

# Informe de autoevaluación

## DATOS IDENTIFICATIVOS DEL TÍTULO

### DENOMINACIÓN COMPLETA

GRADO EN LENGUA Y LITERATURA ESPAÑOLAS

### UNIVERSIDAD

UNIVERSIDAD DE MURCIA

### OTRAS UNIVERSIDADES

no aplica

### MENCIONES/ ESPECIALIDADES

NO SE APLICA.

### MODALIDADES DE IMPARTICIÓN DEL TÍTULO

- PRESENCIAL

### NÚMERO DE CRÉDITOS

240

### CENTRO (S) DONDE SE IMPARTE

FACULTAD DE LETRAS

## INTRODUCCIÓN

**Información sobre el proceso de elaboración y aprobación del informe, así como el cumplimiento del proyecto y valoración de las principales dificultades con la previsión de acciones correctoras y/o de mejora.**

El presente Informe de Autoevaluación (IA) se realiza con el objetivo de cumplir con el requisito de la ANECA para renovar la acreditación del título oficial del Grado en Lengua y Literatura Española (GLLE) de la Facultad de Letras de la Universidad de Murcia, renovación solicitada tras responder tanto a los principios de garantía de la enseñanza-aprendizaje tras su implantación dentro del programa ACREDITA como a los compromisos adquiridos en su memoria de verificación de 2015. Este grado ha sido evaluado favorablemente por la ANECA, que emite la resolución de la memoria verificada el 4 de septiembre de 2015 tras las modificaciones oportunas de la memoria inicial. Tras verificarse (el 13 de mayo de 2009), registrarse en el BORM n.º 178 (el 4 de agosto de 2009) e incluirse en el Registro de Universidades (el 30 de octubre de 2009), el plan de estudios de Graduado en Lengua y Literaturas Españolas obtiene la resolución del BOE (el 30 de junio de 2010). Después de la memoria inicial, por parte de la ANECA se reciben los informes de verificación (con número de expediente 593/2008 el 12.5.2009) y de seguimiento (uno con fecha del 28.9.2012 –el número 1 del expediente 2500374– y otro del 1.3.2015). El proceso de autoevaluación con la elaboración y aprobación de este IA ha conllevado el análisis de resultados atinentes a diferentes campos o criterios y ha seguido un procedimiento ordenado en diferentes fases, las cuales, a su vez, han involucrado a diversos grupos de interés. En primer lugar, se efectúa la organización y planificación del proceso, siguiendo las directrices y consejos de la guía de autoevaluación de la ANECA. Se celebra una serie de reuniones informativas previas (entre diciembre de 2015 y enero de 2016) con otros coordinadores de calidad involucrados en el mismo proceso de acreditación en la Facultad de Letras. Todos ellos componen la Comisión de Autoevaluación de los grados de la Facultad de Letras, liderada por el Sr. Vicedecano de Calidad y Empleo de la Facultad de Letras (Prof. D. José Antonio Molina Gómez) y orientada por D. Roberto López Cabanes como técnico en representación de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia. En las primeras sesiones se da a conocer la importancia del proceso y sus directrices, así como un calendario tanto de reuniones como de fases de elaboración. Dichas reuniones periódicas continúan una vez iniciado el proceso de autoevaluación (comprendido entre enero y abril de 2016) con el fin de poner en común preguntas o inquietudes y compartir estrategias de trabajo.

Dentro de la fase de elaboración de dicho informe, paralelamente, tienen lugar otras reuniones que han implicado como grupo de trabajo a la Comisión de Informe de Autoevaluación (CIA) del GLE, constituida primordialmente por la Comisión Académica de dicho grado en su reunión ordinaria del 20 de octubre de 2015, lo cual se hace constar en el acta correspondiente. De acuerdo con la composición de la CIA, han participado el Coordinador del Grado (Prof. D. David Prieto García-Seco), así como representantes de las diversas áreas implicadas (Prof. D. Javier Díez de Revenga Torres, de Literatura Española; Prof. D. José Miguel Hernández Terrés, de Lingüística General; Prof.ª D.ª Elvira Manero Richard, de Lengua Española; y Prof. D. Francisco Vicente Gómez, de Teoría de la Literatura y Literatura Española), del alumnado (con D.ª María Belén Abellán Madrid, alumna de 4.º curso del GLE, y con D.ª María Sánchez Torres, representante de los alumnos egresados) y del PAS (con D. Juan Caravaca Monteagudo), además de la Coordinadora de Calidad del Grado (Prof.ª D.ª Carmen M.ª Pujante Segura), quien lidera la CIA.

