



VICERRECTORADO DE
PLANIFICACIÓN
ESTRATÉGICA,
CALIDAD E IGUALDAD

Servicio de Dirección
Estratégica, Calidad y
Prospectiva

Universidad de Huelva

***Informe sobre la
Satisfacción de los
grupos de interés del
Grado en Filología
Hispánica
(Curso Académico
2016-17)***

El presente documento tiene como objetivo proporcionar información a la Comisión de Garantía de Calidad del Grado en Filología Hispánica y de la Facultad de Humanidades, sobre la valoración del título, las prácticas externas y los programas de movilidad nacional e internacional.

En cada tipo de cuestionario se indica la ficha técnica, el tratamiento de los datos generales de los encuestados y los resultados de los datos cuantitativos (media, número de casos, desviación típica, valor mínimo y valor máximo).

La recogida de información se realiza con un formulario, según temática y grupo al que va dirigido, elaborado por la Unidad para la Calidad. El cuestionario tiene, para los ítems cuantitativos, una escala del 1 al 5, siendo 1 nada satisfecho o satisfecha y 5 muy satisfecho o satisfecha, y N/S (no sabe o no contesta). Las medias aportadas son sobre el índice de respuesta obtenido por cada ítem (exceptuando la opción NS/NC). A continuación, se aporta una tabla en la que se especifica la información recogida en este Informe de Satisfacción.

	CUESTIONARIO	SE APORTA EN EL SIGUIENTE INFORME		ÍNDICE DE RESPUESTA $\geq 10\%^*$	
GLOBAL CENTRO	EN-25 Cuestionario para valorar la satisfacción global sobre el título (Grado y Máster Oficial): Opinión del PAS	x		70%	
	EN-07 Cuestionario para valorar los programas de movilidad (Grado y Máster Oficial): Opinión de los tutores académicos	NACIONAL	ENTRANTE		
			SALIENTE		
		INTERNACIONAL	ENTRANTE	x	
SALIENTE					
PRÁCTICAS	EN-02 Cuestionario para valorar las prácticas externas (Grado y Máster Oficial): Opinión del tutor/a interno/a				
	EN-03 Cuestionario para valorar las prácticas externas (Grado y Máster Oficial): Opinión del tutor/a externo/a				
	EN-04 Cuestionario para valorar las prácticas externas (Grado y Máster Oficial): Opinión del alumnado				
MOVILIDAD	EN-05 Cuestionario para valorar los programas de movilidad (Grado y Máster Oficial): Opinión del alumnado	NACIONAL	ENTRANTE		
			SALIENTE		
	EN-06 Questionnaire to assess mobility programmes (Bachelor and Master programmes): Students' opinions	INTERNACIONAL	ENTRANTE	x	39,42%
			SALIENTE		
GLOBAL TÍTULO	EN-19 Cuestionario para valorar la satisfacción global sobre el título (Grado y Máster Oficial): Opinión del alumnado				
	EN-22 Cuestionario para valorar la satisfacción global sobre el título (Grado y Máster Oficial): Opinión del profesorado	x		2,32%	

* Si el índice de respuesta no alcanza 10%, los resultados se considerarán no válidos para su análisis. En tal caso se elaborará el informe, pero indicándose tal situación.

Opinión del Alumnado sobre los programas de movilidad

(EN-05/EN-06)

Para la recogida de información se ha utilizado el cuestionario: “EN-05 Cuestionario para valorar los programas de movilidad (Grado y Máster Oficial): Opinión del alumnado” y “EN-06 Questionnaire to assess mobility programmes (Bachelor and Master programmes): Students’ opinions” (versión en inglés de la EN-05).

MOVILIDAD INTERNACIONAL

- MOVILIDAD INTERNACIONAL - OPINIÓN DEL ALUMNADO SALIENTE

FICHA TÉCNICA	
Población (definición y tamaño)	DEFINICIÓN: Alumnado de la titulación que participa en programas de movilidad (internacional saliente).
Muestra (n)	TAMAÑO:
Cuestionarios respondidos (r)	
Tasa de respuesta (100*r/n)	
Formato de cuestionario (papel/online)	Papel
Sistema de recogida de información	RESPONSABLE CENTRO: Tras solicitar el formato en papel, desde la Unidad para la Calidad se le hará llegar el número de cuestionarios solicitados mediante correo interno, que serán devueltos una vez cumplimentados para su posterior tratamiento.
Ámbito del Informe (título o centro)	Título

