



# INFORME TÉCNICO SOBRE ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

ALUMNOS DE PRIMER CURSO

Curso 2012-2013

**CENTRO:** Facultad de Filología

**Titulación:** Grado en Lengua Española y Literaturas  
Hispánicas



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
Facultad de Filología

## Índice

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Modelo de encuesta y medias obtenidas - GLELH 1º</b>	<b>4</b>
<b>Planificación, Proceso y Desarrollo de la enseñanza</b>	<b>5</b>
<b>Recursos Materiales y Servicios</b>	<b>9</b>
<b>Satisfacción con la gestión (en el Centro)</b>	<b>12</b>
<b>Satisfacción global con el desarrollo del grado</b>	<b>15</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 este informe pretenden informar sobre el nivel de satisfacción de nuestros estudiantes con respecto al desarrollo de la docencia durante el primer semestre del primer curso de los grados de la Facultad de Filología en el curso 2012-2013.

Las dimensiones valoradas son:

- 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 es de 42 estudiantes (Turno de mañana: 20; turno de tarde: 22). Para la medición de la satisfacción de los estudiantes, se ha utilizado, en la mayoría de las preguntas, la siguiente escala de valores:

Leyenda
1: muy insatisfecho
2: insatisfecho
3: medianamente satisfecho
4: satisfecho
5: muy satisfecho
Ns/Nc: No sabe/ No contesta

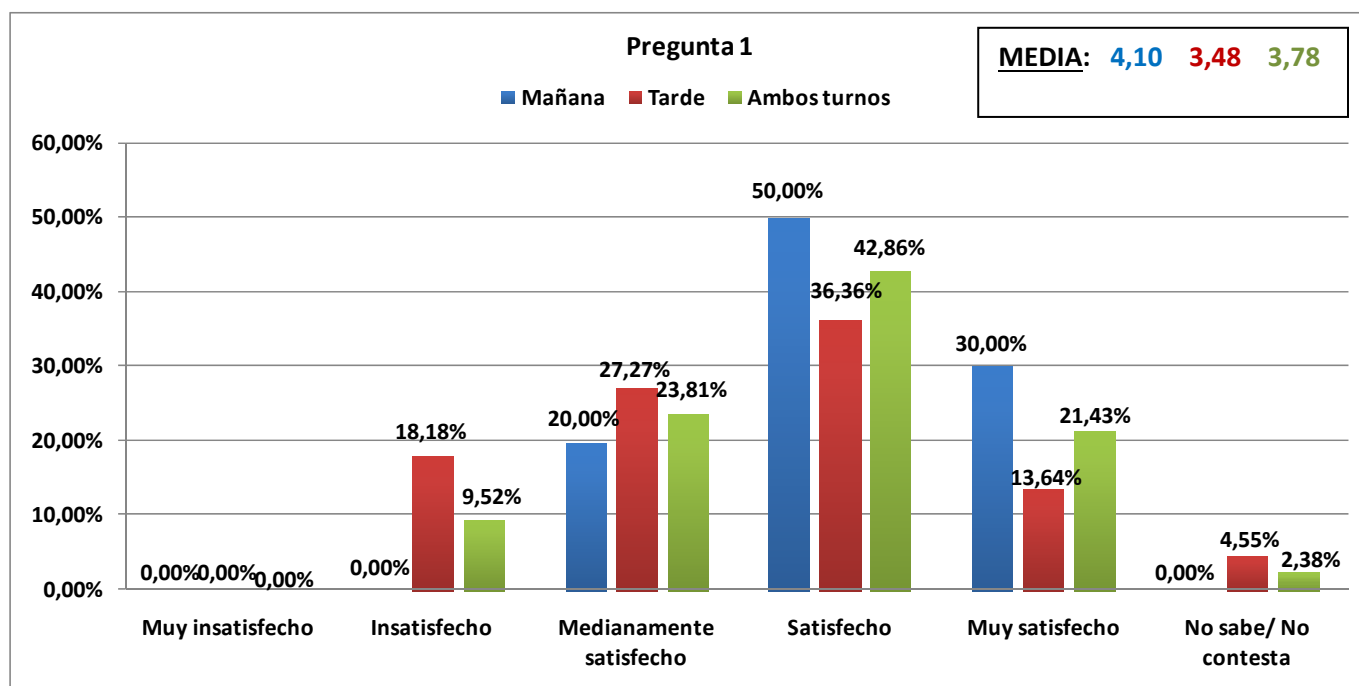
Los valores están representados en porcentajes, y se muestra su respectiva media, según el caso.

## MODELO DE ENCUESTA Y MEDIAS OBTENIDAS - GLELH 1º

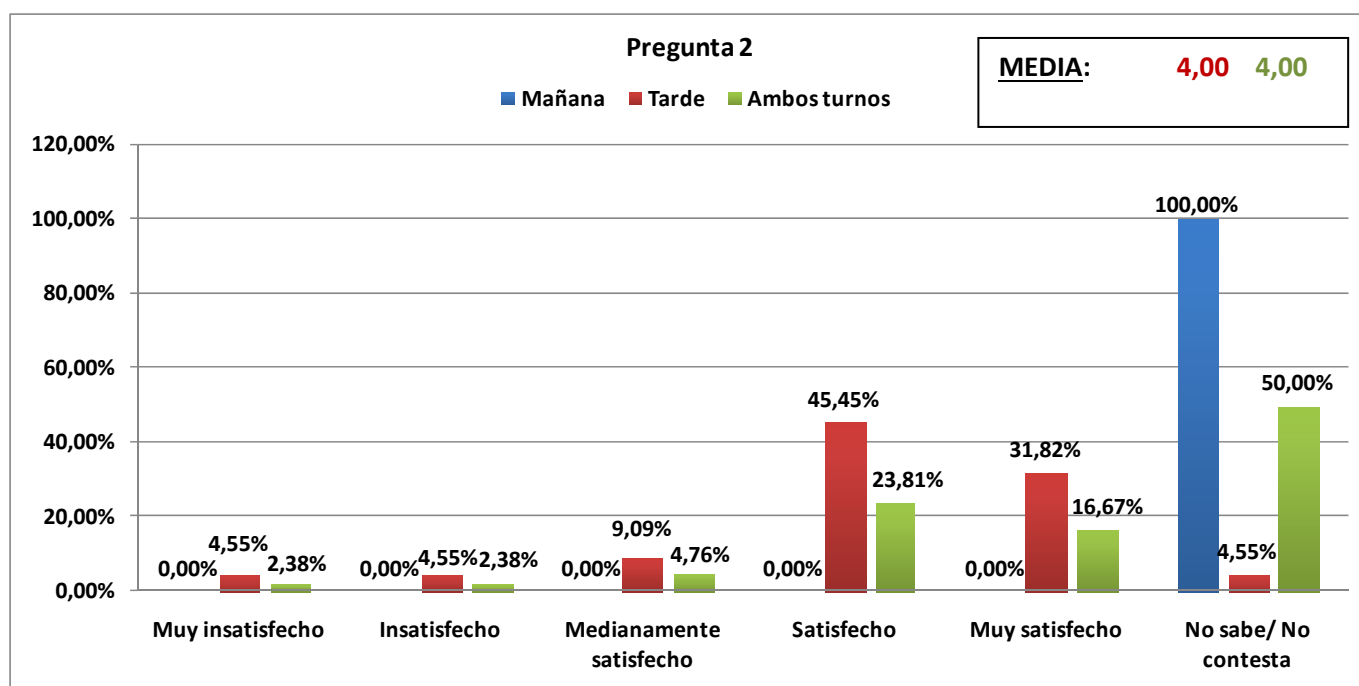
PLANIFICACIÓN, PROCESO Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA: ¿Está satisfecho con ...		1 → 5
1. la coordinación entre el profesorado que imparte una misma asignatura?		3.78
2. el horario de tarde, de lunes a jueves, de 14:00 a 19:00 horas? (Conteste a esta pregunta solo si es del turno de tarde). Si su nivel de satisfacción está comprendido entre el 1 y el 3, indique por favor el horario de tarde alternativo que propondría.		4.00
3. el sistema de asignación de los estudiantes a cada turno? Si su nivel de satisfacción está comprendido entre el 1 y el 3, indique por favor su propuesta alternativa.		3.76
4. las enseñanzas que está recibiendo (esto es, con el desarrollo y evaluación de la enseñanza)?		4.02
5. el número de asignaturas que apoyan su docencia a través del Campus Virtual?		4.34
6. la orientación al estudiante (acciones de tutorización, Jornada de Acogida, etc.)?		4.00
7. ¿Considera que las enseñanzas que se están impartiendo están adaptadas a las necesidades de la sociedad actual?		SI/NO
8. ¿Se imparten las asignaturas en la lengua de impartición especificada en el proyecto docente de la asignatura?		SI/NO
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS: ¿Está satisfecho con ...		
9. las condiciones físicas en las que se han desarrollado las clases (aulas, mobiliario, acústica, luz, ventilación, etc.)?		3.54
10. los siguientes servicios de apoyo al Centro?		
▪ cafetería		1.83
▪ reprografía externa		4.17
▪ servicio de limpieza		4.36
11. los recursos informáticos y tecnológicos (equipamiento del aula, software específico, etc.)?		3.86
12. A la vista de lo que haya contestado en las preguntas 9-11, ¿cuál es su grado de satisfacción global con los recursos materiales y servicios de la titulación?		3.83
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN (EL CENTRO): ¿Está satisfecho con ...		
13. 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)		3.79
14. la atención recibida en los servicios administrativos (administración y conserjería)?		3.86
15. la estructura organizativa del Centro (existencia de un tutor orientador, mentores, delegados y subdelegados de curso, etc.)?		3.86
16. 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.)?		4.19
17. los contenidos de la guía académica que se encuentra publicada en la web?		3.93
18. el procedimiento que existe para presentar reclamaciones, quejas y felicitaciones?		3.60
SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL DESARROLLO DEL GRADO		
19. ¿Cuál es su grado de satisfacción global con el desarrollo del curso?		4.19