Así, el proceso de redacción del IA lo emprende la Coordinadora de Calidad a partir de las reuniones con ambas comisiones implicadas. Para ello se recopilan y analizan las evidencias requeridas, que han sido proporcionadas bien por los servicios de la Universidad tales como la Unidad para la Calidad o el Servicio de Orientación y Empleo (COIE) entre otros, bien por la propia Coordinación de Calidad del Grado gracias a informes u otros procedimientos empleados y promovidos por la Comisión de Calidad de la Facultad de Letras (<http://www.um.es/web/letras/contenido/calidad/comision#actas>). Así pues, en estrecha colaboración con las diversas comisiones se realiza el IA, en cumplimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) durante los cursos de impartición del grado y con el seguimiento de las valoraciones y sugerencias de los colectivos implicados (grupos de interés), a saber, docentes, discentes (alumnos y egresados), personal de administración y servicios y empleadores con objeto de proponer mejoras que autorregulen el funcionamiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Para la posterior supervisión por parte de evaluadores externos de ANECA de cara a la valoración del cumplimiento del proyecto establecido en la memoria de verificación y sus posteriores modificaciones aprobadas, es necesario remitirse a las aludidas evidencias –acopiadas en los últimos años, desde la memoria de verificación del grado–, que vendrían a mostrar lo que se evidenciaba en los informes. El cumplimiento de las condiciones establecidas en la memoria inicial del grado y en su posterior memoria verificada es satisfactorio, como se podría desprender de las secciones subsiguientes del presente informe. Por ejemplo, el grado de satisfacción tanto de profesores como alumnos con el Plan de Estudios y la Titulación es notable. A través de la página electrónica actualizada los alumnos de nuevo ingreso disponen de información relevante y útil, también acerca de mecanismos de apoyo y orientación una vez matriculados, hasta convertirse en uno de los aspectos mejor considerados. Asimismo, la calidad docente e investigadora del profesorado es destacable, no obstante la coyuntura laboral y económica actual. También las infraestructuras se valoran en general y el personal de apoyo es suficiente y competente. Además, la Universidad presta el apoyo necesario para la buena marcha del grado y la información sobre el título es accesible y se actualiza con periodicidad. Los egresados adquieren el perfil formativo esperado, bien como alumnos en formación en programas de doctorado de universidades nacionales y extranjeras, bien como docentes de la Educación Secundaria u otros niveles de enseñanza, entre otros campos como la enseñanza de español como lengua extranjera. Con todo, existen aspectos del IA sobre los cuales no ha sido posible incluir tanta información; de este modo, resulta difícil acceder a los egresados del grado mediante cuestionarios que ofrezcan una información variada y a largo plazo. Igualmente, la participación no mayoritaria en la realización de encuestas conduce a tomar como representativas muestras reducidas. En cuanto a la valoración de las principales dificultades halladas durante la puesta en marcha y desarrollo del GLE, si bien podrían tomarse como relativas o superables, se ha de aludir a la complejidad y singularidad de las guías docentes y su procedimiento ante el profesorado (también por la novedosa aplicación informática creada por la Universidad para ello en su día), lo cual se ha ido solventando gracias a una paulatina familiarización y a una constante supervisión por parte de los responsables implicados. Además, se ha requerido (y se sigue requiriendo) una sólida coordinación docente, tanto horizontal como vertical, a lo que se ha ido apelando desde la Comisión Académica del título y en reuniones de profesores a través de los departamentos. También en la novedad y complejidad de la recopilación de evidencias de diferentes acciones se ha encontrado una dificultad, especialmente por las necesarias coordinación e implicación por parte de todos los colectivos. De hecho, gravosa es esa relativa implicación de algunos grupos de interés (profesores, egresados y alumnos) en la recogida de índices de satisfacción y sugerencias de mejora del título, pues se necesita seguir concienciando a estos colectivos de que la mejora del título es una labor colectiva. Con todo, las encuestas se han ido adaptando y completando desde la Coordinación de Calidad con el objetivo de analizar diferentes aspectos de interés a los que con seguimientos y verificaciones se han de dar respuesta, de manera que se ha intentado sacar el mayor partido a este medio. Como consecuencia de todo ello y como balance general, se ha de añadir como dificultad ante el desarrollo del Grado la excesiva burocratización del seguimiento y gestión de los títulos, así como los cambios de normativa educativa de diferentes organismos, tareas que recaen en un reducido número de personal.

Para tales casos, en efecto, se han ido adoptando medidas correctoras lo más eficaces posibles que están contribuyendo a aportar soluciones satisfactoriamente. A partir de los informes de seguimiento realizados por la ANECA en 2012 y 2014 sobre la implantación del título, se realiza en 2014 el informe MONITOR (todos ellos documentos que se hallan en la página electrónica del GLE), en el cual se efectúa un análisis de las observaciones de ANECA y se proponen las acciones de mejora, en concreto, de cara a la gestión del título, los recursos y los resultados. Por ejemplo, se han completado y actualizado informaciones en la página electrónica del grado tales como las relativas a la admisión de estudiantes, el plan de acción tutorial, las normativas de la Universidad de Murcia o determinada documentación oficial regional, prácticas extracurriculares o el propio Sistema de Garantía de Calidad. Además, la propia universidad ha emprendido diversas actualizaciones en los últimos años con el fin de hacer la página electrónica más atractiva, intuitiva y completa para beneficiar a todos los interesados y para responder a los compromisos de calidad; de hecho, es la propia institución la responsable de actualizar y completar alguna de la información requerida para los seguimientos y verificaciones.

Igualmente, se ha trabajado y concienciado desde la Comisión Académica del GLE en el ajuste y cumplimiento de todas las guías docentes, hasta el punto de que en las últimas encuestas de satisfacción e informes de seguimiento apenas se señalan anomalías al respecto. Así, dentro del campo de actuación y responsabilidad de la Coordinación del Grado en GLE se han llevado a cabo medidas que han conseguido que los desajustes o cumplimientos se reduzcan a casos particulares o excepcionales de profesores y materias. Igualmente, no dejan de preverse acciones de mejora del título encaminadas a superar las dificultades reseñadas, por ejemplo, con un seguimiento perseverante a través del registro de cualquier actividad de gestión o coordinación docente y con la búsqueda de una mayor participación del alumnado y profesorado en la gestión de la calidad del título. Asimismo, se han corregido datos en la última memoria verificada del título, entre otros, los relacionados con los resultados académicos y las tasas de matriculación, con el fin de ajustarlos a las últimas demandas y modificaciones requeridas por el propio contexto educativo. No obstante, dado que la memoria verificada llega con fecha de 2015, se prevé que otras medidas y soluciones se lleven a cabo durante el próximo curso y así se contemplan en planes de

mejora u otros ámbitos.

De este modo, se valora muy satisfactoriamente el proceso de elaboración y aprobación de este IA desde la Comisión de Autoevaluación de la Facultad de Letras y también desde la CIA del GLE, también por la implicación de los diferentes grupos de interés. Igualmente, se valora de manera positiva el grado de cumplimiento del proyecto establecido en la memoria de verificación y las modificaciones efectuadas así como las medidas propuestas para seguir actuando con eficacia.

## DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

**Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO. Estándar: El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones. 1.1 La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones.**

### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

De acuerdo con la memoria inicial del título y con la última memoria verificada (del 4 de septiembre de 2015) se establece la implantación del plan de estudios del Grado en Lengua y Literatura Españolas (GLE). El Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Murcia prevé, además, un procedimiento de planificación y desarrollo de las enseñanzas para que los centros garanticen que tales enseñanzas se impartan de acuerdo a tales memorias e informes de verificación, especialmente de cara a la adquisición de los resultados de aprendizaje por parte de los alumnos. Así, se implanta el plan de estudios actual tras el procedimiento iniciado en 2009 de adaptación de la titulación de Filología Hispánica al Grado en Lengua y Literatura Españolas, para lo cual se estableció una comisión conformada por profesores de las áreas responsables y se ofrecían unas directrices para la adaptación de las diferentes asignaturas atendiendo a los contenidos ([http://www.um.es/c/document\\_library/get\\_file?uid=8cc25a4e-117c-4804-9a14-79cd044d5e38&groupId=117064](http://www.um.es/c/document_library/get_file?uid=8cc25a4e-117c-4804-9a14-79cd044d5e38&groupId=117064)). Los contenidos, entre otros campos del proceso de enseñanza-aprendizaje, quedan reflejados a día de hoy en las guías docentes de todas las asignaturas del plan de estudios, guías que están disponibles y son adecuadas, tal y como se hace constar en el último informe de seguimiento de la ANECA (del 1 de marzo de 2015). Así, el plan de estudios se detalla en el apartado 5.1.1. Materias y asignaturas de la memoria verificada. No obstante, tal y como se refleja en la justificación de la propuesta en el adjunto 2 de la mencionada memoria verificada, solo se hacen ligeras modificaciones en la planificación de las enseñanzas. Tales modificaciones atañen a algunas materias (una en particular) en las que varían las competencias específicas asignadas. Aun considerando y atesorando las puntuales sugerencias de mejora, no se han propuesto ni realizado cambios sustanciales dada la proximidad de la elaboración del autoinforme y las noticias que exigen prudencia sobre un posible decreto para el cambio de los estudios de grado y máster estructurados en 3+2. No obstante, debe decirse que, en ocasiones, las encuestas hechas tanto a profesores como a alumnos denuncian que una asignatura, en función de los contenidos que en ella se desarrollan y los precedentes y subsecuentes impartidos en otros cursos, no se encuentra en el curso apropiado, sino que debería cursarse en un curso inferior o superior. Constatado este hecho, los responsables de la titulación están esperando el momento oportuno que estipule la ANECA para llevar a cabo este cambio en la estructura del plan de estudios.

La secuenciación de las asignaturas del plan de estudios, diseñada y dirigida primordialmente para la adquisición de los resultados de aprendizaje marcados como objetivo de la titulación, responde al criterio de progresión y profundización en los contenidos y se hace paralelamente en las dos direcciones o líneas fundamentales del GLE: la de Lengua y la de Literatura. A su vez, a lo largo del título las materias de cada una de esas vertientes se desarrollan secuencialmente en sus diferentes ramas o áreas: la Lengua Española y la Lingüística General en la primera y la (Historia de la) Literatura y la Teoría de Literatura y Literatura Comparada en la segunda. Por ello, según el plan de estudios determinado, el primero de los cuatro cursos lo conforman diversas asignaturas de formación básica, introductorias y generales para, a lo largo de los tres cursos siguientes, ir secuenciándose las siguientes materias, por niveles de complejidad e instrumentalidad o por criterios cronológicos (por ejemplo, para la Literatura, desde el periodo medieval hasta hoy).

La elevada obligatoriedad de las materias de este título pretende dotar de un tronco unitario de competencias y conocimientos al estudiante, si bien se contemplan los máximos créditos de optatividad permitidos por la Universidad de Murcia (30 ECTS) y también el máximo reconocimiento académico (6 ECTS) por actividades de extensión universitaria. Se opta entonces por establecer 36 ECTS de materias básicas correspondientes a la rama de Artes y Humanidades, todos pertenecientes al primer curso. De esta manera también se pretende favorecer la movilidad de estudiantes, sobre todo entre grados con cierta afinidad. Las materias optativas son consideradas de manera autónoma y no dentro de las materias obligatorias, con el objeto de que las competencias descritas para las segundas no se vean mermadas si no se cursa la optativa, pues no hay itinerarios predeterminados. El curso siguiente se organiza en su totalidad con materias obligatorias, mientras que los cursos tercero y cuarto incorporan toda la optatividad del Grado (12 ECTS en 3.º y 18 ECTS en 4.º). Por su parte, el Trabajo de Fin de Grado se realiza en el curso final y consta de 12 ECTS, un trabajo que exige desarrollar las competencias adquiridas en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En consonancia con ello, las actividades formativas de las asignaturas están organizadas para facilitar la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos y como tales figuran explícitamente en las guías docentes: clases teóricas, clases prácticas en el aula, trabajos individuales o grupales, tutorías formativas, seminarios prácticos, estudio y preparación de contenidos teóricos y prácticos, prácticas de laboratorio/biblioteca y elaboración del Trabajo de Fin de Grado. En relación con ellas se despliegan diversas metodologías docentes, como la lección magistral, el diseño y supervisión de actividades individuales o grupales en el aula, así como análisis de casos o elaboración de materiales. Así, en el último informe de seguimiento se deja constancia del hecho de que las actividades formativas de esta titulación facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos y figuran de forma explícita en las guías docentes. Para alcanzar plenamente tales resultados, queda pendiente atender a la recomendación señalada en dicho informe: detallar los materiales didácticos empleados en la enseñanza-aprendizaje, como por ejemplo materiales docentes de elaboración propia, aparte de la bibliografía, en la que se incluyen enlaces a la signatura correspondiente de la Biblioteca de la Universidad de Murcia (lo cual ha sido valorado favorablemente por la ANECA).

En la página electrónica del grado se ofrece una visión general de esa secuenciación especialmente con el fin de permitir a los estudiantes la planificación del título. En las sucesivas encuestas de satisfacción cumplimentadas por el alumnado o por el profesorado, salvo cuestiones particulares, no se hace mención alguna a una inadecuación en la secuenciación programada para el GLE. Tampoco los indicadores de rendimiento (desglosados en el criterio 7) han evidenciado desajustes en este sentido si no es por otras causas que han supuesto acciones de mejora, por lo que no se ha visto conveniente realizar

modificaciones sustanciales del plan de estudios. No obstante, tal y como los estudiantes (también egresados) ha reflejado en las mencionadas encuestas de satisfacción de los últimos cursos, se han producido ciertos solapamientos así como desajustes de determinadas asignaturas respecto a las exigencias de sus contenidos y niveles de aprendizaje; tales cuestiones han salido a la luz gracias a esas encuestas realizadas a los alumnos y se han intentado solventar de manera puntual desde la Comisión Académica y, a su vez, desde los dos departamentos implicados. De este modo, tal y como se refleja en la justificación de la propuesta en el adjunto 2 de la memoria verificada, solo se hacen ligeras modificaciones en la planificación de las enseñanzas. Tales modificaciones atañen a algunas materias (una en particular) en las que varían las competencias específicas asignadas.

