015	Aprobado 2016	FINALIZADO
		Fase 4- Implantación del procedimiento de Evaluación del profesorado		Unidad de Calidad Profesorado Servicio de Recursos Humanos	2016-17	Como mínimo dos años de implantación	En proceso, actualmente se está desarrollando la implantación, se han concluido dos cursos y se va comenzar. el tercer piloto
		Fase 4- Certificación del Programa DOCENTIA		AVAP ANECA	Indeterminada	Como mínimo dos años de implantación	No se puede desarrollar

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES RESPECTO A LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
PROYECTOS DE INNOVACIÓN							
2014-2015	Implicar al profesorado en la participación en proyectos de innovación docente.	1. Participación del profesorado en proyectos de innovación del centro. 2. Creación de grupos de innovación en el centro.	MEDIA	Vicerrectorado de Políticas de Formación y Calidad Educativa SPFIE Equipo decanal Departamentos Profesorado	2015	2016	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 (plan A. El profesorado también solicita sus propios planes (plan B y C).
FORMACIÓN DOCENTE							
2015-2016	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	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones propuestas mejorándose el número de profesorado que participa en



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
							dicha formación. Profesorado del máster ha colaborado en la organización de talleres prácticos de TIC, humanidades digitales, etc. Son actividades que han de considerarse anualmente.

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							
2012-13	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/las 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 personalizados a cada implicado. 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) 	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2013	Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad de las encuestas	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se llevaron 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>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>					
ACCIONES FUTURAS							
2015-16	Seguir mejorando los índices de participación, aunque en algunas titulaciones se ha mejorado sustancialmente.	<p>1. Reunión con los responsables 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 de los egresados. Se incluye dentro del ENTREU y los egresados no la completan cuando realizan el depósito del título, aunque desde la Unidad de Calidad se envían múltiples recordatorios. Dentro de esta encuesta hay aspectos clave para evaluar el funcionamiento de la titulación, destacando la movilidad de los estudiantes, las prácticas externas y la orientación profesional.</p> <p>3. Campaña desde la Unidad de Calidad para comunicar/sensibilizar a la comunidad educativa de las mejoras desarrolladas a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción.</p>	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2016	2017	No se ha desarrollado, es una acción para este curso académico



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



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 de Máster en Investigación en Lenguas y Literaturas se implantó en el curso 2009, hemos ido recogiendo desde ese momento información, pero para este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2017-2018.

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 posgrado a otros compañeros y compañeras y, por último, utilidad del curso.

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 directores del máster y se decidió una asignatura troncal con todos sus grupos para llevar a cabo el pase de la encuesta realizada en línea.



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 58% trabajan durante la realización del máster, frente al 42% 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 33% sí que han recibido ayudas y un 67% nos responde que no.

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

Programa formativo

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 4.00, superior a la del curso anterior (3.64). El historial de este bloque muestra la mayor satisfacción del alumnado tras la implantación de la modificación del plan de estudios en el curso 2015-2016 (se ha incrementado en un punto: de 3.02 a 4.00), fruto de los cambios que se realizaron en los contenidos de las materias y la secuenciación de las mismas.

Destacamos en este apartado los ítems relacionados con los objetivos y el perfil de egreso (4.42) y el relacionado con las materias y los contenidos impartidos (4.08). No obstante, la CCA tendrá que seguir trabajando en la secuenciación de las materias, que es el ítem con el valor más bajo (3.64), si bien ha mejorado con respecto al curso anterior (3.11). Sin duda, las decisiones sobre el programa y la secuenciación de contenidos que anualmente toma la CCA respecto a la elección de las propuestas del profesorado y la elaboración de las guías docentes son relevantes para mejorar estos puntos y alcanzar una mejor satisfacción por parte del estudiantado.

Por último, cabe resaltar que en todos los ítems estamos por encima de la media de la UV.