## PLANIFICACIÓN, PROCESO Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

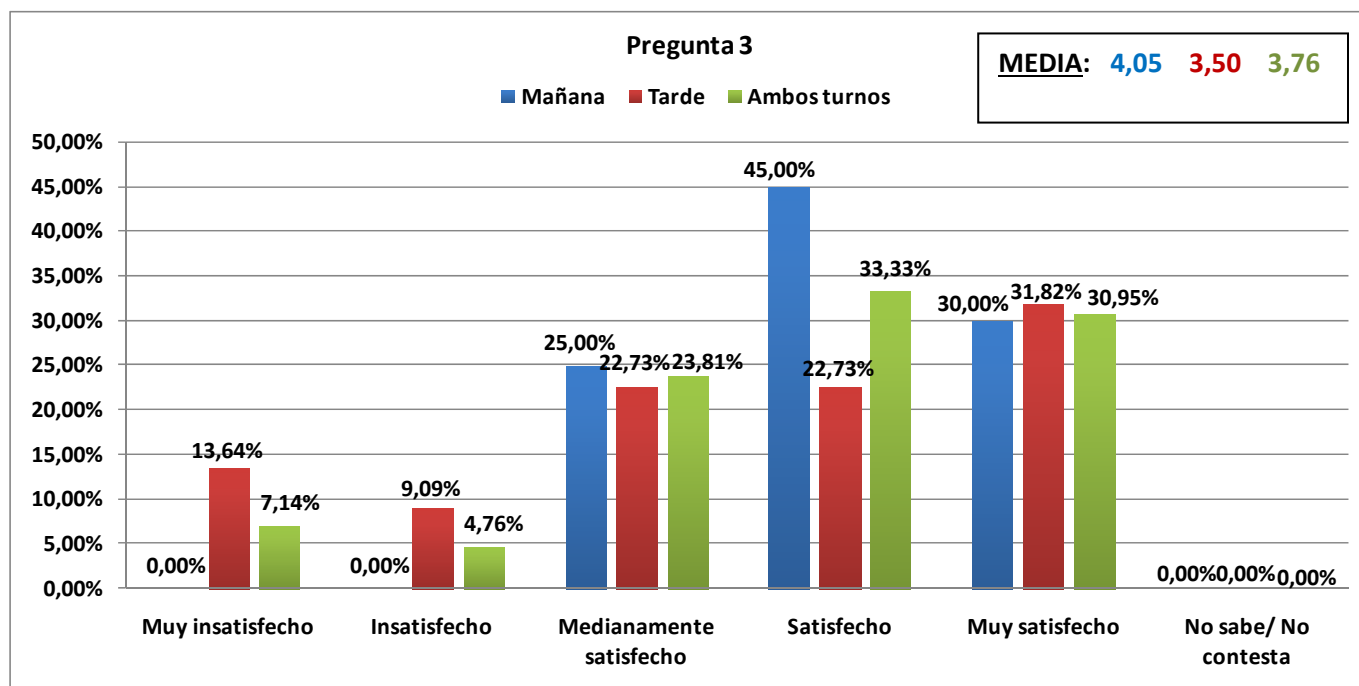
### 1. ¿Está satisfecho con la coordinación entre el profesorado que imparte una misma asignatura?



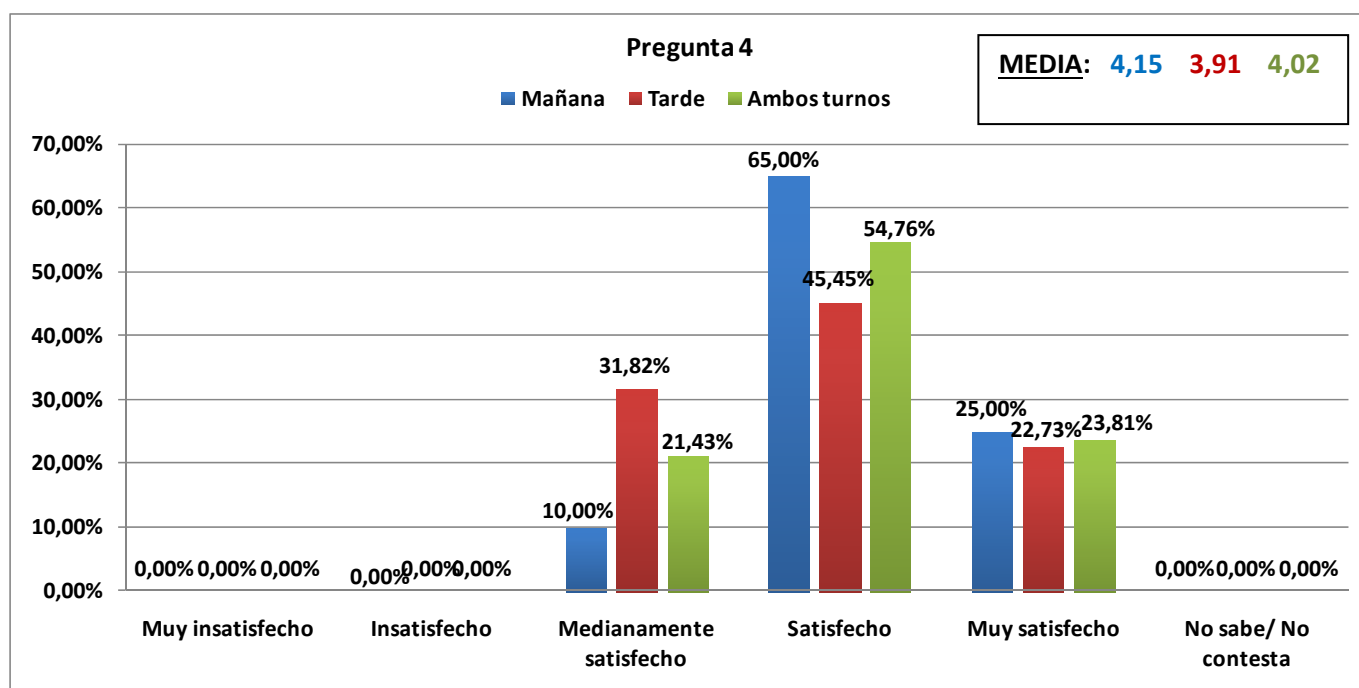
### 2. ¿Está satisfecho con el horario de tarde, de lunes a jueves, de 14:00 a 19:00 horas?