DATOS GENERALES DE ENCUESTADOS/AS	
Tipo de Programa de movilidad	Programa de movilidad internacional
Tipo de alumnado	Alumnado saliente
Sexo	3 mujeres (100 %)
Edad	1 entre 20 y 21 años (33,3%) 1 entre 22 y 23 (33,3%) 1 con más de 25 (33,3%)
Tipo de título	Grado
Duración de la estancia	3 entre 3 y 6 meses (100,0%)
La información sobre el destino elegido la encontró a través de:	1 Web UHU (33,3%)-1 RRII (33,3%)-1 Otros (33,3%)

Resultados cuantitativos de la lectura de los cuestionarios recibidos:

ÍTEMS	MEDIA SOBRE ÍNDICE DE RESPUESTA	NÚMERO DE CASOS	DESVIACIÓN TÍPICA	MÍNIMO	MÁXIMO
EXPRESA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON:					
1. La atención y recepción por parte de la Universidad de acogida	4,7	3	0,5	4	5
2. La facilidad de los trámites en la Universidad de origen	4,0	3	0,8	3	5
3. La facilidad de los trámites en la Universidad de acogida	4,0	3	0,8	3	5
4. La coordinación entre la universidad de origen y la de acogida	3,7	3	1,2	2	5
5. La gestión del tutor o tutora académico de mi Universidad de origen	4,3	3	0,5	4	5
6. La gestión del tutor o tutora académico de mi Universidad de acogida	4,0	3	1,4	2	5
7. Los resultados académicos durante mi estancia en la Universidad de acogida	4,7	3	0,5	4	5
8. El programa de movilidad, en general	4,7	3	0,5	4	5
PROMEDIO:	4,3				

• **MOVILIDAD INTERNACIONAL-OPINIÓN DEL ALUMNADO ENTRANTE**

FICHA TÉCNICA	
Población (definición y tamaño)	DEFINICIÓN: Alumnado del centro que participa en programas de movilidad (internacional entrante). TAMAÑO: 104
Muestra (n)	104
Cuestionarios respondidos (r)	41
Tasa de respuesta (100*r/n)	39,42%
Formato de cuestionario (papel/online)	Papel
Sistema de recogida de información	RESPONSABLES SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES: El personal técnico facilita el cuestionario al alumnado entrante/saliente cuando acuden al Servicio para gestionar los trámites relativos a la movilidad.
Ámbito del Informe (título o centro)	CENTRO

DATOS GENERALES DE ENCUESTADOS/AS	
Tipo de Programa de movilidad	Programa de movilidad internacional
Tipo de alumnado	Alumnado entrante
Sexo	7 hombres (17,1%) y 32 mujeres (78,0%)
Edad	17 entre 20 y 21 años (41,46%), 12 entre 22 y 23 años (29,26 %), 9 entre 24 y 25 años (21,95%) y 3 >25 años (37,31%)
Tipo de título	30 Grado (73,2%) ,11 Máster (26,8%)
Duración de la estancia	2 con menos de 3 meses (4,9%), 23 entre 3 y 6 (56,1%) y 16 entre 7 y 12 (39,0%)
La información sobre el destino elegido la encontró a través de:	12 Web UHU (29,3%)-15 Profesorado (36,6%)-7 RRLL (17,1%)-4 Otros (9,8%)

Resultados cuantitativos de la lectura de los cuestionarios recibidos:

ÍTEMS	MEDIA SOBRE ÍNDICE DE RESPUESTA	NÚMERO DE CASOS	DESVIACIÓN TÍPICA	MÍNIMO	MÁXIMO
EXPRESA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON:					
1. La atención y recepción por parte de la Universidad de acogida	4,7	41	0,5	3	5
2. La facilidad de los trámites en la Universidad de origen	3,9	41	1,0	1	5
3. La facilidad de los trámites en la Universidad de acogida	4,2	41	0,8	2	5
4. La coordinación entre la universidad de origen y la de acogida	4,1	41	1,0	1	5
5. La gestión del tutor o tutora académico de mi Universidad de origen	4,3	41	0,9	1	5
6. La gestión del tutor o tutora académico de mi Universidad de acogida	4,5	41	0,6	3	5
7. Los resultados académicos durante mi estancia en la Universidad de acogida	3,9	40	1,0	1	5
8. El programa de movilidad, en general	4,5	41	0,7	2	5
PROMEDIO:	4,3				

Opinión del tutor/a sobre los programas de movilidad (EN-07)

Para la recogida de información se ha utilizado el cuestionario: "EN-07 Cuestionario para valorar los programas de movilidad (Grado y Máster Oficial): Opinión de tutor/a académico/a".