En cuanto a las guías docentes, en el último informe de seguimiento se señalaba alguna anomalía, como la ambigüedad a la hora de reflejar la estimación del volumen de trabajo y los sistemas de evaluación, lo cual también se ha intentado solventar con la información que la Comisión Académica del GLE transmite a partir del informe que es público. En cuanto a la adecuación del tamaño de los grupos a las actividades formativas desarrolladas por las asignaturas y a la consecución de resultados de aprendizaje, se ha de señalar que tanto el profesorado como el alumnado han hecho llegar a través de sus correspondientes encuestas de satisfacción ciertas inconveniencias al respecto. En los dos primeros cursos se han de constituir dos grupos, rondando –si no superando– normalmente todos ellos los 140 alumnos, igual que en el tercero pero en un solo grupo. La formación no solo la dificulta la conveniencia del aula y de las infraestructuras en general (a lo que se aludirá en el apartado de ‘Recursos’), sino también la dificultad de emprender tareas prácticas –ya sean orales o escritas– con los alumnos, que ciertamente reclaman para su aprendizaje ese tipo de actividades. Por ejemplo, en una de las últimas encuestas de satisfacción del profesorado, en uno de los comentarios así se refleja: el necesario y urgente desdoblamiento del tercer y cuarto curso para asegurar la adquisición de las competencias reflejadas en el plan de estudios de la titulación. Igualmente, para lograr tales objetivos de cara a los resultados de aprendizaje, se dispone de un programa de tutoría, el cual orienta al estudiante en el programa formativo y en la organización de su itinerario curricular. Hasta el día de hoy por ninguna de las vías los alumnos han manifestado descontento con la eficacia de lo programado y, de hecho, participan asiduamente a través de las entrevistas regulares que convocan los coordinadores de cada uno con los delegados de los cuatro cursos de la titulación. Por medio de la página electrónica del grado los interesados tienen la información sobre cada coordinador así como de sus funciones (<http://www.um.es/web/letras/contenido/estudios/grados/lengua-literatura/2015-16#coordinador>), que también se aporta como evidencia. Los acuerdos y comentarios que se realizan en las entrevistas entre delegados y coordinadores de curso quedan registradas en actas que, a su vez, se hacen llegar a la Comisión Académica del GLE, de manera que se pueda obrar a la hora de tomar decisiones. Por ello, se estima oportuna y útil esta vía de tutorización del alumnado del GLE.

También se llevan a cabo otras acciones de tutorización tales como las jornadas de bienvenida a los alumnos de nuevo ingreso (las JIU, Jornadas de Información Universitaria). Los actos de acogida que han sido dirigidos al alumnado del GLE este curso 2015/2016 han experimentado cambios y nuevos planteamientos respecto de los cursos anteriores. Con el adelanto de la fecha de este acto de acogida se satisfacía una de las reclamaciones de los estudiantes de cursos anteriores. Para completar y concretar la información para los alumnos de nuestro grado, tiene lugar otra charla en la que intervienen el Coordinador del Grado, el Director del Departamento de Literatura Española y Teoría de la Literatura y Literatura Comparada y, además, la Coordinadora de Calidad. En las encuestas pasadas a los asistentes (recogidas en informe adjunto) todos coincidieron en que recomendarían esta actividad dada su utilidad, a pesar de la necesidad de mejoras y añadidos.

Asimismo, cada alumno dispone de un tutor para la realización del TFG en el último curso del grado. Además de toda la información relativa a este trabajo, en la sección correspondiente dentro de la web aparece entre la documentación, para conocimiento de los implicados, el documento divulgativo en el que se recogen las funciones, derechos y obligaciones tanto del tutor como del alumno del TFG del GLE (adjunto). Igualmente, excepto casos particulares que han llegado a la Comisión Académica del GLE, la tutorización de este trabajo resulta adecuada. Para ello también se celebra el seminario “Cómo afrontar el TFG” (<http://www.um.es/documents/810853/3067846/Seminario+TFG+-+programa+del+GLE-2015-2016.pdf/4c1cbb7-d756-4001-bff9-370a4da558f9>), promovido por el Vicedecanato de Ordenación Académica junto con la Coordinación del Grado y celebrado en los primeros meses del último curso con el fin de orientar y motivar a los alumnos en su realización. Todas estas actividades de tutorización quedan recogidas en el Plan de Acción Tutorial del GLE, disponible igualmente en la página electrónica (y adjunto como evidencia).

Desde el COIE también se están promoviendo otras alternativas encaminadas a la tutorización y a ampliar la información sobre empleadores; por ejemplo, se ha previsto un grupo de trabajo con empleadores de la Región de Murcia, también para el área de Arte y Humanidades, con el objetivo de efectuar un análisis sobre las demandas de los empleadores, propuesta que se sumará a las encuestas a empresas e instituciones. No obstante, dado que el GLE a priori no es un grado profesional o carece de un perfil profesionalizante, sino que se orienta o bien a la investigación o bien a la enseñanza (pública o no), no se ofrece más información al respecto, si bien se plantea como prospectivas la posibilidad de acceder, por ejemplo, a información de la CARM.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1 GLE

Tabla 2 GLE

Memoria Verificada GLE

Informe de Seguimiento ANECA 2015

Comp\_01\_Informe Satisfacción Estudiantes con la actividad docente 2013/2014

Comp\_02\_Informe Satisfacción Egresados 2015/2016

Comp\_03\_Informe Satisfacción Alumnado con el proceso de ingreso y acogida 15/16

Comp\_04\_Informe Satisfacción Profesorado 2015-2016

Comp\_05\_Informe Satisfacción Alumnado 2015-2016 1.º Cuatrimestre

Comp\_06\_Informe Resultados Académicos GLE 2014/2015

Compl\_07\_CV Breve Profesorado GLLE  
 Compl\_09\_Plan de Acción Tutorial\_GLLE  
 Compl\_10\_Informe Satisfacción Alumnado 2014-2015 2.º Cuatrimestre  
 Compl\_11\_Informe Satisfacción Profesorado 2014-2015 2.º Cuatrimestre  
 Compl\_12\_Funciones de los Coordinadores de Curso  
 Compl\_13\_Funciones, derechos y obligaciones del TFG del GLLE  
 Compl\_14\_Información Grupo de Trabajo con Empleadores. Arte y Humanidades.

