



2013-2014

# *Informe técnico sobre el estudio de satisfacción*

*Análisis del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas*

*Alumnos de segundo*



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
Facultad de Filología





## *INDICE*

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>Modelo de encuesta y medias obtenidas.....</b>	<b>2</b>
<b>Planificación, proceso y desarrollo de la enseñanza .....</b>	<b>3</b>
<b>Recursos materiales y servicios.....</b>	<b>6</b>
<b>Satisfacción con la gestión (el centro).....</b>	<b>12</b>
<b>Satisfacción global con el desarrollo del grado.....</b>	<b>17</b>

## *INTRODUCCIÓN*

El Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la Facultad de Filología determina la evaluación sistemática del funcionamiento del Centro, así como de las titulaciones que en él se imparten, a través de la medición de indicadores de rendimiento, incidencias y satisfacción. Los datos ofrecidos en el presente documento pretenden informar sobre el nivel de satisfacción de nuestros estudiantes con respecto al desarrollo de la docencia durante el segundo curso del Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas en el curso académico 2013-2014.

Las dimensiones valoradas son las siguientes:

- Planificación, proceso y desarrollo de la enseñanza
- Recursos materiales y servicios
- Satisfacción con la gestión (el Centro)
- Satisfacción global con el desarrollo del grado

La muestra obtenida en este segundo curso del GLELH es de 44 estudiantes, de los cuales 31 son del turno de mañana y 13 pertenecen al turno de tarde. Este año se ha realizado, por primera vez, el estudio muestral de las encuestas (contempladas en su totalidad), que ha confirmado la representatividad de la muestra empleada (310 alumnos entre ambos grados), y que se encuentra, a disposición de quien quiera consultarlo, al final de este mismo informe.

Para la medición de la satisfacción de los estudiantes, se ha utilizado, en la mayoría de las preguntas, la siguiente escala de valores:

<b>Escala</b>	<b>Leyenda</b>
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Medianamente satisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho
Ns/Nc	No sabe/No contesta

Los valores están representados en porcentajes, y se muestra su respectiva media, según el caso.

### *Modelo de encuesta y medias obtenidas*

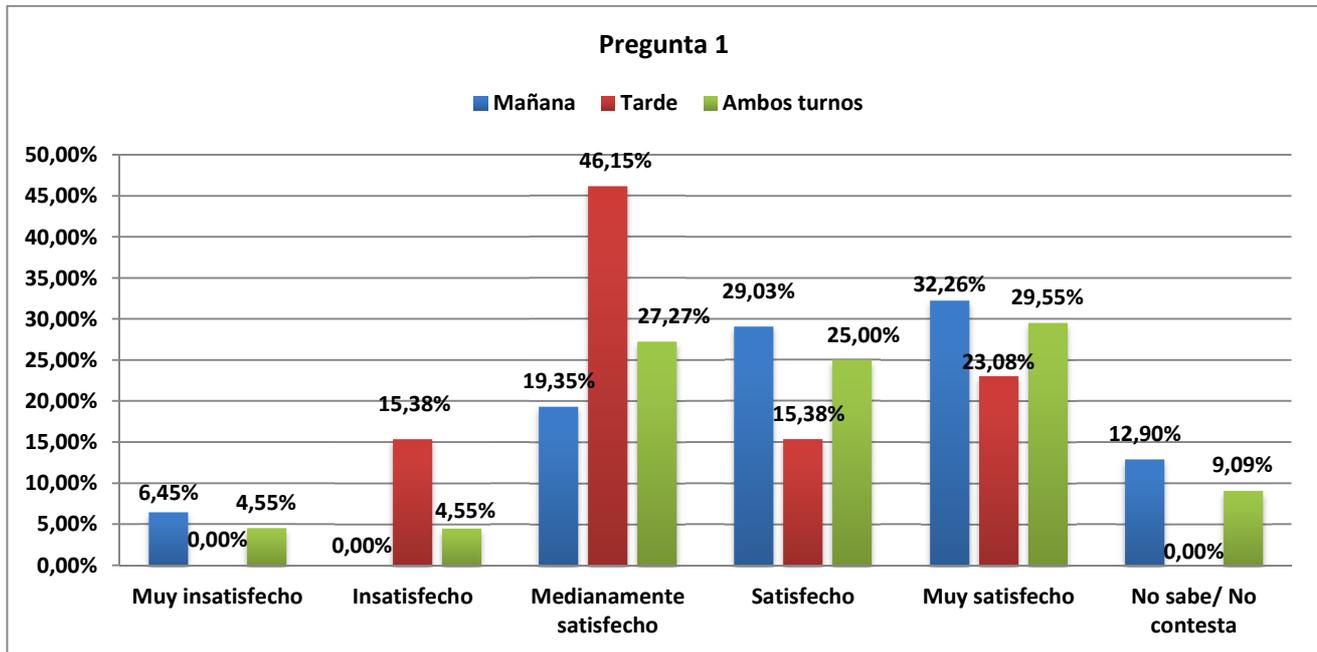
<b>PLANIFICACIÓN, PROCESO Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA: ¿Está satisfecho con ...</b>	<b>1 →5</b>
1. la coordinación entre el profesorado que imparte una misma asignatura?	3,78
2. las enseñanzas que está recibiendo (esto es, con el desarrollo y evaluación de la enseñanza)?	3,33
3. el número de asignaturas que apoyan su docencia a través del Campus Virtual?	3,79
4. la orientación al estudiante (acciones de tutorización, etc.)?	3,86
5. ¿Considera que las enseñanzas que se están impartiendo están adaptadas a las necesidades de la sociedad actual?	SI/NO
<b>RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS: ¿Está satisfecho con ...</b>	
6. las condiciones físicas en las que se han desarrollado las clases (aulas, mobiliario, acústica, luz, ventilación, etc.)?	3,48
7. las aulas de trabajo en grupos ubicadas en el sótano?	3,10
8. los siguientes servicios de apoyo al Centro?	
▪ biblioteca	3,95
▪ cafetería	2,20
▪ reprografía externa	3,70
▪ servicio de limpieza	4,02
9. los recursos informáticos y tecnológicos (equipamiento del aula, software específico, etc.)?	3,80
10. A la vista de lo que haya contestado en las preguntas 6-9, ¿cuál es su grado de satisfacción global con los recursos materiales y servicios de la titulación?	3,55
<b>SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN (EL CENTRO): ¿Está satisfecho con ...</b>	
11. la atención recibida por parte del equipo decanal (decano, vicedecanos, secretario) de la Facultad de Filología? (Solo conteste si ha acudido a alguno de ellos para consultar alguna cuestión)	3,37
12. la atención recibida en los servicios administrativos (administración y conserjería)?	3,50
13. la estructura organizativa del Centro (existencia de un tutor orientador, mentores, delegados y subdelegados de curso, etc.)?	3,88
14. la difusión de la información a través de la web de la Facultad y del Campus Social (plan de estudios, horarios, calendario de exámenes, formularios de interés, normativa y reglamentos, etc.)?	3,84
15. los contenidos de la guía académica que se encuentra publicada en la web?	3,89
16. el procedimiento que existe para presentar reclamaciones, quejas y felicitaciones?	2,93
<b>SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL DESARROLLO DEL GRADO</b>	
17. ¿Cuál es su grado de satisfacción global con el desarrollo del curso?	3,36