Organización de la enseñanza

La media de este bloque es de 4.45 (frente al 3.73 de 2016-2017; 3.39 de 2015-2016 y 2.93 en 2014-2015). Si comparamos estos datos con los cursos anteriores, se puede deducir que los procedimientos y acuerdos que se tomaron en el momento de la aplicación de la modificación del plan de estudios -y que se han ido implementando en los últimos cursos- han funcionado.



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



En el curso 2017-2018, los siete ítems que se contabilizan en este bloque están por encima de 4 y superan también la media de la UV. Destacamos los ítems relacionados con la gestión y organización del máster (4.75, frente al 3.9 del 2016-2017 y los datos por debajo del 3 en cursos anteriores a la modificación) y la coordinación entre el profesorado (4.73 frente a 3 en 2015-2016 y 3.2 del 2016-2017), resultado del esfuerzo que se ha ido realizando en la coordinación en los últimos años, a pesar de la dificultad que entraña un máster con profesorado proveniente de diversas áreas y un alumnado heterogéneo en su procedencia.

No obstante, se tendrá que seguir trabajando especialmente en relación con la información a través de los medios de comunicación (4.08), la mejora de la información de las guías docentes (4.17) y la información sobre la gestión y organización (4.36). En ese sentido, la Universitat de València, la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació y la CCA están implementando nuevas medidas para mejorar la información especialmente a través de la página web y las redes sociales.

Infraestructuras

La encuesta de satisfacción de los estudiantes tiene un bloque específico denominado Infraestructuras. La media de este bloque para el curso 2017-2018 es de 4.31, siendo ligeramente superior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4.06.

Las puntuaciones en todos los ítems de este bloque están por encima del 4 y en los últimos cursos han ido incrementándose en todos los apartados, especialmente en el relativo a los fondos bibliográficos y documentales, que ha pasado de 3.8 en 2016-2017 a 4.45 en el curso 2017-2018. 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. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son las salas de lectura e infraestructuras de la Biblioteca (4.55) o los laboratorios o aulas de informática (4.5).

Para concluir este bloque, es importante destacar que en todos los ítems se obtiene una media superior a la de la Universidad.

Proceso de enseñanza y aprendizaje

La media de este bloque es de 4.54 para el curso 2017-2018. Si se comparan los datos respecto a los dos cursos anteriores, tras la implantación de la modificación del plan de



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



estudios, se observa el incremento en un punto de la satisfacción del alumnado (4.06 en 2016-2017 y 3.58 en 2015-2016). De nuevo los datos se encuentran por encima de la media de la UV.

Estos resultados son consecuencia de la labor llevada a cabo conjuntamente desde la dirección del máster y la CCA, en colaboración con el resto de grupos de interés (reuniones con el profesorado del máster, en especial con los coordinadores de módulo; las sugerencias del alumnado a través de las observaciones de las encuestas o de las reuniones con la dirección o la coordinación del módulo). Todo ello redundará en la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje.

Aunque en la comparación de las medias no se percibe, en algunos de los ítems ha habido progresos sustanciales que vale la pena destacar: el ítem Implicación de los estudiantes se ha incrementado del 3.12 en 2015-2016 al 4.42 en 2017-2018 con una subida muy destacable (1.30).

Los ítems relacionados con la evaluación y la percepción de la misma por parte de los estudiantes se han situado en unas medias muy altas, superiores al 4.5 y en ellas se percibe un importante progreso de la satisfacción: procedimientos y criterios de evaluación ajustados a los objetivos (especificación clara en las guías docentes que se distribuyen a principio de curso, mejora en la redacción), del 3.5 (2015-2016) al 3.9 (2016-2017) y 4.55 (2017-2018).

Respecto al nivel de exigencia en la evaluación, los estudiantes perciben la adecuación de la exigencia de la evaluación a los contenidos (2017-2018: 4.8; 2016-2017: 3.56; 2015-2016: 2.88).