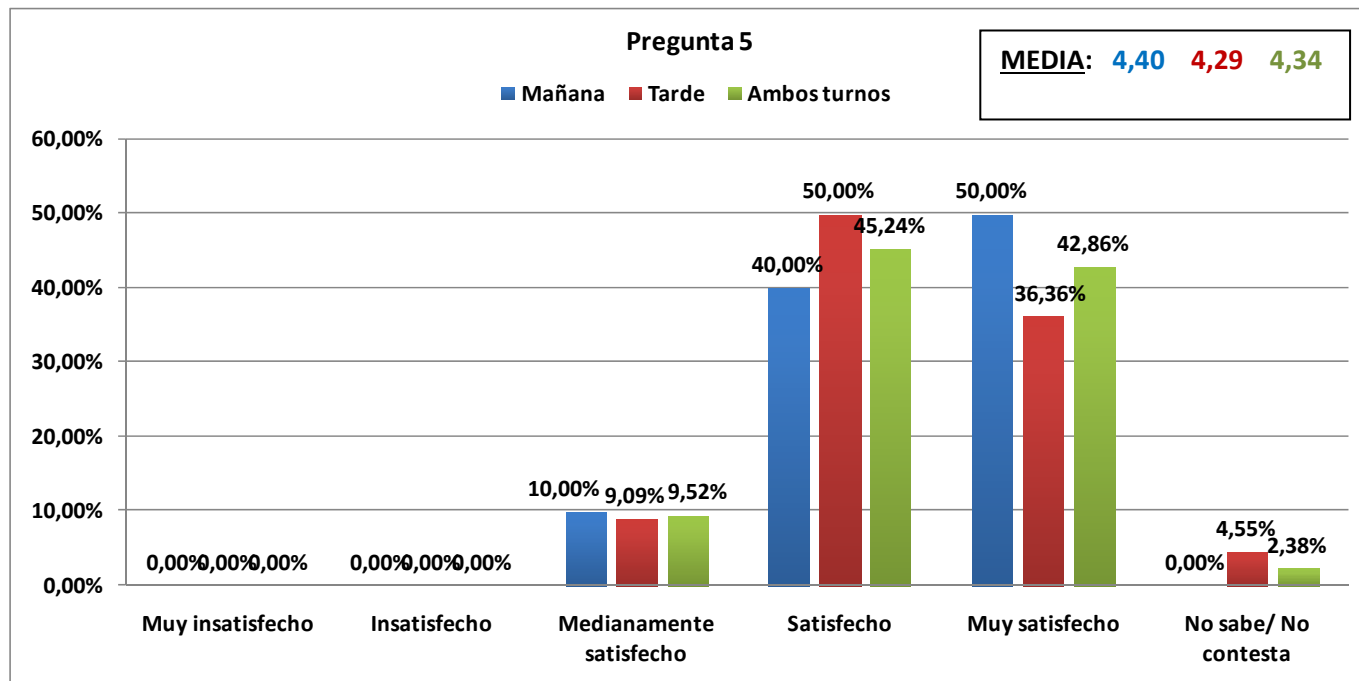
### 3. ¿Está satisfecho con el sistema de asignación de los estudiantes a cada turno?



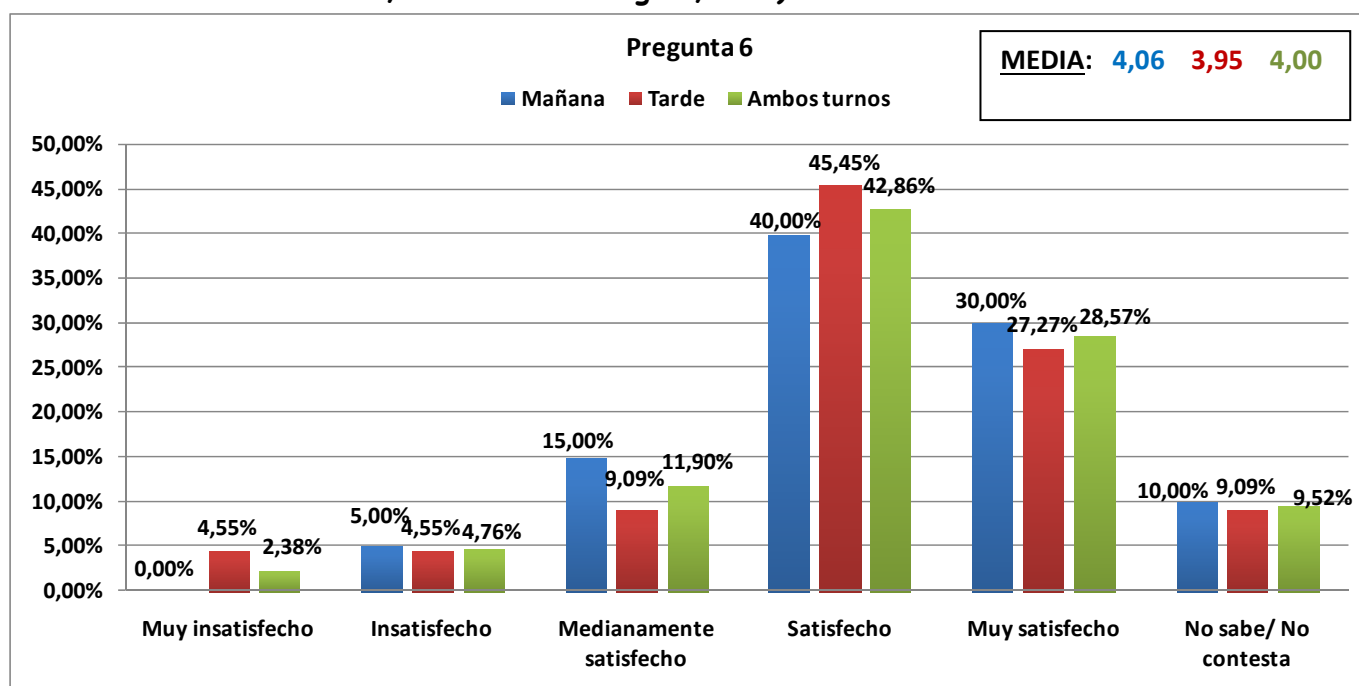
### 4. ¿Está satisfecho con las enseñanzas que está recibiendo (esto es, con el desarrollo y evaluación de la enseñanza)?



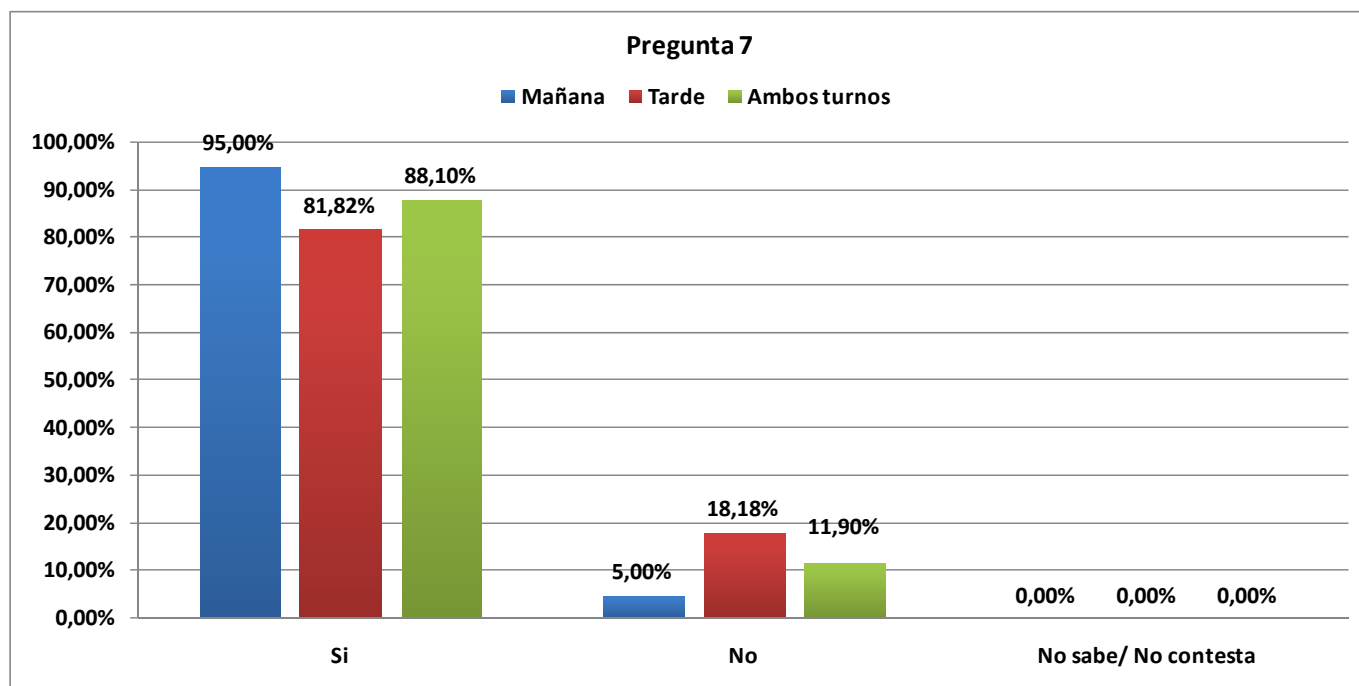
5. ¿Está satisfecho con el número de asignaturas que apoyan su docencia a través del Campus Virtual?