*Planificación, proceso y desarrollo de la enseñanza*

**1.- ¿Está satisfecho, en general, con la coordinación entre el profesorado que imparte una misma asignatura?**

**MEDIAS**

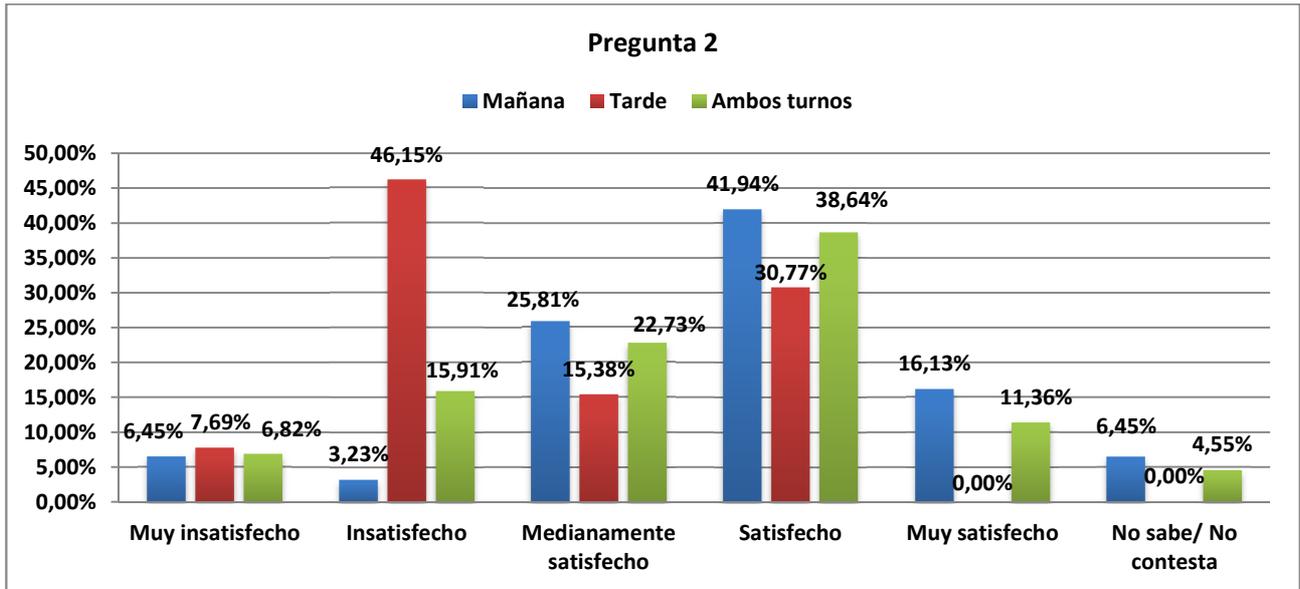
3,93	3,46	3,78
------	------	------



## 2.- ¿Está satisfecho, en general, con las enseñanzas que está recibiendo?

### MEDIAS

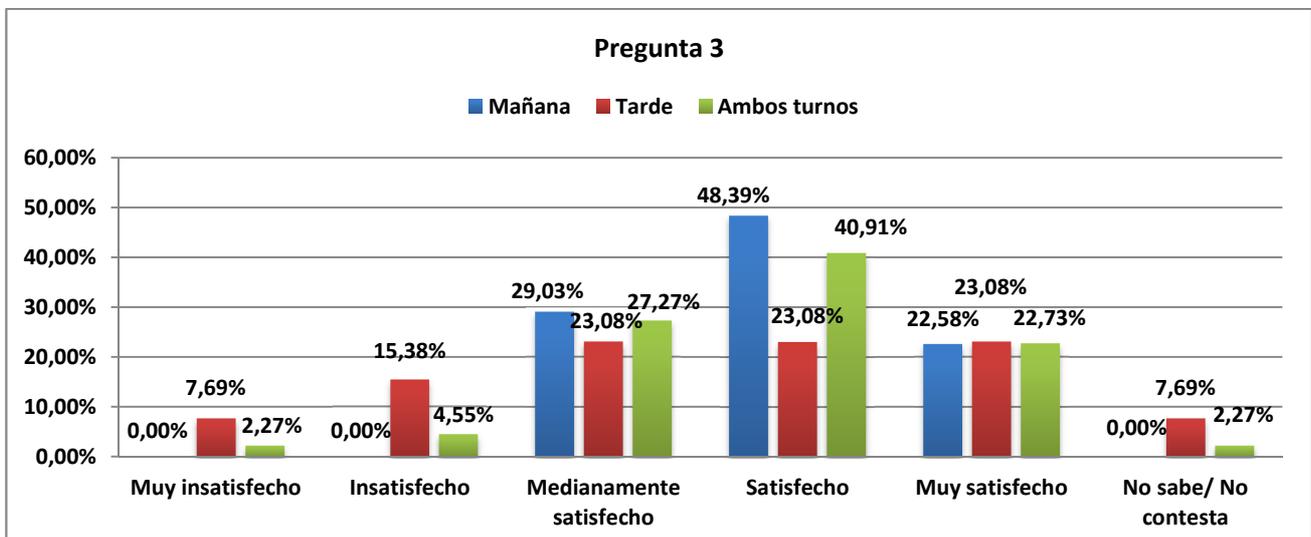