MOVILIDAD INTERNACIONAL

- MOVILIDAD INTERNACIONAL - OPINIÓN DEL TUTOR/A DEL ALUMNADO SALIENTE

FICHA TÉCNICA	
Población (definición y tamaño)	DEFINICIÓN: Profesorado que se encarga de la tutorización y coordinación de convenios de movilidad activos. (internacional alumnado saliente)
	TAMAÑO:
Muestra (n)	
Cuestionarios respondidos (r)	6
Tasa de respuesta (100*r/n)	
Formato de cuestionario (papel/online)	Papel
Sistema de recogida de información	RESPONSABLE CENTRO: Tras solicitar el formato en papel, desde la Unidad para la Calidad se le hará llegar el número de cuestionarios solicitados mediante correo interno, que serán devueltos una vez cumplimentados para su posterior tratamiento.
Ámbito del Informe (título o centro)	CENTRO

DATOS GENERALES DE ENCUESTADOS/AS	
Tipo de Programa de movilidad	Programa movilidad internacional
Tipo de alumnado	Alumnado Saliente
Sexo	1 hombre (16,7%) y 4 mujeres (66,7%)
Edad	5 con más de 25 años (83,3%)
Tipo de título	Grado
Años de experiencia en la Universidad de Huelva	La media de la experiencia en la Universidad de Huelva es mayor a 20 años.
Número de alumnado	83,3% menos de 3 (5) - 16,7% 3 o 4 (1)

Resultados cuantitativos de la lectura de los cuestionarios recibidos:

ÍTEMS	MEDIA SOBRE ÍNDICE DE RESPUESTA	NÚMERO DE CASOS	DESVIACIÓN TÍPICA	MÍNIMO	MÁXIMO
EXPRESA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON:					
1. La actitud del alumnado	4,7	6,0	0,5	4,0	5,0
2. El nivel de cumplimiento del alumnado	4,0	6,0	1,0	2,0	5,0
3. Los resultados finales del alumnado	4,0	5,0	1,1	2,0	5,0
4. La gestión del programa por parte de mi Universidad	4,8	6,0	0,4	4,0	5,0
5. La gestión de los trámites en la/s Universidad/es de destino/s	4,7	6,0	0,7	3,0	5,0
6. La relación con el/los tutor/es y/o tutor/as de la/s otra/s Universidad/es	4,8	6,0	0,4	4,0	5,0
7. El volumen de trabajo que conlleva la tutorización y asesoramiento del alumnado	4,0	6,0	0,8	3,0	5,0
8. El/los programa/s de movilidad, en general	4,8	6,0	0,4	4,0	5,0
PROMEDIO:	4,5				

MOVILIDAD INTERNACIONAL

- **MOVILIDAD INTERNACIONAL - OPINIÓN DEL TUTOR/A DEL ALUMNADO ENTRANTE**

FICHA TÉCNICA	
Población (definición y tamaño)	DEFINICIÓN: Profesorado que se encarga de la tutorización y coordinación de convenios de movilidad activos. (internacional alumnado entrante)
	TAMAÑO:
Muestra (n)	
Cuestionarios respondidos (r)	11
Tasa de respuesta (100*r/n)	
Formato de cuestionario (papel/online)	Papel
Sistema de recogida de información	RESPONSABLE CENTRO: Tras solicitar el formato en papel, desde la Unidad para la Calidad se le hará llegar el número de cuestionarios solicitados mediante correo interno, que serán devueltos una vez cumplimentados para su posterior tratamiento.
Ámbito del Informe (título o centro)	CENTRO

DATOS GENERALES DE ENCUESTADOS/AS	
Tipo de Programa de movilidad	Programa de movilidad Internacional
Tipo de alumnado	Alumnado Entrante
Sexo	3 hombres (27,3%) y 8 mujeres (72,7%)
Edad	8 con más de 25 años (72,7%)
Tipo de título	Grado
Años de experiencia en la Universidad de Huelva	La media de la experiencia en la Universidad de Huelva es mayor a 20 años.
Número de alumnado	81,8% menos de 3 (9)