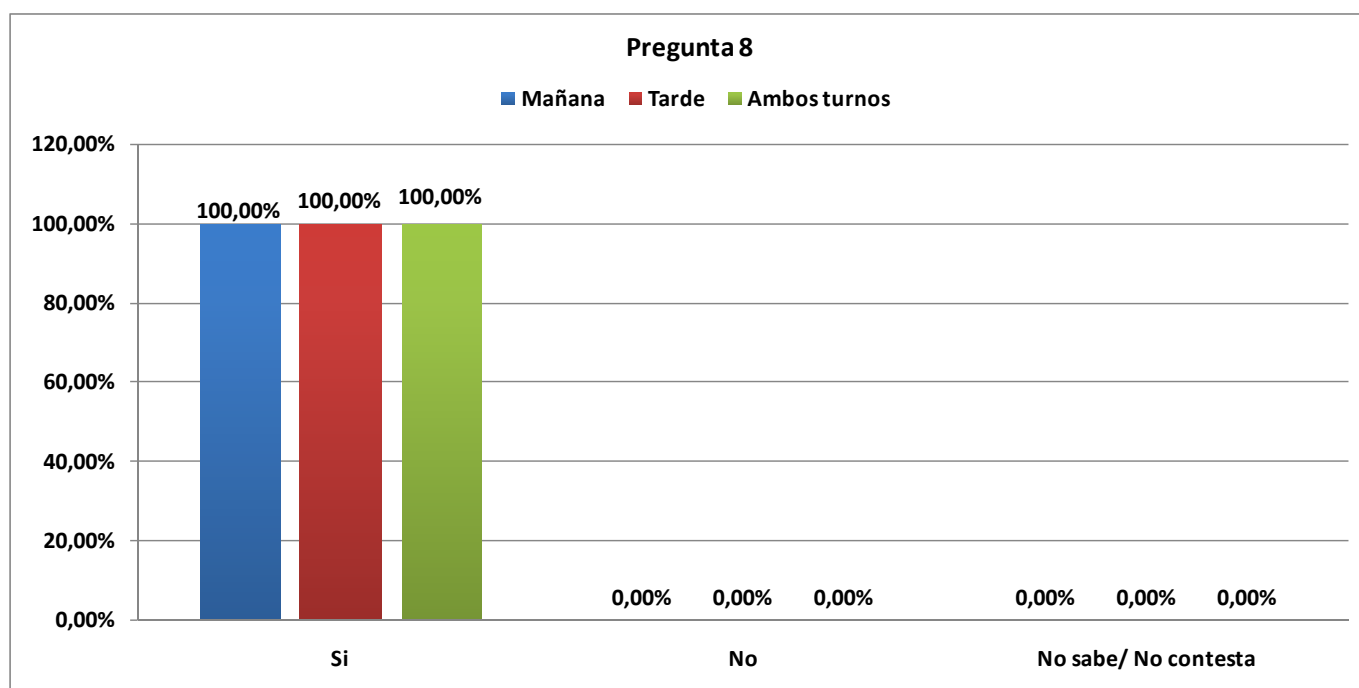
6. ¿Está satisfecho con la orientación al estudiante (acciones de tutorización, Jornada de Acogida, etc.)?



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



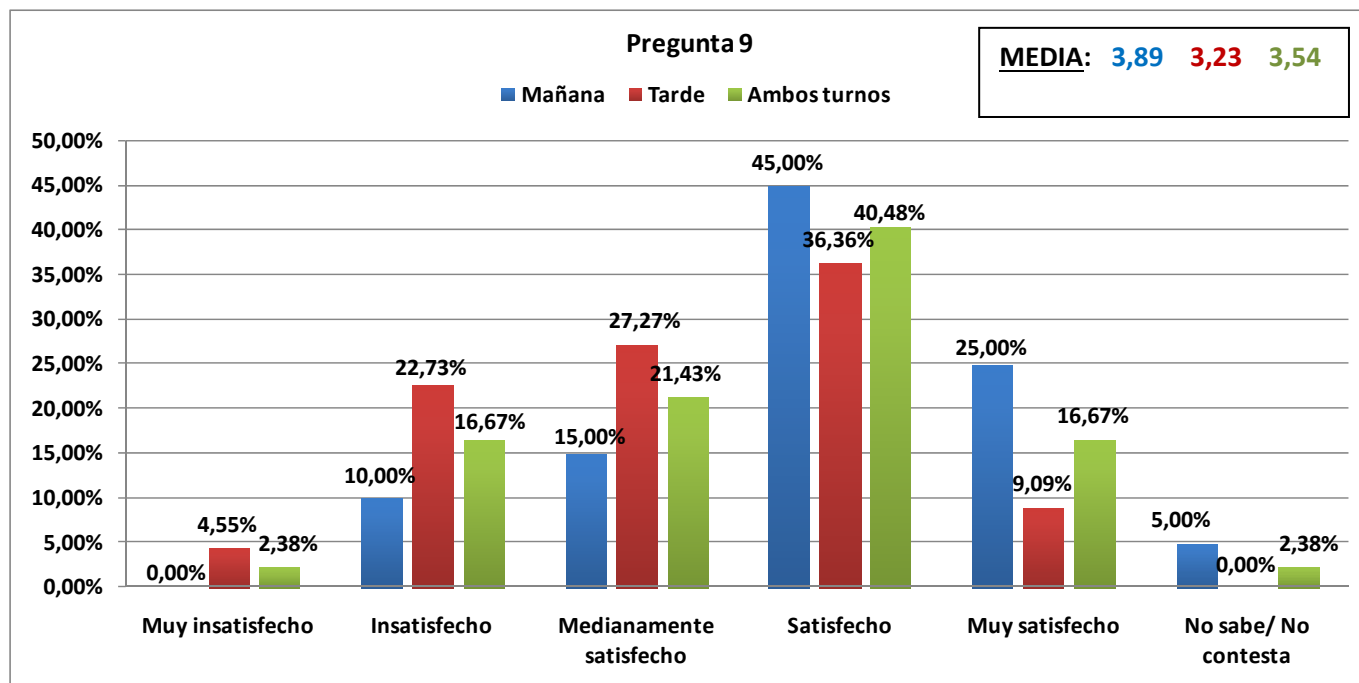
**8. ¿Se imparten las asignaturas en la lengua de impartición especificada en el proyecto docente de la asignatura?**