3,62	2,69	3,33
------	------	------



## 3.- ¿Está satisfecho, en general, con el número de asignaturas que apoyan su docencia a través del Campus Virtual?

### MEDIAS

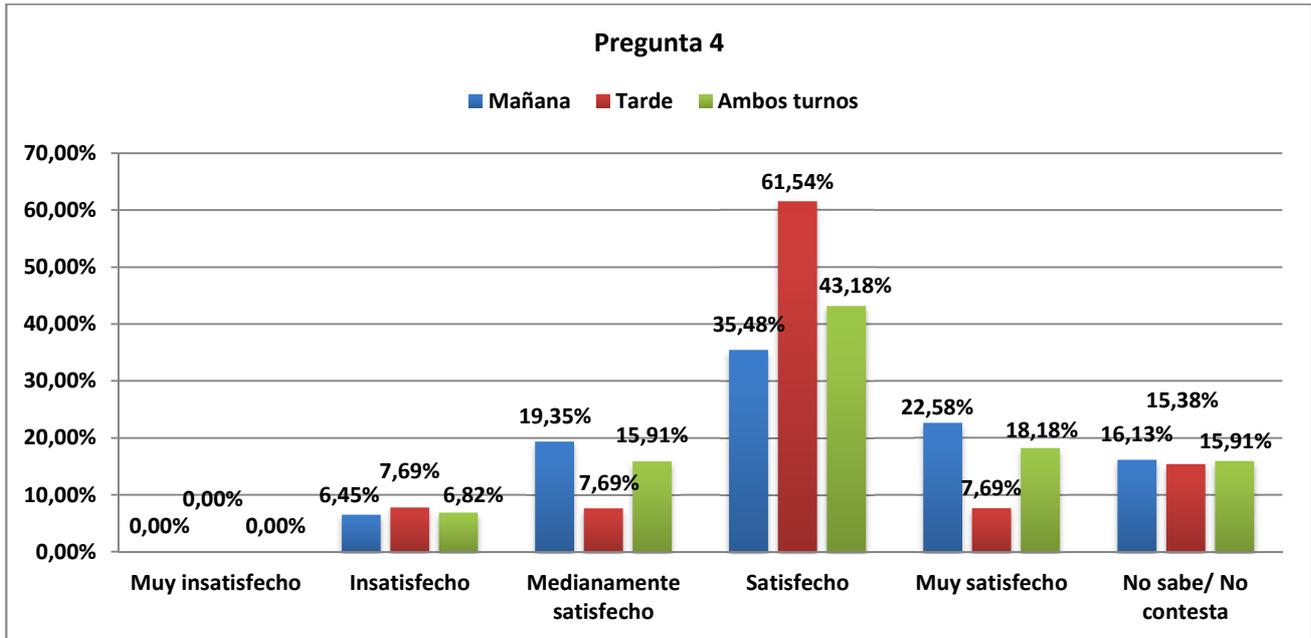
3,94	3,42	3,79
------	------	------



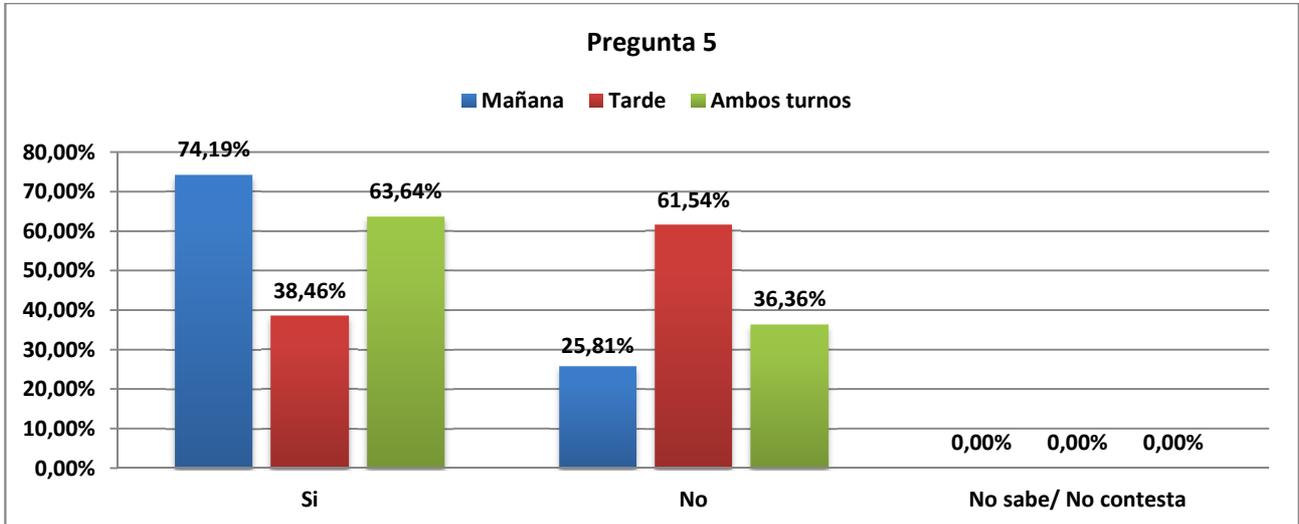
#### 4.- ¿Está satisfecho, en general, con la orientación al estudiante?