Atención al estudiante

Este apartado presenta una puntuación muy alta (4.83), en la línea de los cursos anteriores. Es de destacar que, con todo, se ha producido un incremento de la satisfacción de los estudiantes en relación con el curso anterior (4.53 en 2016-2017). Queremos poner énfasis en la estabilidad de los porcentajes de satisfacción, que demuestran que el protocolo de atención al estudiante sigue pautas correctas de personalización y posee la suficiente flexibilidad para ajustarse a alumnado de muy diversos orígenes y con diferentes necesidades.

De nuevo, los resultados están por encima de la media de la UV.

Actitud docente



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



El alumnado ha valorado muy positivamente la actitud docente, con una puntuación media de 4.81, que mejora los 4.37 puntos del curso 2016-2017. Este alto nivel de satisfacción es difícilmente superable en algunos ítems, como es el caso de los 4.92 puntos que recibe el dedicado a la adecuación de los conocimientos del profesorado.

La actitud del profesorado hacia los alumnos ha sido valorada con un 4.83, que consolida la tendencia ascendente de los últimos cursos: 4.6 en 2017, 4.14 en 2016, 3.86 en 2015.

Como en los bloques anteriores, la satisfacción del alumnado está supera la media de la UV.

General

Este apartado cuantifica ítems que tienen que ver con la percepción de la calidad, interés, precio y utilidad del máster, y en todos los ítems la calificación se ha visto sustancialmente incrementada con respecto al último proceso de acreditación del curso 2013-2014.

En lo tocante a la satisfacción del máster, expresada de modo general, la media del curso 2017-2018 sube a 4.33, frente a los 3.89 del curso 2016-2017. Si consideramos el inicio del periodo sometido a reacreditación, la mejora es aún más notable, porque el punto de partida en este ítem genérico fue de 2.43 en el curso 2014-2015.

La percepción de la calidad del profesorado se sitúa en una media de 4.17 en el curso 2017-2018, mejorando más de medio punto la media anterior (4.12 en el curso 2016-2017), y siendo netamente superior a los 2.43 puntos del curso 2014-2015, que marcaba el inicio del periodo sometido a reacreditación.

Mayor es el progreso en el ítem 'Interés del máster', donde se ha pasado de un 1.71 en el curso 2013-2014 al 4.17 del curso 2017-2018, ligeramente inferior al 4.62 del curso inmediatamente anterior, pero manteniendo una puntuación superior a 4 puntos.

La valoración de la 'buena relación calidad-precio' ha llegado hasta los 4 puntos en el curso 2017-2018, frente a los 3.22 puntos del curso 2016-2017. Es igualmente de 4 puntos la puntuación del ítem 'recomendaría este posgrado a otros compañeros', mientras que sube a 4.08 en el correspondiente a 'utilidad del curso' en el periodo 2017-2018.

En conjunto, el bloque se cierra con una media de 4.21 para el curso 2017-2018, que consolida una tendencia claramente ascendente desde los 2.45 puntos del curso 2014-2015.

Evaluación General de la titulación



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



	Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17	Curso 2017-18
Satisfacción del Máster	2.43	3	3.89	4.33
Calidad del profesorado	2.57	3.88	4.12	4.67
Interés del Máster	1.71	3.75	4.62	4.17
Relación calidad/precio	3.86	2.38	3.22	4.00
Recomendación de este po	1.17	2.25	4.12	4.00
Utilidad del curso	2.83	2.88	4.12	4.08

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

Satisfacción del alumnado con el máster en todos los bloques
Calidad del profesorado
Recomendación del máster por parte del alumnado
Adecuación de las infraestructuras para el desarrollo del máster

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la secuenciación entre materias	Cursos académicos 2018-2020	CCA Coordinación de módulos
Revisar la carga de trabajo en cada módulo	Curso académico 2018-2019	CCA Coordinación de módulos
Incrementar y mejorar la información publicada en la web, especialmente en relación a las salidas profesionales	Curso académico 2018-2019	CCA Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació
Realizar sesiones específicas del personal del OPAL (UVOcupació).	Curso académico 2018-2019	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació CCA OPAL(UVOcupació)



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



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 en línea: se envía un correo electrónico a todo el profesorado implicado y se les motiva 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 2017-2018, comparándolo con las ediciones anteriores y presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión Académica de Título (CCA).