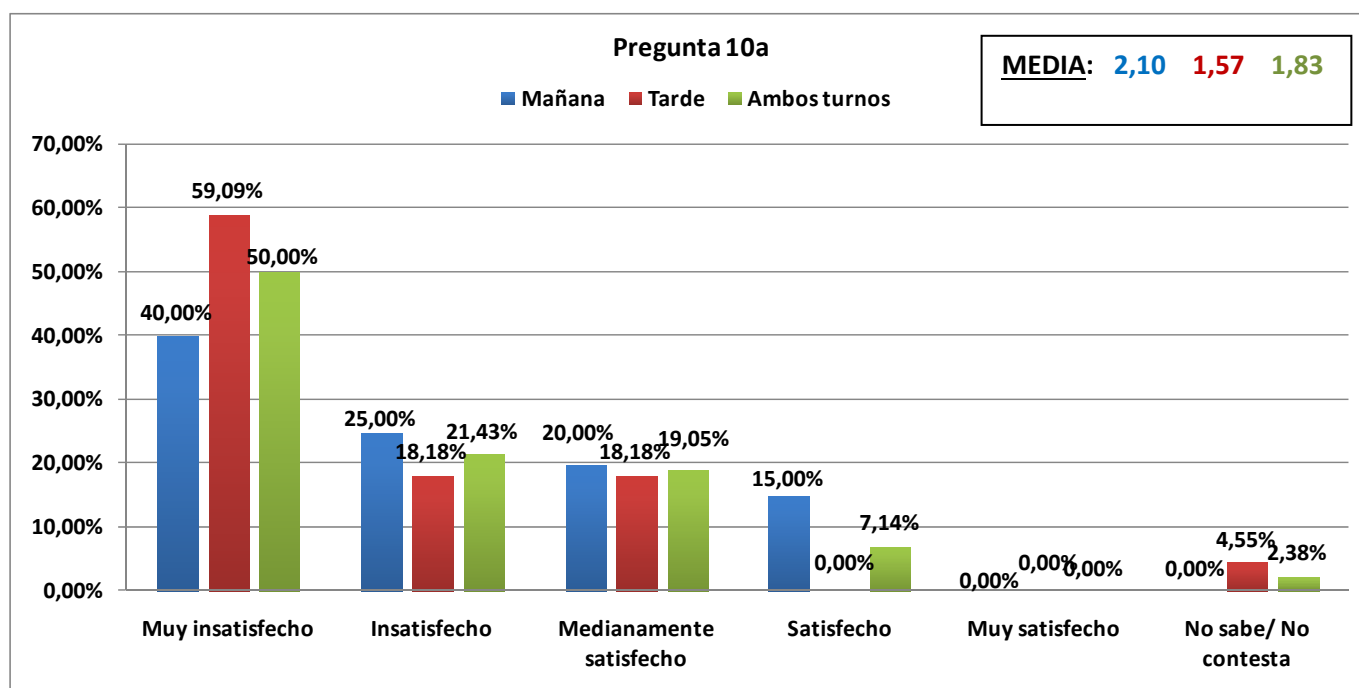
## RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

9. ¿Está satisfecho con las condiciones físicas en las que se han desarrollado las clases (aulas, mobiliario, acústica, luz, ventilación, etc.)?

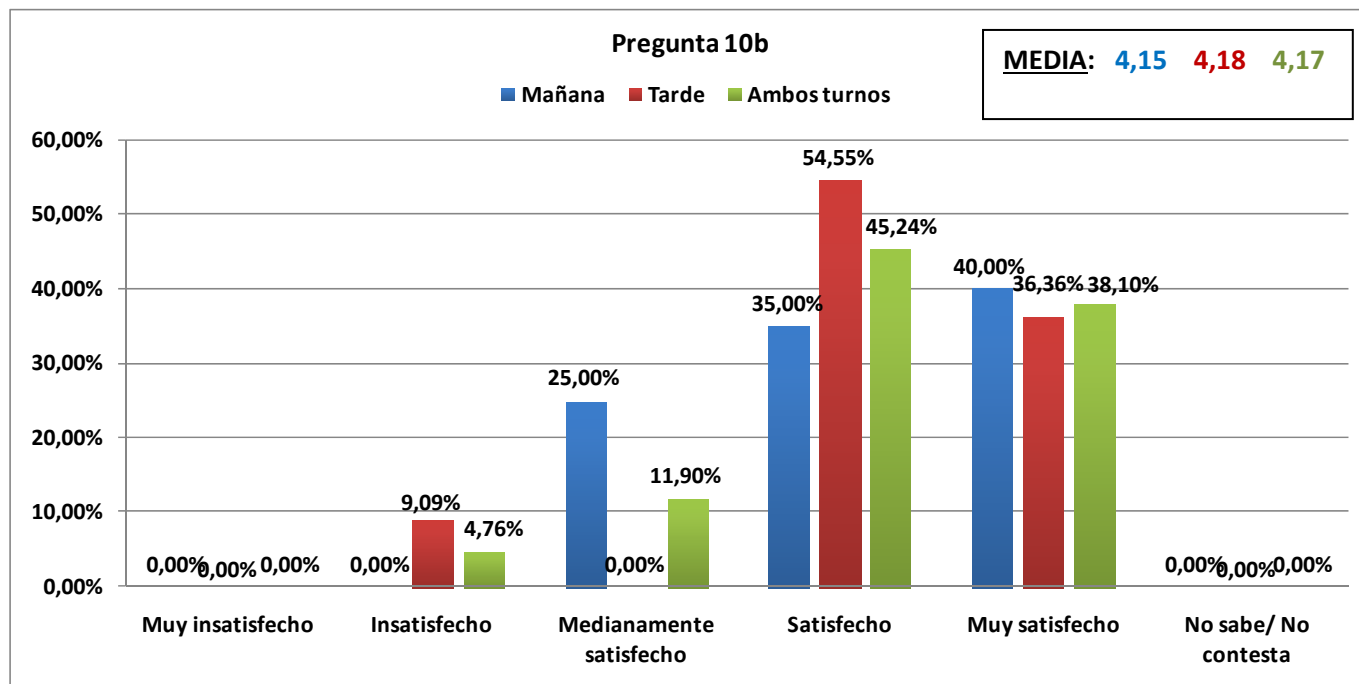


10. ¿Está satisfecho con los siguientes servicios de apoyo al Centro?

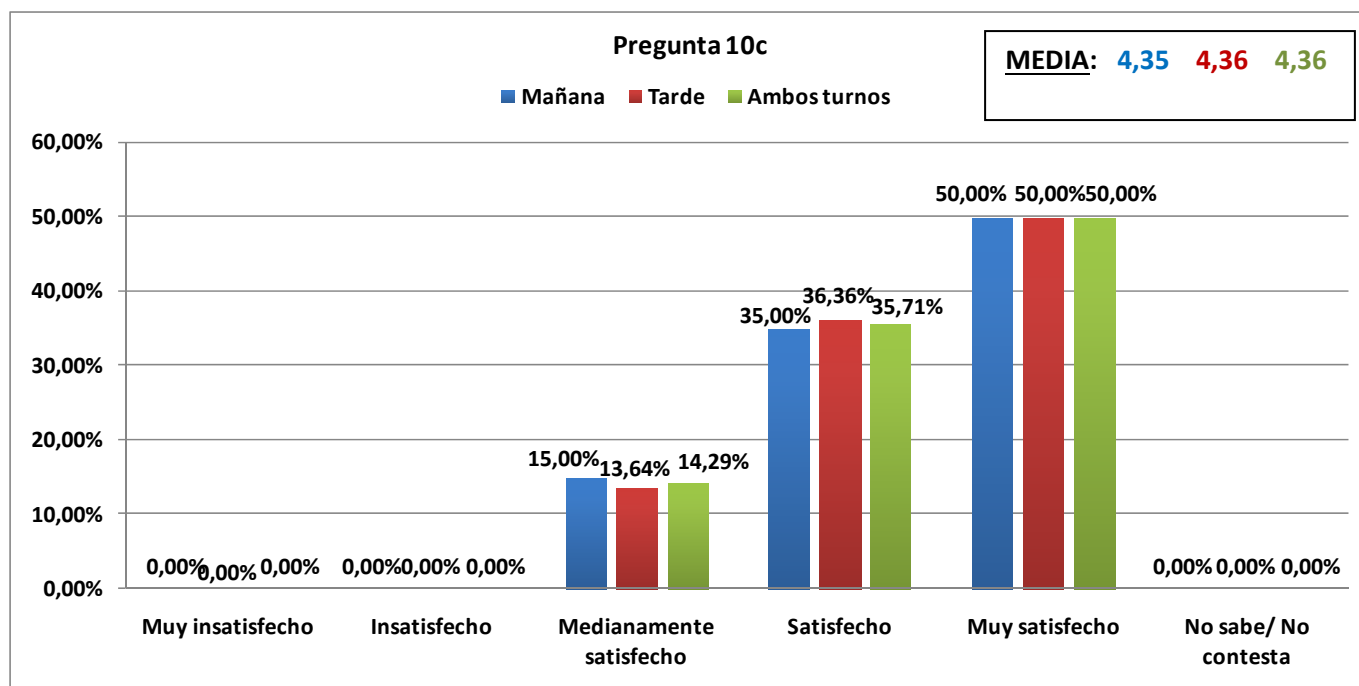
10a. Cafetería:



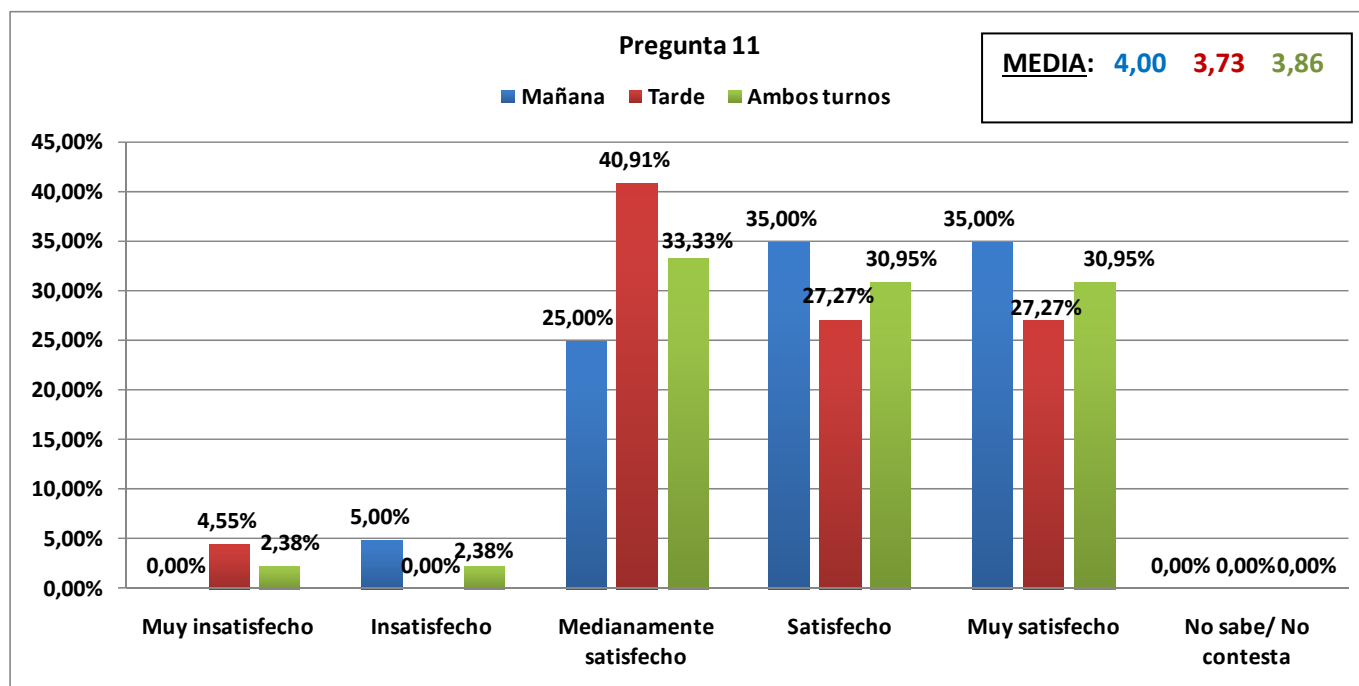
### 10b. Reprografía externa:



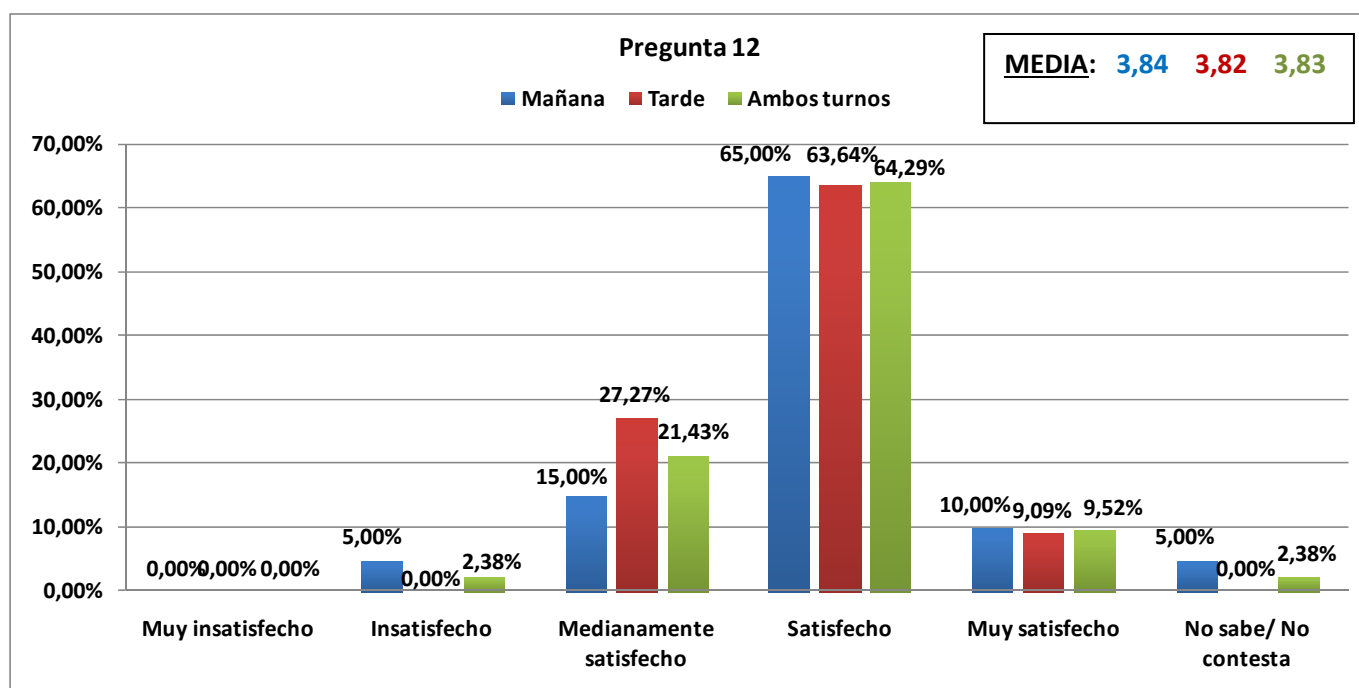
### 10c. Servicio de limpieza:



**11. ¿Está satisfecho con los recursos informáticos y tecnológicos  
 (equipamiento de aula, software específico, etc.)?**

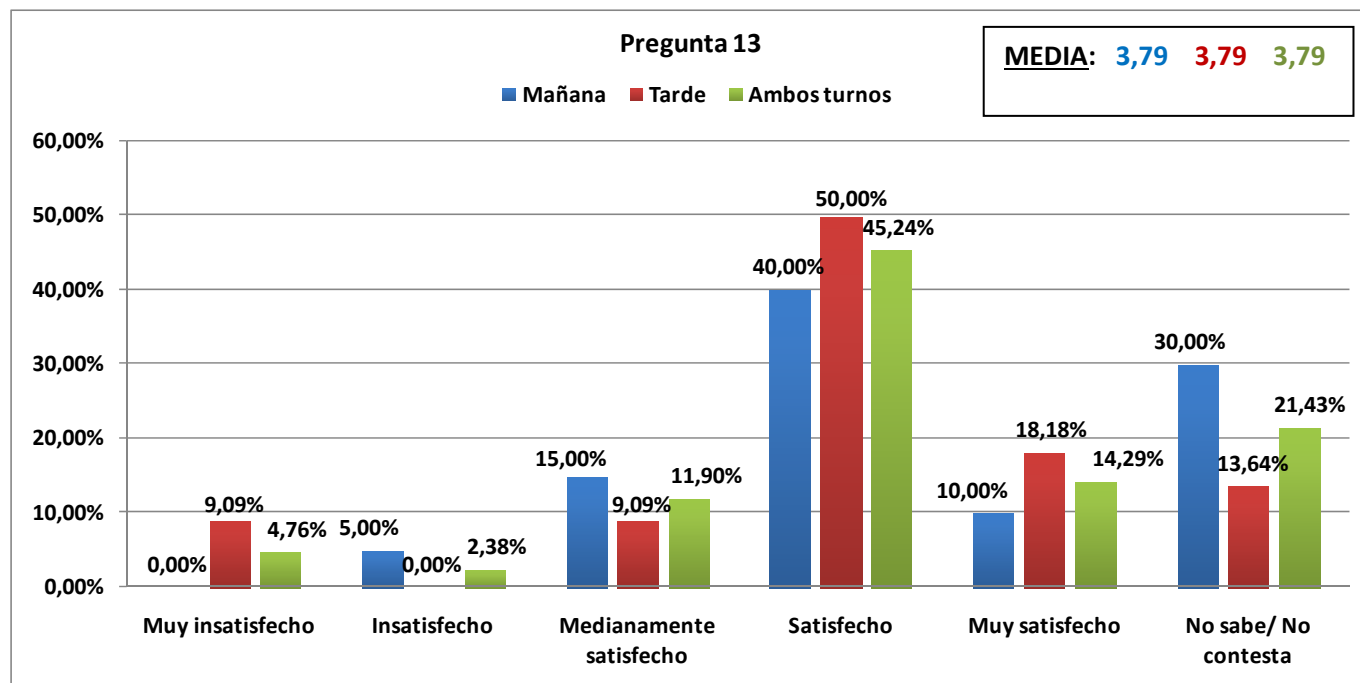


**12. A la vista de lo que haya contestado en las preguntas 9-11, ¿cuál es  
 su grado de satisfacción global con los recursos materiales y servicios  
 de la titulación?**