### MEDIAS

3,88	3,82	3,86
------	------	------



**5.- ¿Considera que las enseñanzas que se están impartiendo están adaptadas a las necesidades de la sociedad actual?**

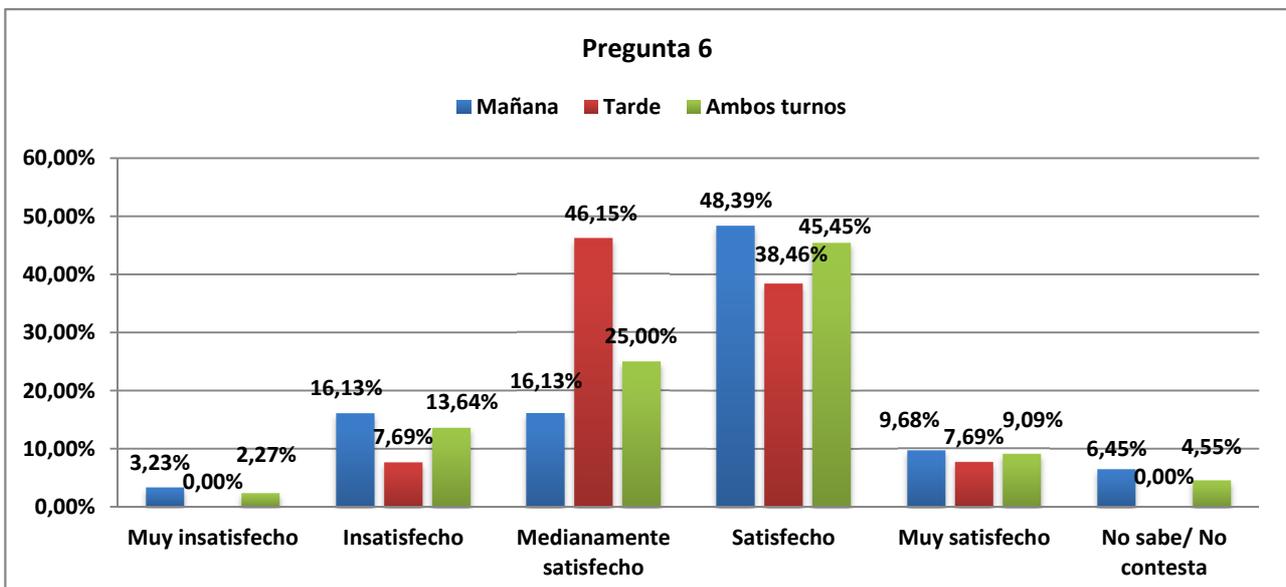


*Recursos materiales y servicios*

**6.- ¿Está satisfecho, en general, con las condiciones físicas en las que se han desarrollado las clases?**

**MEDIAS**

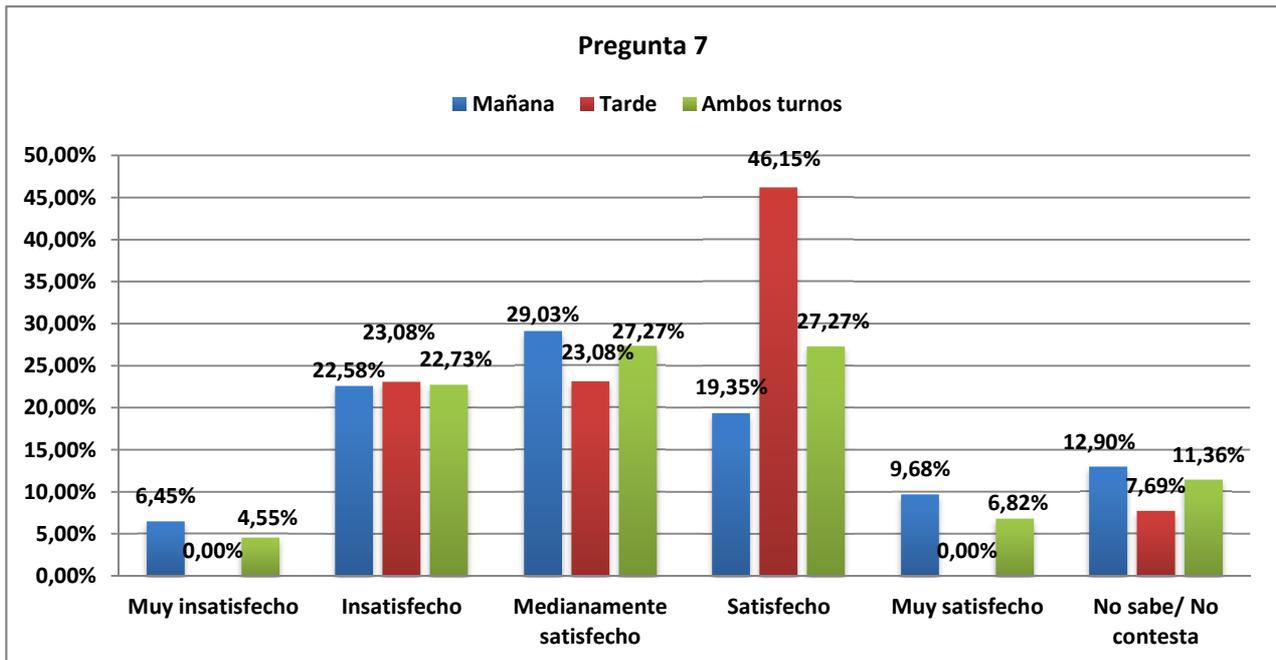
3,48	3,46	3,48
------	------	------



## 7.- ¿Está satisfecho, en general, con las aulas de trabajo en grupos ubicados en el sótano?

### MEDIAS

3,04	3,25	3,10