## 1.2 El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.

### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

De acuerdo con el perfil de egreso los graduados en Lengua y Literatura Españolas están preparados para dedicarse a diversos ámbitos laborales como la docencia, la investigación, la industria editorial, el asesoramiento en medios de comunicación, las administraciones públicas, la mediación intercultural y la gestión cultural. Así queda definido y así se les ofrece a modo de información a los alumnos del GLLE también a través de la página electrónica del mismo. En la información existente dentro de dicha página, en particular dentro de la sección “Por qué estudiar (Grado en Lengua y Literatura Españolas)” y “Descripción del título”, es público el perfil de ingreso a dicha titulación, pero también el perfil de egreso. Para dedicarse a la docencia fundamentalmente se contempla el Máster Universitario de Formación del Profesorado, igual que a la investigación se pueden dirigir desde otros como el Máster de Literatura Comparada Europea o el de Lingüística Teórica y Aplicada en la Universidad de Murcia (los alumnos disponen de información sobre estos estudios a través de un enlace en la página electrónica, aspecto este que es valorado positivamente en el último informe de seguimiento). A tales tareas de investigación se encaminan tareas formativas de algunas asignaturas del plan de estudios, las cuales desembocan principalmente en el Trabajo de Fin de Grado, realizado durante el último curso de los estudios.

Sin dejar de mantener su relevancia y actualización debidas, se enfocan primordialmente los requisitos académicos y científicos. Para solventar la orientación profesional, en estrecha colaboración con el COIE (Centro de Orientación e Información de Empleo de la Universidad de Murcia) en los últimos cursos se han venido realizando actividades y charlas dirigidas a los alumnos (registradas en una memoria adjunta). Si bien en un principio se centraban en el último curso, gracias a las solicitudes y comentarios de los alumnos a través de encuestas se han ido reclamando y organizando más actividades y seminarios para otros cursos de acuerdo con sus necesidades y expectativas. Así, desde el Vicedecanato de Calidad y Empleo de la Facultad de Letras, junto a los coordinadores de calidad de la misma, se celebran acciones de apoyo a la empleabilidad (Jornadas de Empleo), tradicionalmente en torno al mes de abril o mayo; se vienen desarrollando en cooperación con el COIE y se dividen las charlas en dos grandes grupos (Filologías y Traducción; Historia, Historia del Arte y Geografía). Con esta actividad los representantes del COIE y del SIU (Servicio de Información Universitario) informan a los alumnos sobre las posibilidades laborales con las que se van a encontrar al terminar sus estudios; además, egresados de diferentes titulaciones llevan a cabo mesas redondas por grupos con charlas más específicas. Es el COIE, como aparece en la memoria verificada del título, el encargado de realizar y suministrar los informes sobre prácticas, empleabilidad o inserción laboral (adjuntos).

Así pues, a través del COIE tienen lugar actividades de orientación y empleo en centros universitarios, organismo que pone a disposición (<http://observatorio.um.es>) un informe datado en noviembre de 2015 con los resultados del curso 2014/2015, también para los estudios del GLLE y sus procesos de orientación a estudiantes (PC04), prácticas externas (PC07) e inserción laboral (PC08). El COIE, en colaboración con la Facultad de Letras, programa y desarrolla actividades de los procesos clave del SGC, en este caso, enfocadas a la idiosincrasia del alumnado de estos estudios. Estas actividades son grupales, breves, presenciales y prácticas, y se detallan en la web <http://orion.um.es>. En particular, en la Facultad de Letras la participación del COIE se enfocó a prácticas externas y movilidad laboral así como a salidas profesionales y empleabilidad. En el informe destacan la considerable afluencia de alumnos, a pesar de no poder ofrecer un número. Asimismo, en el COIE se tienen lugar entrevistas de orientación personalizadas para estudiantes y titulados, a las que acuden 8 personas, que valoran la actividad muy satisfactoriamente (con 5 sobre 5). Además, se informa de que son 7 las personas que realizan prácticas extracurriculares (mayoritariamente mujeres), las cuales valoran positivamente el grado de cumplimiento de los objetivos y la satisfacción general (4 sobre 5); ligeramente inferior es la estimación de la duración de las prácticas, tanto por parte de los alumnos como de las empresas (en concreto, son 12 las que ofertan prácticas en ese curso: el Instituto Europeo para el Empleo S.L. acoge 4 alumnos y otras empresas o instituciones acogen a 3, a saber, el IES Licenciado Francisco Cascales a través de la CARM, el Servicio de Idiomas a través de la Universidad de Murcia y el Centro Municipal Puertas de Castilla por parte del Ayuntamiento de Murcia). También se dispone de las valoraciones de los tutores de las prácticas realizadas en el curso 2014/2015 (anexo), expresadas a través de un formulario telemático: sobre una escala de 1-5, la adecuación del perfil profesional a las funciones encomendadas se valora con 3,4, el nivel de conocimientos técnicos de la especialidad con 3,6 y el grado de satisfacción general con el trabajo del alumno con 4, lo cual es satisfactorio. Aquellos tutores que han considerado bastante buena o muy buena la experiencia valoran con un 71,4% la satisfacción general y las diversas competencias mostradas por el alumno (responsabilidad y compromiso, capacidad de aprendizaje, comunicación oral y escrita, etc.) también son valoradas satisfactoriamente, oscilando entre el 3,9 y el 4,1.

También existen datos sobre inserción laboral exclusivos sobre graduados, en particular de las promociones 2011/2012 y 2012/2013, si bien es un informe general: la satisfacción con la formación es positiva (de 3,6/5) o con el empleo (71,4%) y el tiempo medio de inserción laboral es de 9 meses, si bien un tercio de los titulados tienen empleo y, de ellos, casi la mitad un empleo relacionado con los estudios realizados (se añade que una parte importante de los encuestados ha ampliado su formación, por lo que aún no se han incorporado al mercado laboral). En el informe general (adjunto) también se exponen tales datos dentro del contexto socioeconómico actual, marcado por el desempleo juvenil y la precariedad laboral.

Con todo, entre los mecanismos de consulta se han realizado encuestas para los alumnos del grado, pero también a un sector de los egresados, en particular, a los alumnos que actualmente cursan el Máster de Formación del Profesorado, con el fin de conocer su opinión una vez encaminada la carrera profesional hacia la docencia (pues es la opción mayoritaria habitualmente). En efecto, desde la Coordinación de Calidad del GLLE se realiza en diciembre de 2015 un informe (anexo) para conocer la satisfacción de alumnos egresados de dicho grado. Quienes la cumplimentan son alumnos egresados principalmente de los cursos 2013/2014 y 2014/2015 y, si bien representan una muestra significativa para el análisis, se trata de un grupo a priori encaminado a la docencia, por lo que no reflejaría la diversificación laboral de este campo en la coyuntura de estos años ni tampoco una proyección a largo plazo de las competencias adquiridas durante los estudios de grado. Los