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 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo, que obtiene una media del bloque de 4.35 frente a los 4.04 puntos del curso 2015-2016.

Los apartados más valorados en este curso han sido la proporción entre teoría y práctica (4.62), el diseño de los objetivos específicos y de las competencias de cada asignatura (4.46) y la estructura y secuencia de las materias (4.46). Los otros apartados presentan en todos los casos puntuaciones superiores a 4.

Los aspectos mejor valorados del programa son altamente significativos, desde el momento en que son los relativos a la organización interna de los contenidos y al reparto de tareas entre el diverso profesorado que participa en la docencia.

La puntuación otorgada al primer ítem, relativo al perfil de los egresados (4.21), mejora la obtenida en el curso anterior (3.86), y se manifiesta ligeramente superior a la obtenida en el curso 2014-2015 (4.07). En lo tocante al perfil de los ingresados al máster, la puntuación es de 4.08, superior a los 3.77 del curso anterior, lo que parece consolidar una dinámica de mayor satisfacción general, como se ha comentado en la media del programa formativo, si bien estos dos ítems están ligeramente por debajo de la media de la UV en contraposición con el resto que la supera.

Organización de la enseñanza

La media de este bloque se sitúa en 4.35 puntos, una excelente puntuación que, con todo, aún marca un ascenso respecto a la obtenida en el curso 2015-2016, que fue de 4.07. La puntuación de este curso es, además, la más alta registrada desde que estos estudios están vigentes en nuestro centro, aunque la variación es reducida, si atendemos al hecho de que solo en el curso 2011-2012 la media de este apartado estuvo por debajo de los 4 puntos (3.66). Se encuentra ligeramente por encima de la media de la UV.

Por ítems, el que arroja mejor puntuación es el nº 10, 'Respeto a la planificación inicial de las actividades programadas' con 4.62 puntos. Esta alta valoración es indicativa del respeto de la programación inicial y a la coordinación previa del profesorado, a través del buen hacer de los coordinadores de los diversos módulos en cuanto a diseño y evaluación de los contenidos a lo largo del curso. Este aspecto se complementa con una puntuación similar (4.62) en el ítem 11º, dedicado al grado de satisfacción acerca de los mecanismos de coordinación entre los diferentes profesores a lo largo del curso. En este caso, además, la



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



puntuación es sustancialmente más alta que en ediciones anteriores (4.0 en el curso 2015-2016 y 4.0 en el curso 2014-2015), lo que indica que el sistema de revisión de programaciones y de coordinación interna en los módulos ha mejorado visiblemente.

En conjunto, la puntuación de los diferentes ítems de este apartado ha mostrado una ligera tendencia al alza en los últimos cuatro cursos, si bien el punto de partida situaba ya el índice de satisfacción en una valoración muy positiva (media de 4.23 en el curso 2012-2013).

Instalaciones y recursos

La media del bloque en el curso 2017-2018 es de 4.53 puntos, una puntuación que mejora los 4.39 puntos del curso anterior, pero no llega a los 4.73 puntos del curso 2013-2014, que ha sido la puntuación más alta en este bloque de la serie histórica. Analizando en detalle los datos, se observa que el ítem peor valorado, que arrastra la media algunas décimas hacia abajo, es el referente a las aulas y su equipamiento (4.33 puntos en los cursos 2017-2018 y 2015-2016). Puesto que las clases del máster se han venido haciendo en los mismos espacios, cabe deducir que han sido empleados más recursos técnicos durante la impartición de las clases, cosa que está en línea con el progresivo enriquecimiento de los programas y la estabilización del profesorado. Por otro lado, al ponerse en marcha la modificación del curso académico, algunas asignaturas optativas se imparten simultáneamente, por lo que se ha supuesto el cambio de aulas del primer piso al semisótano.