------	------	------

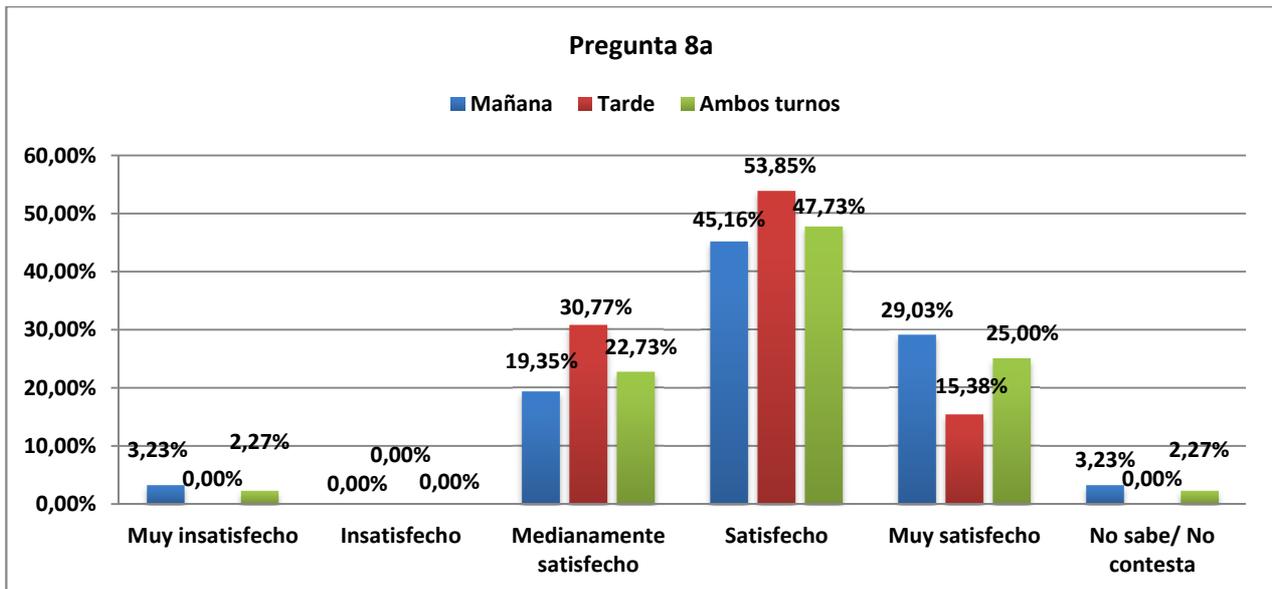


## 8.- ¿Está satisfecho, en general, con los siguientes servicios de apoyo al Centro?

- 8.a Biblioteca

### MEDIAS

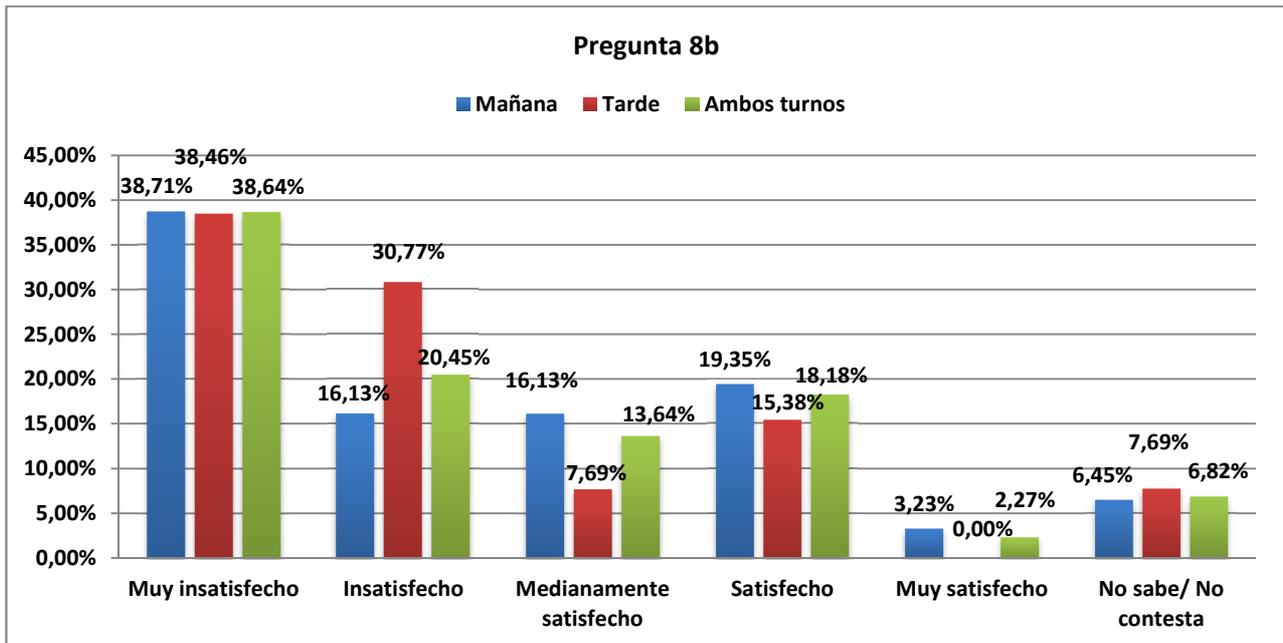
4,00	3,85	3,95
------	------	------



- 8.b Cafetería

### MEDIAS

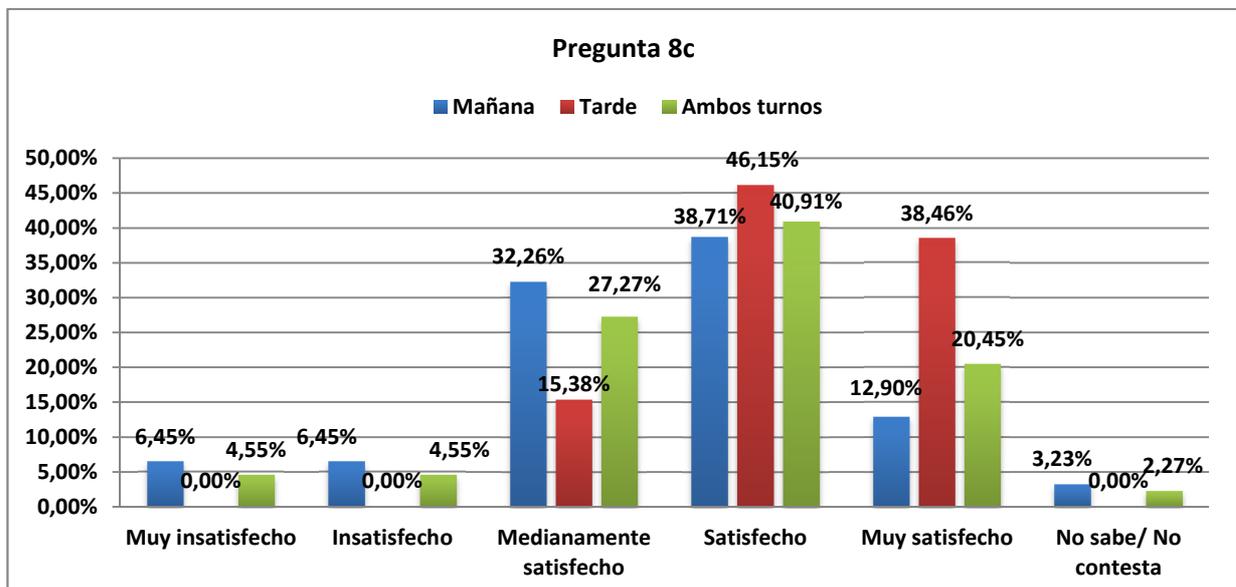
2,28	2,00	2,20
------	------	------



- 8.c Reprografía Externa

### MEDIAS

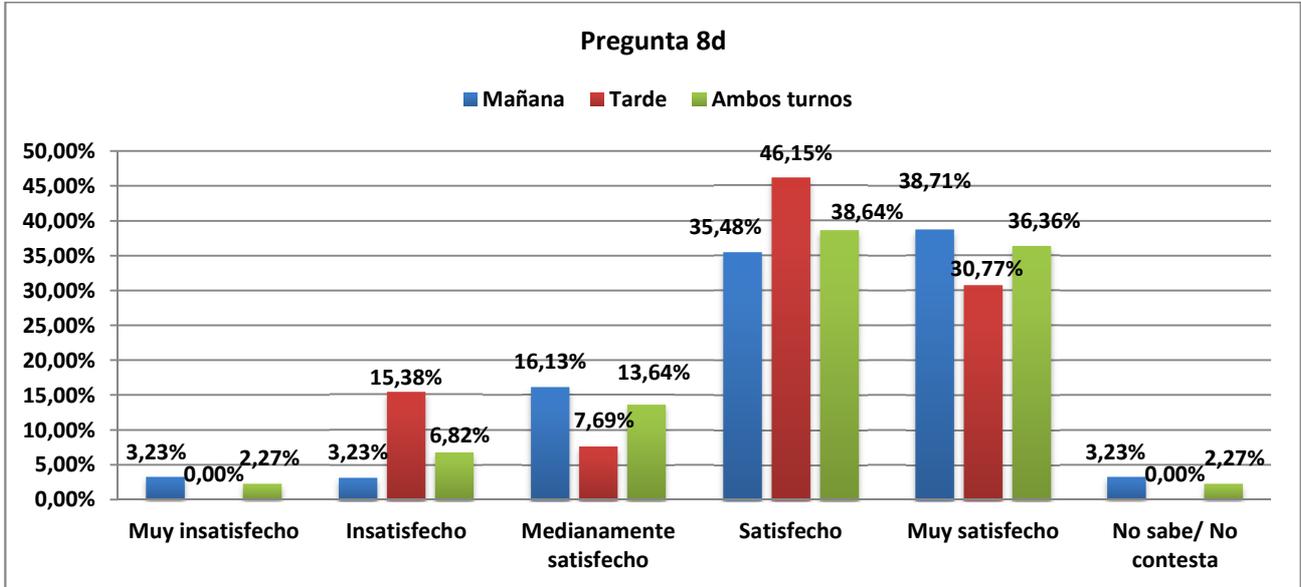
3,47	4,23	3,70
------	------	------



• 8.d Servicio de limpieza

**MEDIAS**

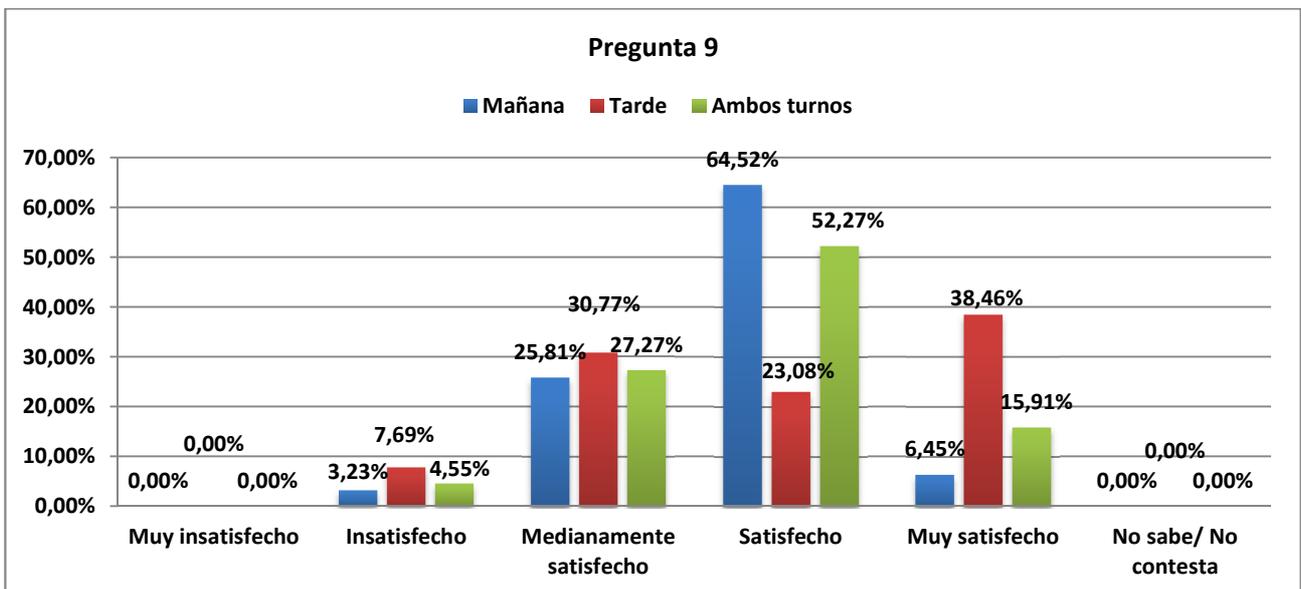
4,07	3,92	4,02