resultados de las encuestas muestran que un tercio del total es cumplimentado, de manera que la participación siempre es relativa aunque representativa. De entre los campos sobre los que se solicita su opinión, de los aspectos mejor valorados es la organización del plan de estudios para la adquisición del perfil de egreso. Con un valor medio se mantienen las metodologías docentes empleadas y la adquisición de los conocimientos y el desarrollo de competencias propuestas en las guías docentes, siendo estos dos últimos aspectos los que mejoran con respecto de la encuesta anterior. La valoración media de la titulación también se mantiene, pues es de 2,62 (frente al 2,75 anterior, siempre sobre 4). Asimismo, se incluyen los dos únicos comentarios de los encuestados: si bien en la convocatoria anterior se aludía a asignaturas en particular, en esta se incide en la cuestión general de la coordinación en el grado, en este caso, de cara a contenidos y competencias sin trabajar; por otro lado, aunque en la encuesta anterior era un aspecto bien valorado, igual que en las realizadas por el alumnado del grado se hace referencia a la ausencia de prácticas externas (que, de hecho, es el ítem menos valorado). Como en la encuesta anterior, habría de ampliarse la muestra para conocer la satisfacción de los alumnos egresados, pero aún no se dispone de una base de datos facilitada para ello por la universidad, si bien son claras las dificultades a la hora de acceder a este grupo de estudiantes una vez finalizados sus estudios de grado. Solo a partir de ello sería conveniente concretar los ítems sobre los que preguntar; en este sentido, igualmente convendría distinguir entre aquellos que recientemente han finalizado sus estudios y entre aquellos que durante un periodo significativo llevan ejerciendo una profesión. No obstante, en general las valoraciones de los alumnos egresados reinciden en ciertas cuestiones y se mantienen en los valores otorgados, de modo que se ha de continuar trabajando para solucionar lo mejorable y mantener lo positivo y eficaz.

Se añade también la información suministrada a través de una entrevista focal por la representante de los egresados, miembro a su vez de la comisión de autoinforme. En representación de su grupo de interés, hace llegar las siguientes aportaciones: la necesidad de un periodo de prácticas, que podría incluirse en los dos últimos años de carrera y relacionarse con la docencia o con el mundo editorial (en parte debido al desconocimiento de la existencia de prácticas extracurriculares); una mayor formación en la corrección y el estilo con carácter transversal y continuado (no limitada a ciertas materias); una posible modificación de determinadas asignaturas (por ejemplo, un solo cuatrimestre de Latín es insuficiente respecto de la exigencia de las materias de Historia de la Lengua) también para evitar solapamientos o incluir contenidos actualizados (por ejemplo, de narrativa hispanoamericana o literatura contemporánea); la posibilidad de una acreditación o título del nivel de idioma obtenido (válido no solo para el Máster de Educación, sino también para otros y en otras universidades, por ejemplo, desde el propio SIDI); la incidencia a lo largo de los estudios en la importancia de los trabajos de investigación para encaminarlos al TFG del último curso; la inclusión de nuevas metodologías y actividades, especialmente trabajos en grupo y exposiciones orales, o de otros sistemas de evaluación (fundamentalmente para evitar que en algunas asignaturas el examen constituya el único criterio).

De momento solo se cuenta con este tipo de consulta, a falta de poder realizarla en futuro próximo entre otros agentes vinculados con este título, ya que valiosa sería la información sobre la adecuación real del perfil de nuestros egresados. No obstante, también se puede considerar la valoración del profesorado en relación con los resultados de aprendizaje de los alumnos, valoración que se puede extraer del informe confeccionado a partir de la última encuesta, realizada en febrero de 2016. En ellas se refleja que la estimación de los resultados de aprendizaje (competencias) alcanzados por los estudiantes, en relación con los resultados esperados (2,75 vs. 2,38) se recupera tras el descenso de su valoración anteriormente.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E1\_1 Actividades de Orientación y Empleo COIE GLLE  
E1\_2 Evaluación de los Tutores de Empresa/Prácticas  
E1\_4 Registro de Indicadores de Prácticas Externas  
E1\_5 Informe General de Inserción Laboral COIE  
E1\_6 Entrevista Focal Representante Egresados

E18\_1 Informe COIE de Inserción Laboral GLLE

Comp\_02\_Informe Satisfacción Egresados 2015/2016  
Comp\_04\_Informe Satisfacción Profesorado 2015-2016

Informe de Seguimiento ANECA 2015

**1.3 El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/asignaturas) que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La titulación del Grado en Lengua y Literatura Españolas (GLLE) cuenta con diversos mecanismos de coordinación docente que velan por que, por un lado, la carga de trabajo de los estudiantes se corresponda con el número de créditos de las asignaturas y, por otro, por que las materias del título, concretadas en asignaturas, estén organizadas y planificadas en distintos ejes temporales: a) cuatrimestral, b) anual y c) del primer al cuarto curso. Con tales mecanismos los gestores de la titulación tratan de garantizar la adecuada adquisición de los resultados de aprendizaje en los tres ejes temporales mencionados.

Los mecanismos de coordinación con que cuenta la titulación son de diversa índole y cada uno cumple determinados objetivos dentro de la macroestructura que es la titulación. Estos mecanismos, fundamentalmente, son los siguientes:

- La Comisión Académica de Grado.
- La labor de los distintos Coordinadores: Coordinador de Grado, Coordinador de Calidad y Coordinadores de Curso.

- La supervisión de las guías docentes.
- Reuniones periódicas de coordinación horizontal y vertical, y su posterior estudio.
- Diversas encuestas dirigidas a distintas poblaciones de la titulación (profesores, alumnos, personal de servicio, egresados, etc.).

La Comisión Académica de Grado (CA) tiene como cometido general velar por el correcto desarrollo de la planificación de las enseñanzas y, entre otras funciones, se encarga de atender, analizar y resolver las incidencias que surgen durante el desarrollo ordinario del título. Esta comisión está compuesta por el Coordinador del Grado, que la preside, el Coordinador de Calidad, un profesor representante de las siguientes áreas de conocimiento de los dos departamentos implicados en la docencia del GLE (1- Lengua Española, 2- Lingüística General, 3- Literatura Española y 4- Teoría de la Literatura y Literatura Comparada) y un alumno, que representa a sus compañeros en pie de igualdad respecto de los anteriores miembros de la CA. Los profesores representantes se eligen en los Consejos de Departamento correspondientes y el alumno es elegido por los delegados de los cuatro cursos del GLE. Se pueden obtener más datos sobre la CA del GLE en el siguiente enlace:

<http://www.un.es/web/letras/contenido/estudios/grados/lengua-literatura/cacademica>

De la CA emanan otros mecanismos de coordinación docente, tanto vertical como horizontal, con los que cuenta el título Grado en Lengua y Literatura Españolas. A ellos nos referiremos a continuación, pero antes de ello, importa señalar que la CA emite, tras cada una de sus reuniones (ordinarias o extraordinarias), el acta correspondiente. Ello responde al propósito de mantener informadas a todas las personas implicadas en la titulación (profesores y alumnos fundamentalmente). Tales actas se publican en línea una vez que han sido aprobadas por los miembros de la CA.