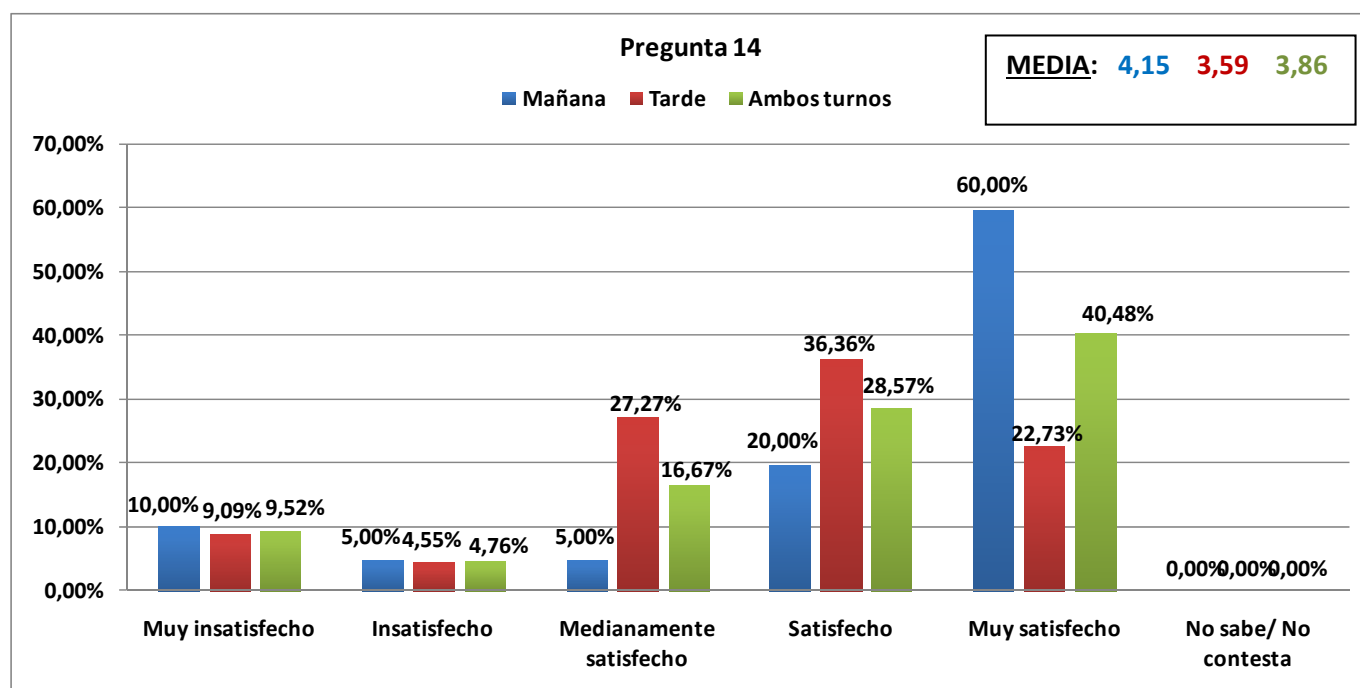


## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN (EL CENTRO)

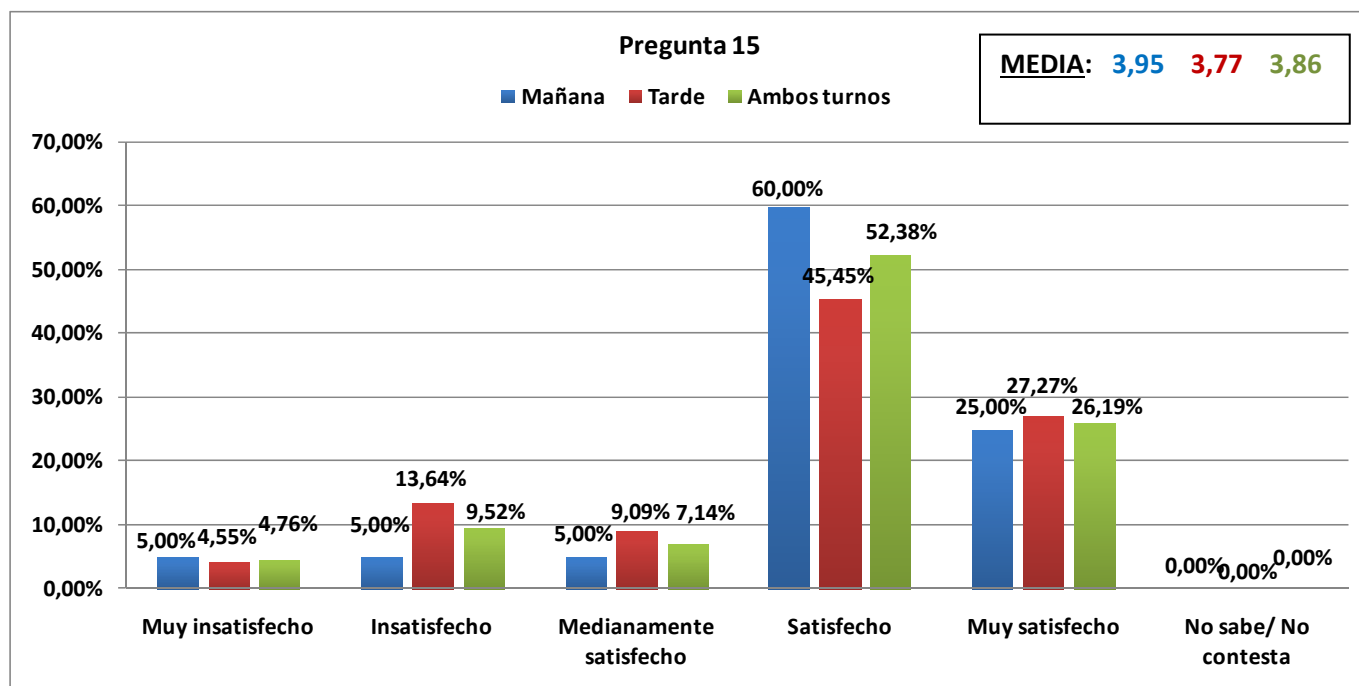
13. ¿Está satisfecho con la atención recibida por parte del equipo decanal (decano, vicedecanos, secretario) de la Facultad de Filología?