------	------	------



**9.- ¿Está satisfecho, en general, con los recursos informáticos y tecnológicos?**

**MEDIAS**

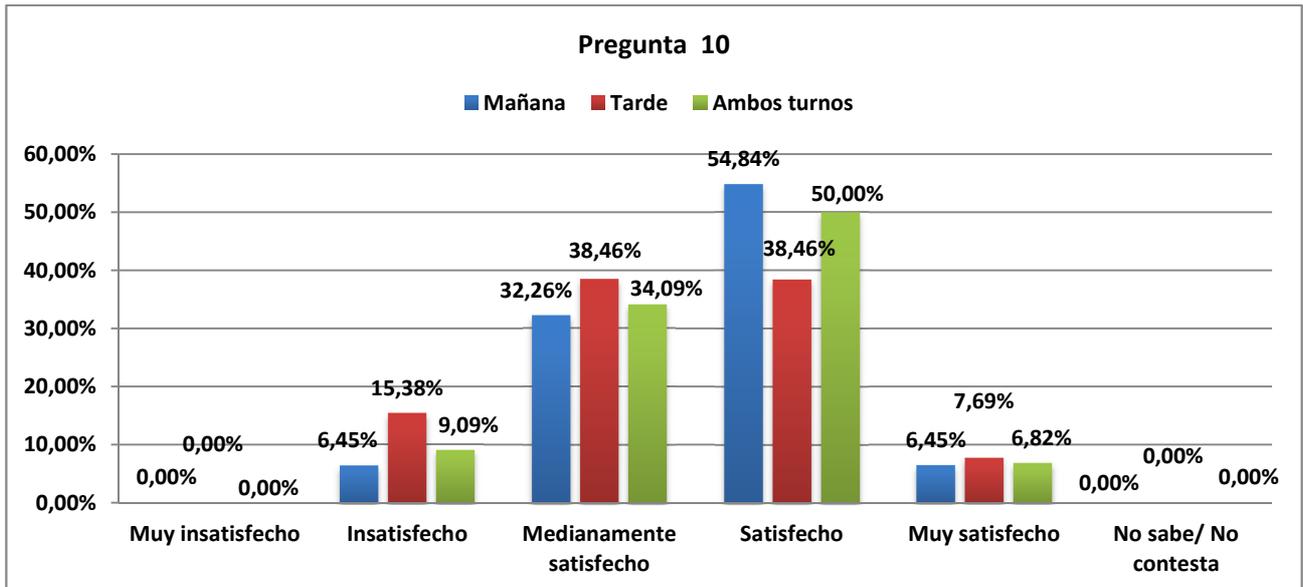
3,74	3,92	3,80
------	------	------



## 10.- ¿Cuál es su grado de satisfacción global con los recursos materiales y servicios de la titulación?

### MEDIAS

3,61	3,38	3,55
------	------	------

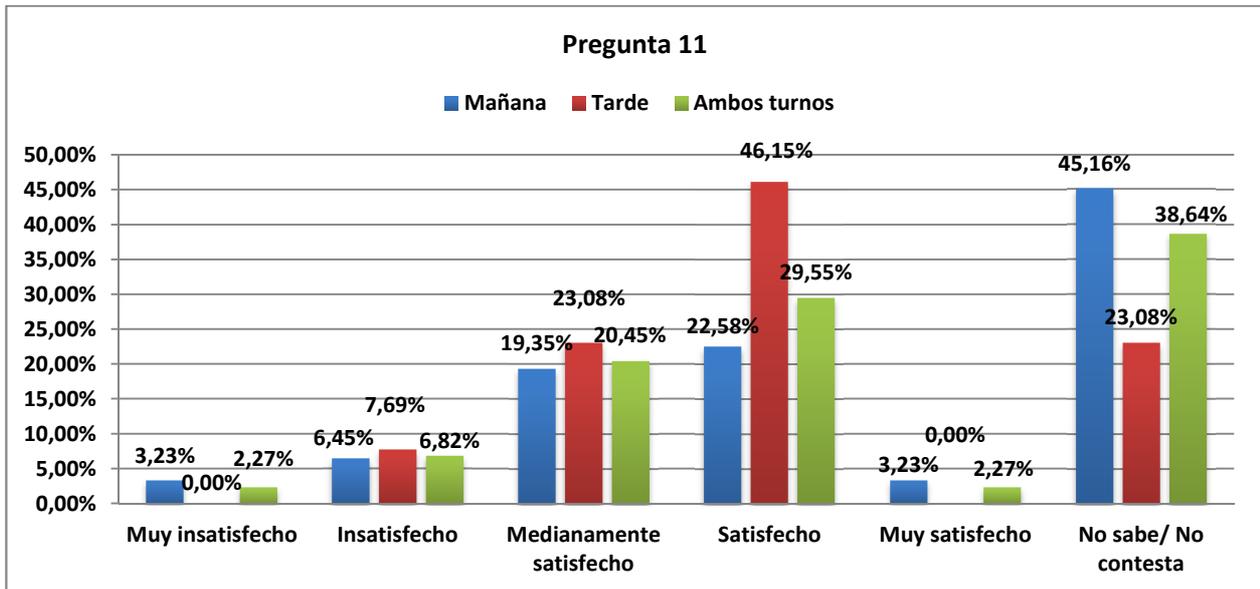


*Satisfacción con la gestión (el centro)*

**11.-¿Está satisfecho, en general, con la atención recibida por parte del equipo decanal de la Facultad de Filología?**

**MEDIAS**

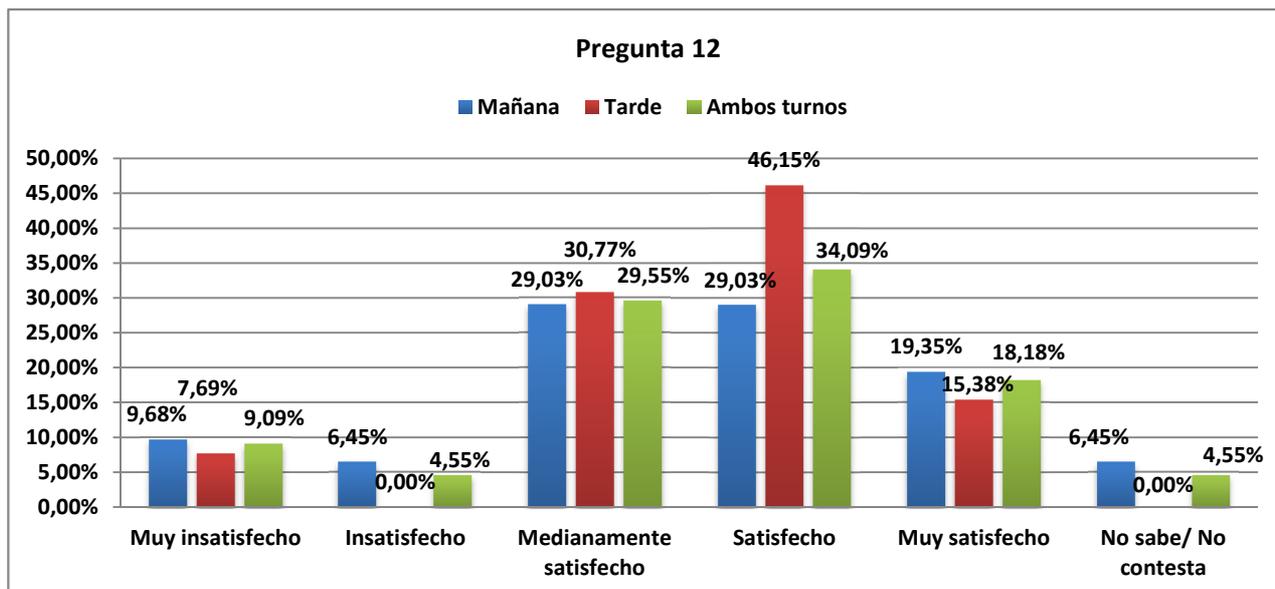