En la CA, asimismo, se lleva a cabo una acción crucial de coordinación del título, cual es la supervisión de las guías docentes de las asignaturas una vez cumplimentadas (o actualizadas, según el caso) por parte de los coordinadores responsables de tales asignaturas y antes de que sean validadas por los directores de los dos departamentos principales responsables de la impartición del título. La supervisión de las guías docentes es una acción programada en el Plan de Mejora Anual (adjunto). En el Plan presentado el curso 2014-2015, con efecto en el siguiente, se indica lo que se recoge a continuación:

«Tras el periodo de que disponen los profesores para la cumplimentación de las guías docentes o para su modificación o adaptación de acuerdo con la Memoria del Grado, los Directores de Departamento remitirán a la Comisión Académica del Grado los borradores de las guías docentes antes de su aprobación con el objeto de comprobar:

- que se cumplimentan todos los apartados convenientemente
- que lo indicado en la guía docente está en consonancia con la Memoria del Título (fundamentalmente, aunque no solamente, los apartados 5. Contenidos, 7. Metodología docente y 8. Sistema de evaluación)
- que no se solapan los contenidos ni de asignaturas de un mismo curso ni entre asignaturas de distintos cursos

Cada miembro de la Comisión Académica, revisadas las guías docentes de su área, informará al Director correspondiente para que el responsable de la guía docente en que se han advertido errores o deficiencias los subsane antes de su aprobación en Consejo de Departamento».

En esta línea, la supervisión de las guías docentes por parte de los representantes de las áreas en la Comisión Académica actúa como un primer sensor que detecta duplicidades o vacíos de contenidos. Si se localizan duplicidades entre asignaturas de un mismo curso o entre asignaturas de distintos cursos, se acude a la documentación del título con el objeto de identificar en qué asignaturas deben estar los contenidos que parecen duplicados y, posteriormente, se contacta con los profesores responsables de la redacción o actualización de las guías docentes en las que se ha detectado la duplicidad y se soluciona el problema evitando esa duplicidad en virtud de lo que marca estrictamente la documentación del título.

Lo mismo cabe indicar de los vacíos de contenidos. Si un representante de área cree localizar una laguna de contenidos en una guía docente donde, según la ficha de materia de la documentación del título, deberían tratarse tales contenidos, se acude al profesor responsable de la redacción/actualización de tal guía y se le insta a que enmiende tal vacío de contenidos.

No obstante, no siempre les resulta posible a los representantes de área de la CA localizar duplicidades o vacíos de contenidos durante la supervisión de las guías docentes antes de la validación que llevan a cabo los directores de departamento. En tales casos existen en nuestra titulación otros mecanismos para detectar tales desajustes: uno de ellos son las encuestas de satisfacción tanto de los profesores como de los alumnos. El encargado de realizar tales encuestas es el Coordinador de Calidad. En ellas se pregunta a las dos poblaciones mencionadas por diversos aspectos de la titulación; entre ellos, se encuentran cuestiones relativas a los contenidos de las asignaturas y entre asignaturas. El resultado de tales encuestas se traslada a la CA para su estudio, donde se toman las medidas oportunas. Además, al igual que las actas de la CA, estas encuestas se dan a conocer a los componentes de las dos poblaciones que han participado en su elaboración, no solo con el objeto de comunicar la información que en ellas se recoge, sistematiza y analiza, sino con la voluntad, fundamentalmente, de que cada actor del título sea consciente de las fortalezas detectadas y, sobre todo, de las debilidades denunciadas en las respuestas de los alumnos y profesores.

Las encuestas, además, nos proporcionan información sobre el tiempo de dedicación real del estudiante para la superación de ciertas asignaturas. No es raro que en ellas los estudiantes expresen su disconformidad con la carga de trabajo autónomo que supone(n) alguna(s) asignatura(s). Si así sucede, se estudia el caso particular y se habla con el profesor responsable de la asignatura para que ajuste la carga de trabajo del estudiante a la carga establecida en el apartado 6 Metodología docente de la guía docente.

Por otro lado, también se pueden aducir las últimas encuestas de satisfacción del profesorado, en las que los aspectos de coordinación se encontraban entre los menos valorados: aunque mejoran, se valoran escasamente la coordinación docente en tanto que asegura la adquisición de los resultados de aprendizaje (2,78 vs. 2,36), la coordinación intradepartamental (2,55 vs. 2) y la coordinación interdepartamental para la programación docente y la para la eliminación de vacíos y duplicidades (2,26 vs. 2). De hecho, los comentarios añadidos reincidentes en la falta de coordinación del coordinador de una asignatura con otros profesores encargados de su docencia de cara a los contenidos y la guía docente (en dos ocasiones) o en la carencia de coordinación entre asignaturas tanto en lo que se refiere a los contenidos como a la planificación de las prácticas, debido a la ausencia de espacios y momentos (o foros) para la coordinación intradepartamental e interdepartamental.

Debe decirse que, en ocasiones, las encuestas hechas tanto a profesores como a alumnos denuncian que una asignatura, en función de los contenidos que en ella se desarrollan y los precedentes y subsecuentes impartidos en otros cursos, no se encuentra en el curso apropiado, sino que debería cursarse en un curso inferior o superior. Constatado este hecho, los responsables de la titulación están esperando el momento oportuno que estipule la ANECA para llevar a cabo este cambio en la estructura del plan de estudios.