Por otro lado, los ítems referentes a laboratorios, espacios experimentales y biblioteca presentan en los últimos cursos una puntuación alta y estable: 4.67 y 4.64 respectivamente en el curso 2017-2018 y 4.36 y 4.47 en el curso 2015-2016. La satisfacción en estos aspectos se ha mantenido muy estable a lo largo de toda la serie histórica, y señala una excelente opinión por parte del profesorado.

Por último, hemos de señalar que, en todos los ítems de este apartado, los resultados de las encuestas están por encima de la media de la Universidad.

Desarrollo de la enseñanza

La puntuación global de 4.26 en este apartado es la más alta de la serie histórica, especialmente relevante en relación a los cursos 2015-2016 (3.74) y 2014-2015 (3.62). En este mismo periodo de tiempo han mejorado sustancialmente dentro de este apartado los ítems relativos al nivel del alumnado: 3.85 en 2017-2018, frente a los 3.21 del curso 2015-



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



2016 y los 3.13 del curso 2014-2015. Este repunte permite pensar que los mecanismos para garantizar el nivel del alumnado, especialmente en su dominio de la lengua española y en su formación previa, están funcionando correctamente (entrevistas previas a estudiantes procedentes de otras universidades, seguimiento del alumnado extranjero, oferta de cursos de español académico, etc.). No obstante, la dirección del máster tendrá que continuar realizando acciones de mejora en este sentido, puesto que, a pesar del incremento se encuentra por debajo de la media de la UV.

La puntuación más alta del bloque corresponde al ítem que valora el nivel y la extensión de los contenidos impartidos. Aquí la valoración llega hasta un 4.69 en el curso 2017-2018, casi un punto superior a la de los dos años anteriores, que fue, en ambos casos, de 3.87 puntos. Si ponemos en relación este apartado con el anterior, referido al nivel del alumnado, se desprende una mejora general de las capacidades iniciales de los matriculados, que repercute en un mejor nivel de los contenidos impartidos y de su extensión. Valoramos muy positivamente este progreso, que garantiza una enseñanza de calidad y con profundidad científica.

Alumnado

También en este bloque la puntuación del curso 2017-2018 es la más alta de la serie histórica, con un 4.48. No obstante, las puntuaciones de años anteriores estaban pocas décimas por encima o por debajo de los 4 puntos, por lo que no se puede hablar de incremento considerable, sino de ligera tendencia al alza y consolidación de una buena evaluación de este apartado por parte del profesorado.

El ítem con puntuación más alta en este apartado es el referido a la asistencia del alumnado a las clases (4.79), que se ha mantenido siempre superior a 4, y con valores muy similares al actual en los años inmediatamente anteriores, aunque en esta ocasión muestra la puntuación mayor de toda la serie.

Los otros ítems de la serie han experimentado en el curso 2017-2018 alzas semejantes en relación al curso anterior, hasta colocarse en puntuaciones superiores a 4 puntos: 4.31 en el ítem de consecución de los objetivos por parte de los alumnos, 4.55 en el ítem que valora la motivación y 4.25 en el que mide la satisfacción de las expectativas del alumnado. Cabe destacar que los incrementos mayores se han producido en la percepción que el profesorado tiene de la motivación del alumnado, desde el 3.71 del curso 2014-2015 al actual 4.55.

En todos los ítems, los resultados se encuentran ligeramente por encima de la media de la UV.



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



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		
Adecuación y congruencia de la programación con los objetivos		
Coordinación del profesorado que comparten módulos y coordinación entre el profesorado		
Satisfacción por las instalaciones dedicadas a talleres y la biblioteca		
Desarrollo de los programas de cada materia en extensión y profundidad		
Regularidad en la asistencia del alumnado a clases y actividades relacionadas		

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la evaluación de la formación curricular y lingüística para delimitar los perfiles de las nuevas matrículas.	2018-2019	Dirección del máster
Realizar un seguimiento del alumnado extranjero.		