3,29	3,50	3,37
------	------	------



## 12.- ¿Está satisfecho, en general, con la atención recibida en los servicios administrativos?

### MEDIAS

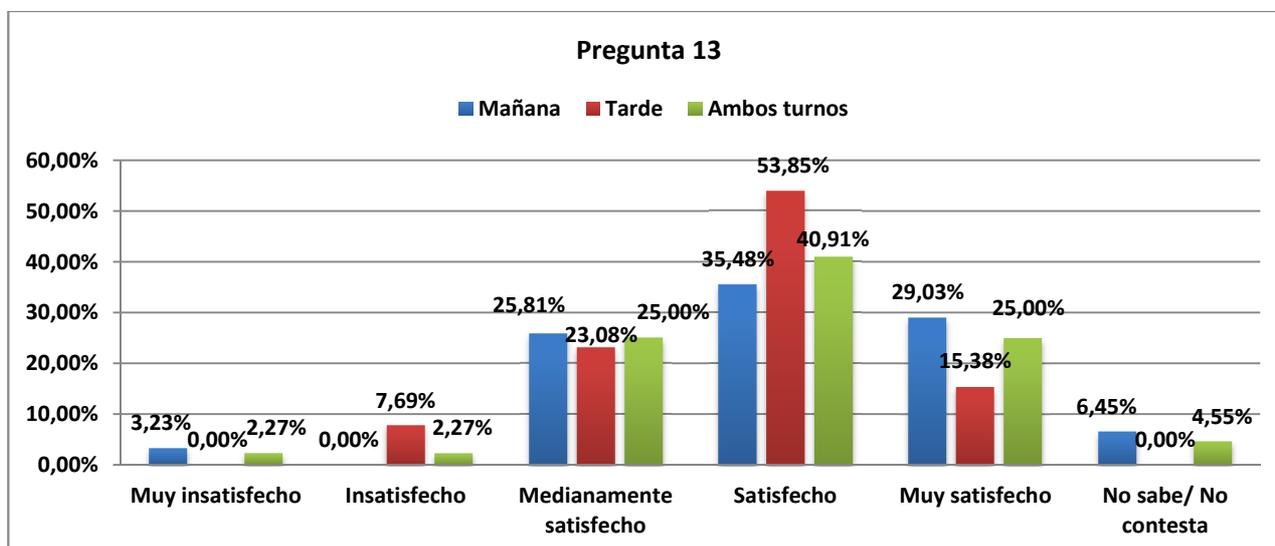
3,45	3,62	3,50
------	------	------



## 13.- ¿Está satisfecho, en general, con la estructura organizativa del Centro?

### MEDIAS

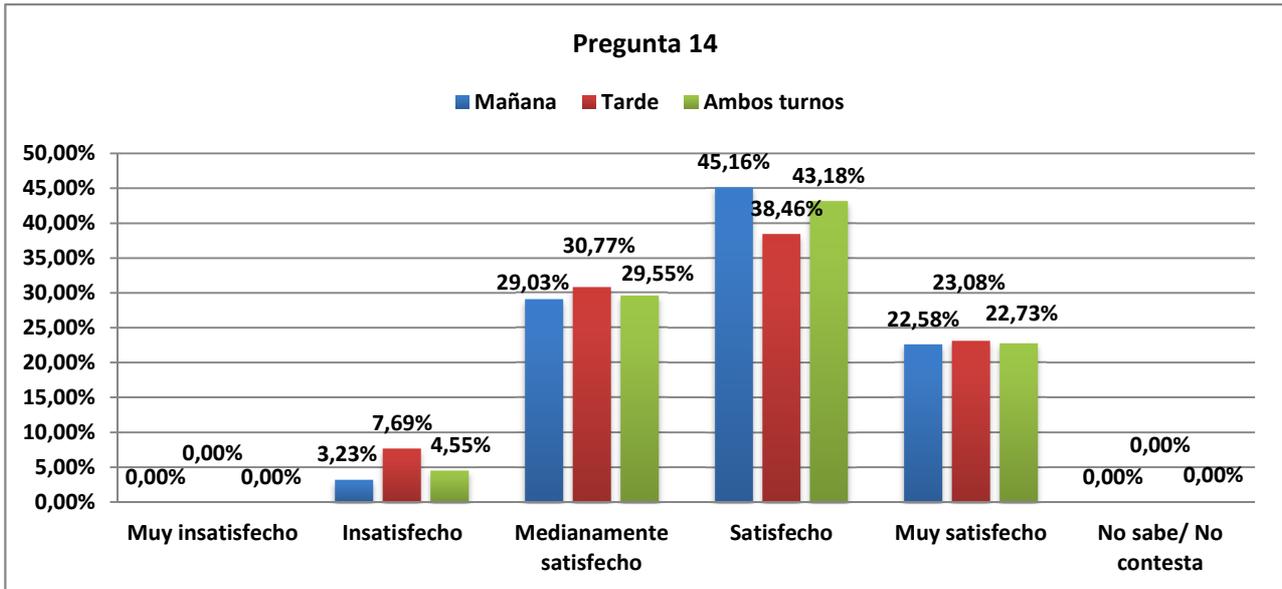
3,93	3,77	3,88
------	------	------



## 14.- ¿Está satisfecho, en general, con la difusión de la información a través de la web de la Facultad y del Campus Social?