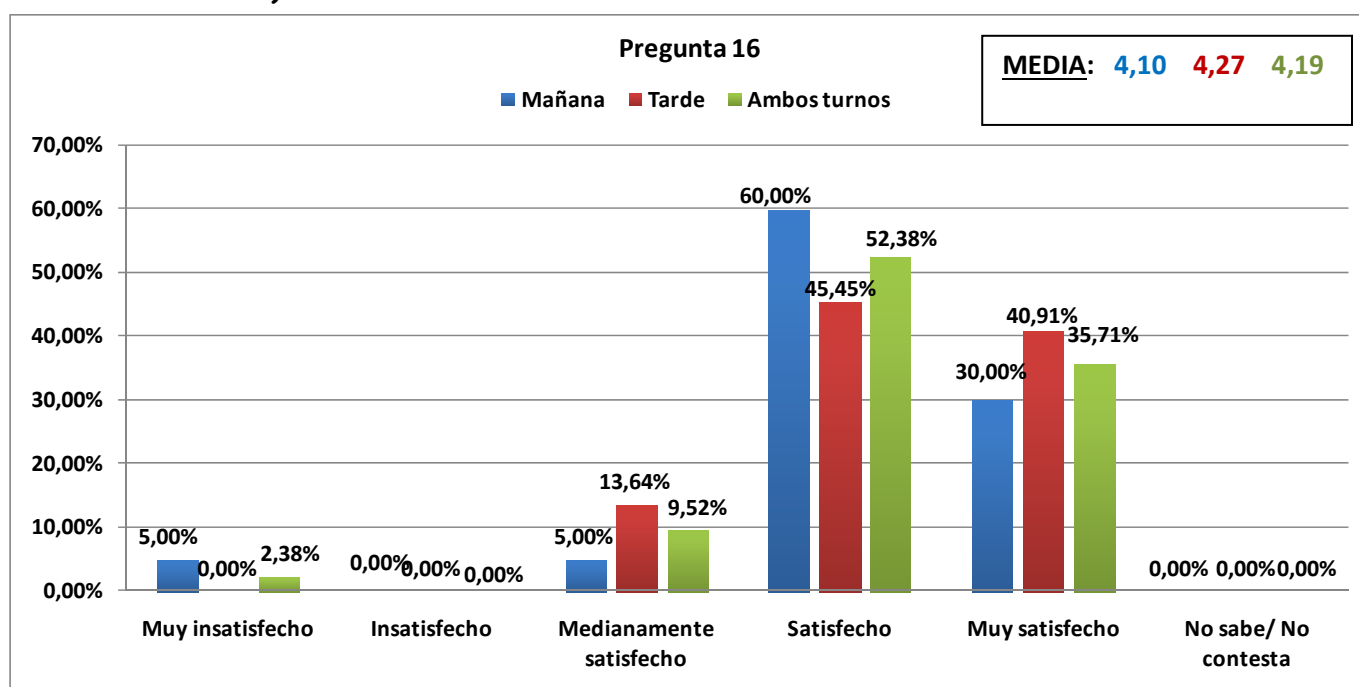
14. ¿ Está satisfecho con la atención recibida en los servicios administrativos (administración y consejería)?



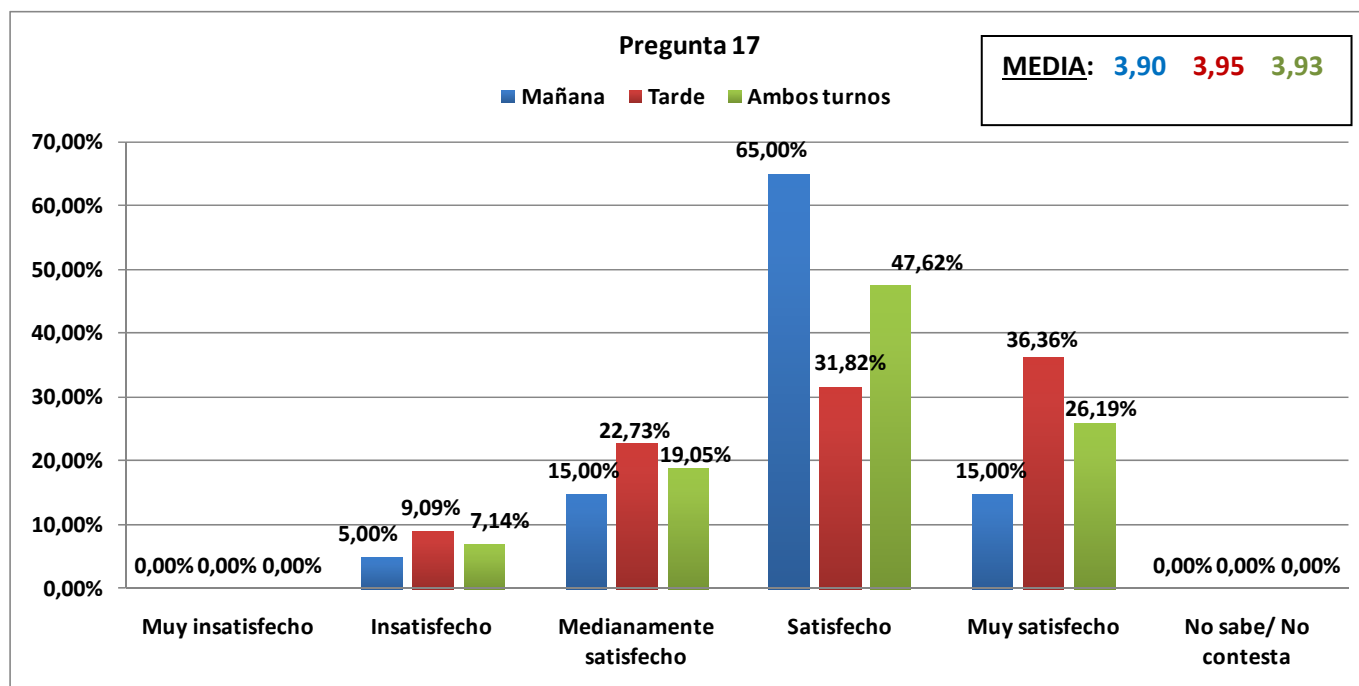
**15. ¿Está satisfecho con la estructura organizativa del Centro (existencia de un tutor orientador, delegados y subdelegados de curso, etc.)?**



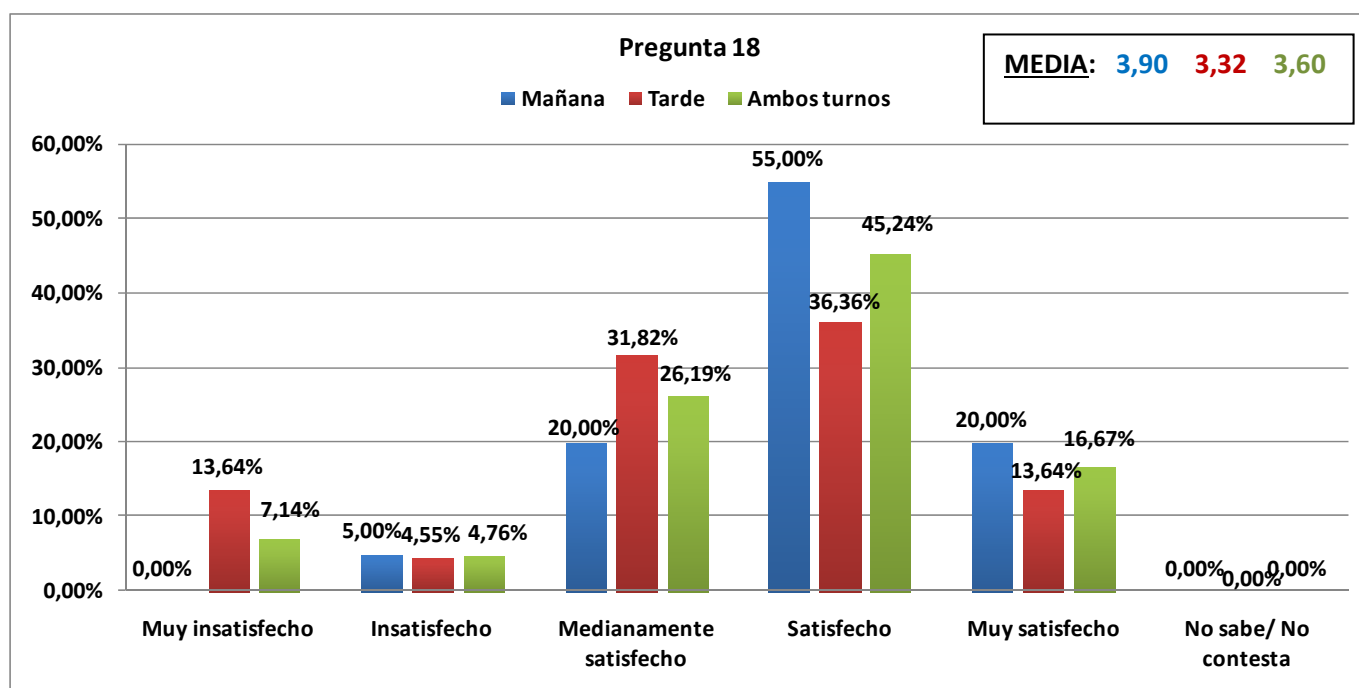
**16. ¿ Está satisfecho con la difusión de la información a través de la web de la Facultad y del Campus Social (plan de estudios, horarios, horarios, calendario de exámenes, formularios de interés, normativa y reglamentos, etc.)?**



**17. ¿ Está satisfecho con los contenidos de la guía académica que se encuentra publicada en la web?**



**18. ¿ Está satisfecho con el procedimiento que existe para presentar reclamaciones, quejas y felicitaciones?**



## SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL DESARROLLO DEL GRADO

19. ¿Cuál es su grado de satisfacción global con el desarrollo del curso?