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



**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 se dispone para el desarrollo de su trabajo, la atención que se presta al alumnado y la adecuación o coherencia en la implantación de las titulaciones que se están 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 25% trabajan en los departamentos y el 75% 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 práctica totalidad de los ítems están por encima de la media de la universidad.



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



Gestión académica

En este apartado la puntuación más alta (4.38) corresponde al ítem que valora la disponibilidad y la difusión de la información sobre las titulaciones que presenta la página web, que además se sitúa casi un punto por encima de la media del resto de la Universidad. Otro aspecto favorable es la adecuación de la capacitación profesional a las tareas encargadas (4.14), también por encima de la media de la Universidad.

Siguen teniendo los ítems más bajos la información sobre la titulación (3,75, aunque por encima de la media) y la gestión de los trámites (3,75). Habrá que seguir solicitando a la UV que mejore la gestión de determinados trámites, especialmente de las aplicaciones informáticas.

Comunicación

En los ítems considerados en este apartado la puntuación es superior a la media de la Universidad. El mejor valorado (4.38) es la fluidez de la información entre los responsables académicos y los responsables administrativos de la titulación, medio punto superior a la media. En el ítem que valora la comunicación con otras unidades administrativas, la puntuación es también elevada (4.25). Se desprende que, en general, la comunicación entre los gestores administrativos y académicos es buena y fluida en los diversos niveles.

Instalaciones y recursos

En este apartado encontramos mayor dispersión de las puntuaciones que en los anteriores: el ítem que tiene en cuenta la adecuación de las instalaciones del lugar de trabajo recibe una alta puntuación (4.5), mientras que la puntuación más baja recae sobre el ítem relativo a las herramientas informáticas de gestión de la titulación (3.5). Es recomendable, pues, que la Universidad haga un esfuerzo en mejorar estas herramientas, poniéndose en contacto directo con sus usuarios del PAS.

Sugerencias y reclamaciones

Siendo siempre superior a la media de la Universidad, la puntuación en este apartado es ligeramente inferior a la de los anteriores en los ítems que contempla: sistema para dar respuesta a las sugerencias (3.75) y reacciones a las sugerencias planteadas (3.86). Parece



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



evidente que existe campo para mejorar el sistema para dar respuesta a sugerencias y reclamaciones, a través de la experiencia del propio PAS.

General

En este apartado el índice de satisfacción más alto se muestra en la percepción de la satisfacción de los estudiantes por parte del PAS (4.38). Más baja es la sensación sobre la información disponible para desempeñar las funciones encomendadas (3.88), que es el punto donde se puede hacer un esfuerzo mayor para mejorar los resultados generales.

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:

- Las herramientas informáticas para la gestión de las titulaciones del centro.



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS

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 Máster en Investigación en Lenguas y Literaturas se implantó en el curso 2009-2010, vamos a analizar la información del curso 2016-2017, puesto que los datos del curso 2014-2015 son anteriores a que entrara en vigor la modificación del plan de estudios y los datos acumulados desvirtúan la opinión de quienes han acabado el máster tras la modificación.

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
2. Conocimientos teóricos y prácticos y, por último, si las competencias desarrolladas capacitan para el ejercicio profesional
3. Desarrollo de las Competencias durante los estudios del máster, este bloque está relacionado con el nivel de competencias establecido en el MECES.
4. Desarrollo de la Enseñanza, valora el grado de satisfacción con las metodologías e información recibida durante la realización de la titulación.
5. Prácticas Externas, se evalúa la coordinación, organización y satisfacción durante la realización de las prácticas realizadas
6. 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
7. Trabajo Fin de Máster, se solicita al estudiante que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación del Trabajo Fin de Máster
8. Expectativas y Ocupación, donde se analizará si la titulación cursada permite el acceso al mundo laboral de acuerdo con los estudios realizados.
9. Bloque Global, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; calidad del profesorado, satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, satisfacción de la experiencia vivida y por último, recomendarías esta titulación.