### MEDIAS

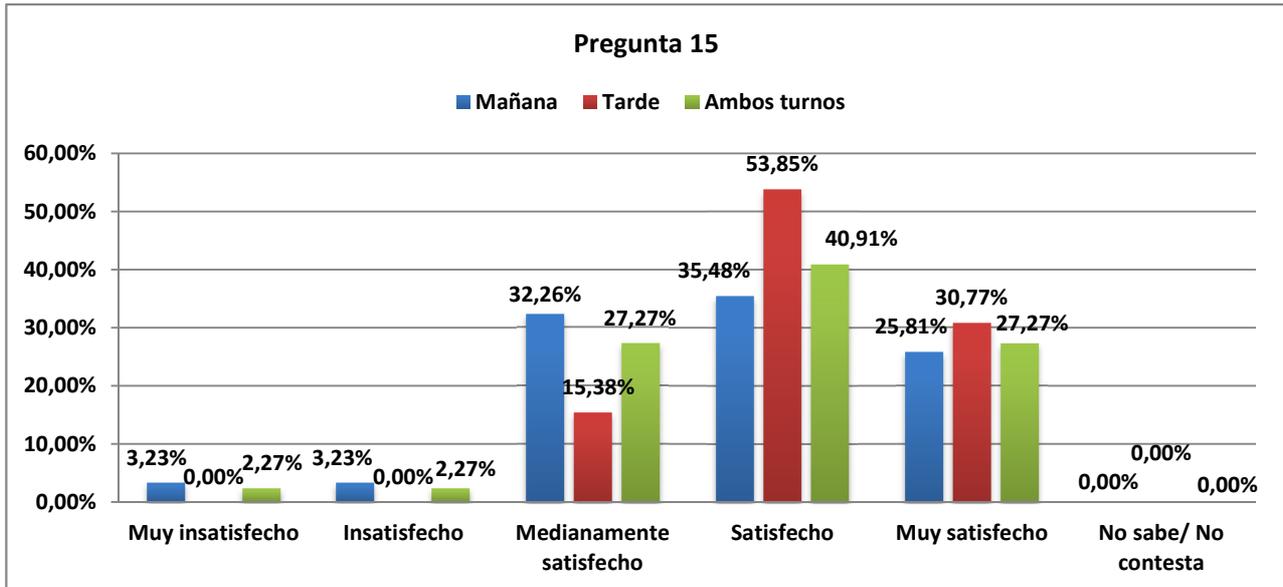
3,87	3,77	3,84
------	------	------



## 15.- ¿Está satisfecho, en general, con los contenidos de la guía académica que se encuentra publicada en la web?

### MEDIAS

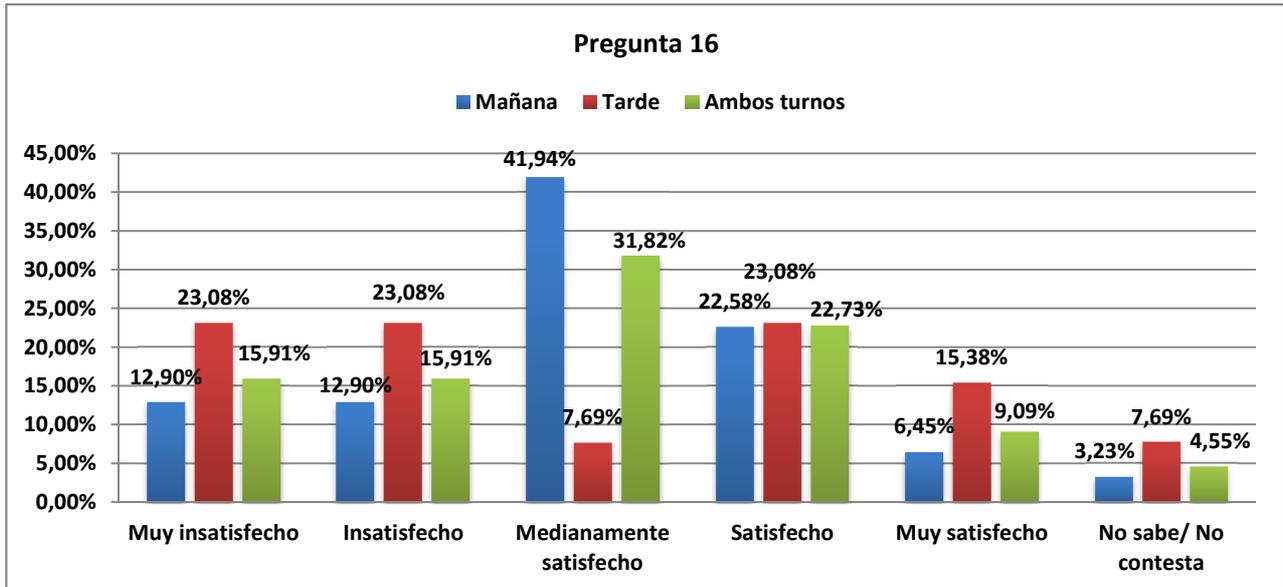
3,77	4,15	3,89
------	------	------



## 16.-¿Está satisfecho, en general, con el procedimiento que existe para presentar reclamaciones, quejas y felicitaciones?

### MEDIAS

2,97	2,83	2,93
------	------	------

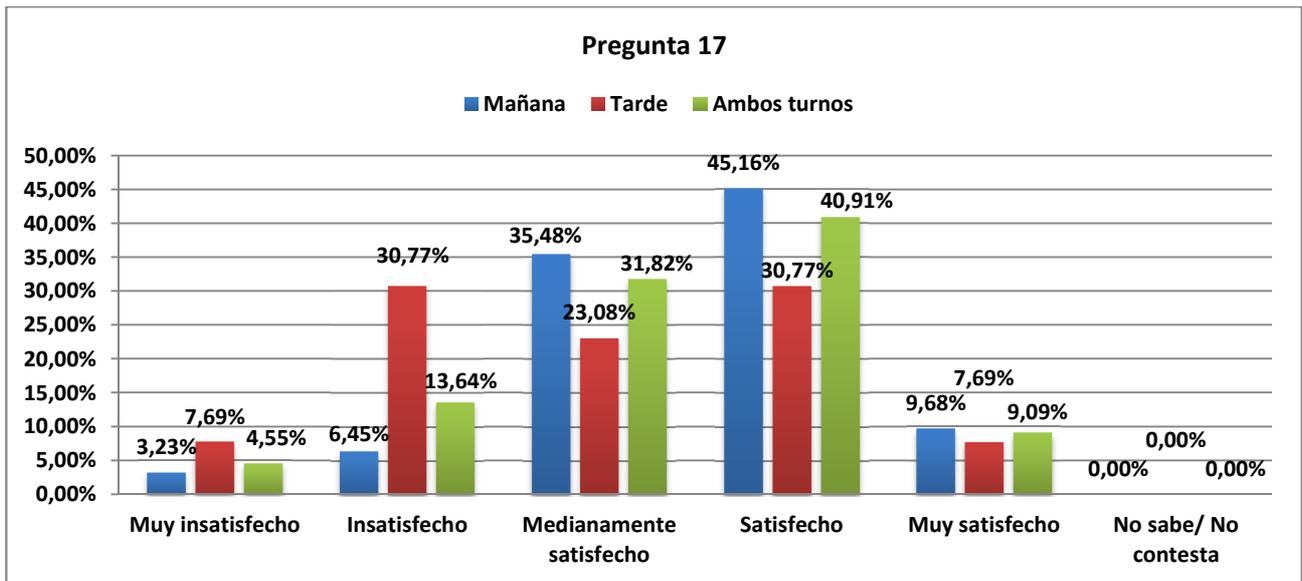


*Satisfacción global con el desarrollo del grado*

**17.- ¿Cuál es su grado de satisfacción global con el desarrollo del curso?**

**MEDIAS**

3,52	3,00	3,36
------	------	------



## ENCUESTA DEL CENTRO DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE LOS GRADOS DE FILOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (CURSO 2013-2014)

### Estudio de la muestra

A partir de los datos facilitados por la Facultad de Filología de población y resultados de participación en la encuesta realizada a los estudiantes. A continuación, se presentan los datos estadísticos referentes al nivel de participación en la encuesta y representatividad de la muestra.

- El dato de **población (N)** indica el número de individuos a las que se dirige la encuesta.
- El dato de **muestra (n)** indica el número de individuos que contestaron a la encuesta.
- El dato de **heterogeneidad** representa el grado de dispersión o de variabilidad que existe entre los resultados.
- El dato **margen de error** indica el nivel de error a causa de observar una muestra en lugar de la población completa.
- El dato **nivel de confianza** indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos.

#### 1. Datos de participación en general de los estudiantes de grado de la Facultad de Filología

Población general (N)	628
Muestra general (n)	310
Nivel de heterogeneidad	50%
Margen de error	3,9%
Nivel de confianza	95%

#### 2. Datos de participación de los estudiantes de los grados según el nivel en el curso académico 2013-2014.

Atendiendo a un nivel de heterogeneidad del 50% y de confianza del 95% los datos de participación en cada título son los siguientes.

Grado en Lenguas modernas	N	n	Margen de error
1º curso	118	71	7,4%
2º curso	104	54	9,3%
3º curso	83	37	12,1%
4º curso	66	28	14,2%
Total	371	190	4,9%

Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	N	n	Margen de error
1º curso	79	33	17,3%
2º curso	77	44	9,7%
3º curso	62	21	17,5%
4º curso	39	22	13,9%

Grado en Lengua Española y Literaturas Hispánicas	N	n	Margen de error
Total	257	120	6,5%