Resultados cuantitativos de la lectura de los cuestionarios recibidos:

ÍTEMS	MEDIA SOBRE ÍNDICE DE RESPUESTA	NÚMERO DE CASOS	DESVIACIÓN TÍPICA	MÍNIMO	MÁXIMO
EXPRESA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON:					
1. La actitud del alumnado	4,4	11,0	0,7	3,0	5,0
2. El nivel de cumplimiento del alumnado	4,0	11,0	0,6	3,0	5,0
3. Los resultados finales del alumnado	4,3	11,0	0,4	4,0	5,0
4. La gestión del programa por parte de mi Universidad	4,8	11,0	0,4	4,0	5,0
5. La gestión de los trámites en la/s Universidad/es de destino/s	4,6	11,0	0,7	3,0	5,0
6. La relación con el/los tutor/es y/o tutor/as de la/s otra/s Universidad/es	4,1	11,0	0,9	2,0	5,0
7. El volumen de trabajo que conlleva la tutorización y asesoramiento del alumnado	3,3	11,0	0,7	2,0	4,0
8. El/los programa/s de movilidad, en general	4,7	11,0	0,7	3,0	5,0
PROMEDIO:	4,3				

Opinión del Profesorado sobre el Título (EN-22)

Para la recogida de información se ha utilizado el cuestionario: "EN-22 Cuestionario para valorar la satisfacción global sobre el título (Grado y Máster Oficial): Opinión del profesorado".

FICHA TÉCNICA	
Población (definición y tamaño)	DEFINICIÓN: Todo el profesorado con docencia en el título
	TAMAÑO: 43
Muestra (n)	43
Cuestionarios respondidos (r)	1
Tasa de respuesta (100*r/n)	2,32%
Formato de cuestionario (papel/online)	Papel
Sistema de recogida de información	RESPONSABLE CENTRO: Tras solicitar el formato en papel, desde la Unidad para la Calidad se le hará llegar el número de cuestionarios solicitados mediante correo interno, que serán devueltos una vez cumplimentados para su posterior tratamiento.
Ámbito del Informe (título o centro)	Título

DATOS GENERALES DE ENCUESTADOS/AS	
Tipo de Título	Grado
Sexo	1 mujer (100 %)
Años de experiencia en la Universidad de Huelva	La media de la experiencia del profesorado en la Universidad de Huelva es más de 15 años.
Años de experiencia fuera de la Universidad de Huelva	
Curso	
Número de asignaturas impartidas en el Título	La mayor parte del profesorado imparte 2 asignaturas en el título.
Créditos impartidos/horas	La mayor parte del profesorado imparte entre 5 y 10 créditos u horas.

Resultados cuantitativos de la lectura de los cuestionarios recibidos:

ÍTEMS	MEDIA	NÚMERO DE CASOS	DESVIACIÓN TÍPICA	MÍNIMO	MÁXIMO
EXPRESA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON:					
1. Los sistemas de orientación y acogida que se proporcionan al alumnado de nuevo ingreso para facilitar su incorporación al Título	4,0	1	0,0	4	4
2. La distribución temporal del Título (ordenación de las materias/módulos y cursos -si procede-)	4,0	1	0,0	4	4
3. La coordinación de módulos y/o materias a lo largo del Título (estructuración/ordenación de materias entre cuatrimestres y cursos)	4,0	1	0,0	4	4
4. La adecuación de los horarios y turnos	3,0	1	0,0	3	3
5. La distribución en el Plan de estudios entre los créditos teóricos y prácticos	3,0	1	0,0	3	3
6. El tamaño de los grupos para su adaptación a las metodologías de enseñanza-aprendizaje	4,0	1	0,0	4	4
7. La variedad y adecuación de la metodología docente utilizadas en el Título	4,0	1	0,0	4	4
8. La oferta de programas de movilidad para los estudiantes del Título	5,0	1	0,0	5	5
9. La oferta de prácticas externas del Título	5,0	1	0,0	5	5
10. La orientación y tutoría en el diseño y desarrollo de los TFGs/TFMs	4,0	1	0,0	4	4
11. Los plazos para el desarrollo del TFG o TFM	4,0	1	0,0	4	4
12. El sistema de evaluación de los TFGs/TFMs	3,0	1	0,0	3	3
13. La disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título	3,0	1	0,0	3	3
14. La labor desarrollada por el Personal de Administración y Servicios del Título	5,0	1	0,0	5	5
15. La gestión desarrollada por el equipo directivo del Título	4,0	1	0,0	4	4
16. El equipamiento de las aulas disponibles para el Título	4,0	1	0,0	4	4
17. Las infraestructuras e instalaciones para el desarrollo del Título	4,0	1	0,0	4	4
18. Los resultados alcanzados en cuanto a la consecución de los objetivos	4,0	1	0,0	4	4
19. Los resultados alcanzados en cuanto a la consecución de las competencias previstas por parte de los estudiantes	3,0	1	0,0	3	3
20. El sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones	5,0	1	0,0	5	5
21. El cumplimiento de las expectativas con respecto al Título	3,0	1	0,0	3	3
22. El trabajo realizado por el alumnado	3,0	1	0,0	3	3