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



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 75 % son mujeres frente al 25% que representan los hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, el 100 % responde afirmativamente.

En relación a la situación habitual durante los estudios, el 83.33% estaban a tiempo completo, frente a un 16.67% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 100 % piensa realizar otros estudios, y de estos un 100 % selecciona que el tipo de estudios que desea realizar es el Doctorado, dado que es un máster de investigación diseñado para poder acceder a estudios de Doctorado; el motivo principal por el que han decidido cursar el máster es, en primer lugar, la especialización (41,67%), seguido de por motivos de inserción laboral (16.67%), para promocionar profesionalmente (33.33%) y, por último, un 8,33% aduce otros motivos.

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 3.62. Los ítems con mayor puntuación son *Creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal* (3,86), *Pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional* (3.71). La puntuación más baja ha sido de 3.29 para *Considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos*. La CCA tendrá que valorar la posibilidad de incrementar los aspectos prácticos en los módulos, que se centran, actualmente, en tres de ellos.

Desarrollo de las competencias durante los estudios de máster

En este bloque se ha obtenido una media de 4.02. La puntuación más alta se ha obtenido en el ítem *Sé reflexionar sobre la responsabilidad social y ética*, con un 4.29. Puntuaciones ligeramente inferiores han obtenido los ítems *Sé comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica* y *He adquirido y aplicado conocimientos teórico-prácticos avanzados*, ambos con 4.14, por un lado, y, por otro, *Soy*



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares y Me siento capaz de evaluar y seleccionar la teoría y metodología científica adecuada con una puntuación de 4. Las puntuaciones más bajas se han obtenido en He desarrollado suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas (3.86) y Soy capaz de predecir situaciones complejas (3.71).

Los datos indican que el alumnado egresado se siente satisfecho con las competencias adquiridas. A pesar de ello, la CCA tendrá que continuar realizando acciones de mejora relacionadas con la autonomía en la participación de proyectos. Se ha de indicar también que la CCA tomó medidas que se aplicaron en el curso 2017-2018 en este sentido (celebración de jornadas, presentación de propuestas en los talleres, etc.) pero que no se reflejan aún en las encuestas recogidas para este análisis.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 3.76. El ítem mejor valorado, con un 4.14 ha sido en *Me he sentido orientado y asesorado durante el desarrollo de mis estudios*. Con una puntuación ligeramente inferior, encontramos *Las metodologías utilizadas se han adecuado a las competencias (3.86)*, *El contenido de las guías docentes se ha desarrollado según lo planificado (3.71)* y *La información publicada en la página web ha sido de utilidad (3.57)*. El ítem con la puntuación más baja es el relacionado con *He recibido información sobre las salidas profesionales (3.29)*.

En relación con los ítems con calificación más baja, se ha de señalar que en el curso 2017-2018 y en el curso 2018-2019 se han realizado cambios en la nueva página web del máster para mejorar la información. Por otro lado, se han realizado sesiones de orientación profesional dirigidas a grados y a másteres, así como charlas sobre el programa de Doctorado. Sin duda, la CCA tendrá que, junto con la OPAL (UVOcupació) y el equipo decanal, seguir realizando acciones de mejora sobre información, difusión y visibilización de las salidas laborales.

Prácticas Externas

El máster no contempla las prácticas externas curriculares. Sin embargo, en el curso 2015-2016 hubo estudiantes que realizaron prácticas formativas extracurriculares.



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE
INTERÉS
MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



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

Durante el curso 2017-2018 no ha participado ningún estudiante en programas de movilidad. Sin embargo, sí que participó un estudiante en el curso 2015-2016 y está previsto para el segundo cuatrimestre del curso 2018-2019 la estancia de un erasmus.

Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 4.74. Las puntuaciones más altas se han obtenido en los ítems *Los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de máster son adecuados y se publicaron con antelación* y *El grado de satisfacción con el tutor del trabajo fin de máster* (4.86 en ambos) y en *El grado de satisfacción con el trabajo fin de máster desarrollado* (4.71).

Las puntuaciones más bajas corresponden a los ítems: *La calificación otorgada a mi trabajo fin de máster se adecuó a los requisitos establecidos* con un 4.67 y *Los objetivos del trabajo fin de máster estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo* con un 4.57.

Como se puede comprobar, todos los resultados están por encima del 4.5. La CCA ha llevado a cabo acciones de mejora en los últimos años en el proceso de realización del TFM (modificación del Reglamento del TFM del máster, presentación de propuestas de investigación por parte del TFM y elección de direcciones de trabajos, sesiones de presentación de objetivos, requisitos y criterios de evaluación, calendario de procedimientos, jornadas sobre elaboración de TFM, actividades prácticas en los talleres, publicación de resultados, etc.). Las acciones de mejora siguientes están encaminadas hacia la difusión de las investigaciones realizadas por el estudiantado del máster.

La CCA considera también que las calificaciones muestran la satisfacción del alumnado hacia un trabajo que les da la entrada al mundo de la investigación y los prepara para continuar con el programa de Doctorado.

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 71.42% están trabajando. Estos han valorado con un 4.2 el ítem *Considero que, en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la UV me permitió o me permitirá encontrar un trabajo mejor al que tenía o tengo ahora*. A la pregunta *En qué medida se debe a la preparación conseguida con la*



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE
INTERÉS
MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



titulación cursada en la UV, la respuesta es de 3.86 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 4.14. Resultados que ponen en evidencia la satisfacción respecto a la preparación que aporta el máster para la inserción en el mundo laboral o académico.

Global

La media de este bloque es de 4.38. Podemos destacar un 4.67 en *La experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la Universitat de València*, un 4.33 en la *Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y un 4.17 la *Calidad del profesorado*.

En cuanto a si se recomendaría esta titulación, se obtiene un 4.33 en las encuestas recogidas del curso 2016-2017.

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
Satisfacción del alumnado egresado con el Trabajo Fin de Máster
Satisfacción del alumnado egresado con las competencias adquiridas y la preparación para el mundo laboral
Satisfacción con las instalaciones y las infraestructuras
Satisfacción con la calidad del profesorado
Satisfacción general con el máster

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Incorporar más actividades prácticas en los módulos	2019-2020	CCA Coordinación de los módulos
Realizar actividades para potenciar la autonomía en la participación en jornadas	2018-2020	CCA
Ampliar la información de la página web propia del máster, especialmente en lo relativo a la orientación profesional	2018-2019	CCA Servei gestió audiovisual FFTiC Unitat Web i Markéting
Realizar sesiones específicas del personal del OPAL (UVOcupació) con el alumnado del máster	2018-2019	CCA Equipo decanal OPAL (UVOcupació)
Visibilizar los resultados de la investigación del alumnado	2018-2019	CCA Servei gestió audiovisual FFTiC Unitat Web i Markéting
Incluir en la sesión de bienvenida un taller sobre las herramientas de la UV especialmente	2018-2019	CCA



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE
INTERÉS
MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



para estudiantes provenientes de otras universidades.		
Motivar la respuesta de los egresados en estos procesos de evaluación	2018-19	CCA



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

MÁSTER EN INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y LITERATURAS
CURSO 2017-2018



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 10-01-2019, 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:

- Ignacio Ramos Gay (codirector)
- Josep L. Teodoro Peris (codirector)
- Amparo Ricós Vidal
- Amparo Montaner Montava
- Berta Raposo Fernández
- Josep Enric Rubio Albarracín
- Marcos Calatayud (PAS)
- Asisten con voz, pero sin voto Evelio Miñano Martínez (excodirector del máster) y Noelia de la Torre Martínez (representante del alumnado en el Comité de Calidad del Centro)

Firma de los responsables del máster

Fdo. Ignacio Ramos Gay

Fdo. Josep L. Teodoro Peris