23. El trabajo realizado por los equipos docentes	3,0	1	0,0	3	3
24. La calidad del Título	4,0	1	0,0	4	4
PROMEDIO:	3,8				

Opinión del PAS sobre el Título (EN-25)

Para la recogida de información se ha utilizado el cuestionario: "EN-25 Cuestionario para valorar la satisfacción global sobre el título (Grado y Máster Oficial): Opinión del PAS".

FICHA TÉCNICA	
Población (definición y tamaño)	DEFINICIÓN: Personal de administración y servicios (PAS) que presta servicios al Centro en el que se imparte el título.
	TAMAÑO: 10
Muestra (n)	10
Cuestionarios respondidos (r)	7
Tasa de respuesta (100*r/n)	70%
Formato de cuestionario (papel/online)	Papel
Sistema de recogida de información	RESPONSABLE CENTRO: Tras solicitar el formato en papel, desde la Unidad para la Calidad se le hará llegar el número de cuestionarios solicitados mediante correo interno, que serán devueltos una vez cumplimentados para su posterior tratamiento.
Ámbito del Informe (título o centro)	CENTRO

DATOS GENERALES DE ENCUESTADOS/AS	
Sexo	3 hombres (42,9%) y 2 mujeres (28,6%)

Resultados cuantitativos de la lectura de los cuestionarios recibidos:

ÍTEMS	MEDIA SOBRE ÍNDICE DE RESPUESTA	NÚMERO DE CASOS	DESVIACIÓN TÍPICA	MÍNIMO	MÁXIMO
EXPRESA SU OPINIÓN SOBRE:					
1. Los trámites en la matriculación.	4,7	7,0	0,5	4,0	5,0
2. Los trámites del expediente y el título.	4,7	7,0	0,5	4,0	5,0
3. Los trámites de becas y ayudas.	4,0	6,0	0,0	4,0	4,0
4. La organización del trabajo para atender al alumnado y profesorado del título.	5,0	7,0	0,0	5,0	5,0
5. La gestión de las aulas.	4,7	7,0	0,5	4,0	5,0
6. La disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el título (página web del título y otros medios de difusión del título).	4,5	7,0	0,5	4,0	5,0
7. El contacto con el profesorado que imparte docencia en el Título.	4,2	7,0	0,9	3,0	5,0
8. El contacto con el alumnado del Título.	4,3	7,0	0,5	4,0	5,0
9. El contacto con el resto de compañeros/as del PAS.	5,0	7,0	0,0	5,0	5,0
10. El equipamiento de las instalaciones en las que se imparte el título.	3,3	7,0	0,4	3,0	4,0
11. Las infraestructuras e instalaciones del Centro en las que realiza su trabajo para el título	3,9	7,0	0,6	3,0	5,0
12. El sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones	4,4	7,0	0,5	4,0	5,0
13. La gestión desarrollada por el equipo directivo del título	5,0	7,0	0,0	5,0	5,0
14. El profesorado, en general.	4,4	7,0	0,7	3,0	5,0
15. Su grado de participación en los diferentes órganos de Gobierno del Centro (Junta de Facultad o Escuela, Comisiones...)	4,0	7,0	0,8	3,0	5,0
16. Su grado de participación en los diferentes órganos específicos para el Título (Comisión de Garantía de Calidad del Título...).	3,7	7,0	0,9	3,0	5,0
17. La calidad del título, en general.	4,8	7,0	0,4	4,0	5,0
PROMEDIO:	4,4				