Finalmente, se debe aludir a otro mecanismo con que cuenta el título para recabar información, analizar dicha información por parte de los responsables de la titulación (fundamentalmente la Comisión Académica de Grado) y tomar las medidas oportunas con el objetivo último de conseguir una adecuada secuenciación de las actividades formativas, de los contenidos y de los sistemas de evaluación de todas y cada una de las materias y asignaturas que conforman el plan de estudios. Nos



referimos a la realización periódica de reuniones de coordinación horizontal mantenidas por los Coordinadores de Curso (1.º, 2.º, 3.º y 4.º) con los profesores que imparten clase en los cursos en cuestión y también con los representantes estudiantiles de cada curso. Las actas de estas reuniones se incluyen en las actas de la reunión de la CA correspondiente. Según lo acordado en la reunión de la Comisión Académica del Grado en Lengua y Literatura Españolas celebrada el día 25 de noviembre de 2014 (véase documento adjunto), quedó establecido que las funciones de los Coordinadores de Curso son fundamentalmente las de a) información, b) coordinación y b) organización del curso correspondiente. Más concretamente, las funciones del Coordinador de curso son las siguientes:

- 1) Recabar información tanto de los representantes de los estudiantes como de los alumnos en general sobre el desarrollo del curso y, si los hubiera, sobre los problemas detectados. Posteriormente, el Coordinador debe trasladar esa información a la Coordinación de Grado para su evaluación y su posterior propuesta de soluciones.
- 2) Organizar y presidir periódicamente reuniones con los profesores que imparten clase en el curso coordinado y/o con los correspondientes estudiantes representantes de alumnos (al menos dos reuniones al año; véase el Plan de Mejora de la titulación) con el objeto de conocer todos los problemas surgidos, las necesidades docentes observadas, etc. Posteriormente, el Coordinador debe trasladar un informe o, en su caso, el acta de la reunión mantenida tanto al resto de profesores del curso, para mantenerlos informados, como a la Coordinación de Grado.
- 3) Si se considera oportuno por cualquier motivo, organizar diversas actividades para los alumnos de un curso completo, como, por ejemplo, cursos o seminarios sobre escritura académica, especialmente para alumnos de primer y segundo curso del GLE, cursos sobre el Aula Virtual y sus utilidades (en colaboración con Ática), jornadas específicas sobre empleo para los alumnos de 4.º curso (en colaboración con el COIE), etc.
- 4) Colaborar con el representante de área de la Comisión Académica en la elaboración o en la mejora de las guías docentes de las asignaturas del curso (comprobar la correspondencia entre las fichas de materia del título y las guías docentes, evitar solapamientos de contenidos entre las asignaturas del mismo curso o de otros, etc.).

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E2\_1 Acta de la Comisión Académica del GLE (25 de noviembre de 2014)  
 E2\_2 Acta de la Comisión Académica del GLE (7 de octubre de 2015)  
 E2\_3 Acta de la Comisión Académica del GLE (20 de octubre de 2015)  
 E2\_4 Acta de la Comisión Académica del GLE (23 de junio de 2015)  
 E2\_5 Acta de la Comisión Académica del GLE (11 de febrero de 2016)

Compl\_Plan Anual de Mejora del GLE 2015/2016

Compl\_04\_Informe Satisfacción Profesorado 2015-2016

Compl\_05\_Informe Satisfacción Alumnado 2015-2016 1.º Cuatrimestre

Compl\_10\_Informe Satisfacción Alumnado 2014-2015 2.º Cuatrimestre

#### 1.4 Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La información queda contenida en la memoria verificada del título. El acceso a las enseñanzas oficiales de Grado en Lengua y Literatura Españolas por la Universidad de Murcia requerirá estar en posesión del título de bachiller o equivalente y la superación de la prueba a que se refiere la ley orgánica correspondiente, sin perjuicio de otros mecanismos de acceso previstos por la normativa vigente. Los requisitos exigibles al estudiante en materia de Procedimientos de Acceso y Admisión son los que la normativa existente exige para acceder a la Universidad.

En la información existente dentro de la página electrónica de esta titulación, en particular dentro de la sección "Por qué estudiar (Grado en Lengua y Literatura Españolas)" con varios documentos accesibles –uno general y otros concretos que se corresponden con los dípticos entregados a los alumnos en las presentaciones de este título–, son públicos el perfil de ingreso a dicha titulación así como los criterios de admisión a la misma. El perfil de ingreso es el de una persona que tenga interés por las cuestiones relacionadas con la Lengua y la Literatura españolas y sensibilidad hacia la cultura, así como una adecuada capacidad de expresión oral y escrita y cierta inquietud por conocer e investigar en materias diversas y complementarias. Por ello, es mayor la disposición a estos estudios la de personas que hayan escogido en la Enseñanza Secundaria y/o en el Bachillerato la opción "Humanidades", si bien no es exclusiva, pues no se requieren conocimientos previos específicos.

Igualmente, en la página electrónica del GLE, dentro de la sección "Cómo acceder al Grado en Lengua y Literatura Españolas", aparece información general sobre el acceso, la preinscripción y la matrícula. Tal sección remite al Vicerrectorado de Planificación de Enseñanzas, en cuya página electrónica se incluyen las plazas ofertadas para cada curso académico, las notas de corte y también información para estudiantes de nuevo ingreso y para aquellos que realicen de cursos de adaptación. Dentro de ella, se les ofrece información específica a los distintos grupos estudiantiles que suelen acceder a estos estudios, a saber, de Bachillerato, Ciclos Formativos, Mayores de 25/45 años o 40 años, sistemas educativos extranjeros u otras titulaciones extranjeras. Se puede aludir al hecho de que desde los estudios de Bachillerato se ha de realizar una prueba de acceso en la que el primer ejercicio consiste en el comentario escrito de un texto no especializado relacionado con las capacidades y contenidos de Lengua castellana y literatura.

Asimismo, con fecha de 4 de diciembre de 2015, desde la Coordinación de Calidad del GLE se realiza un informe con el objetivo de recoger y valorar la información atinente a los perfiles de ingreso, captación, selección y admisión del alumnado del primer curso del GLE del curso 2015-2016. Dicha información ha sido recabada por la Unidad para la Calidad. Como en él se puede comprobar, en cuanto a la oferta, demanda, admisión y matrícula, se destaca que se han completado las plazas ofertadas y que se hacen constar en la memoria verificada (140) para el primer curso del GLE (de hecho, el total de



matriculados asciende a 141, siendo uno de ellos discapacitado de nuevo ingreso y no computando un único alumno dentro del cupo de adaptación al grado), de tal manera que el alumnado de este curso representa una cuarta parte del alumnado del grado (593). Si bien finalmente los matriculados en primera opción llegan a 120, los preinscritos en la titulación casi multiplican por cinco las plazas ofertadas y los preinscritos en primera opción también las superan. Además, del total de los matriculados la gran mayoría accede desde el Bachillerato (131), frente a los 4 procedentes de Formación Profesional, procedentes de titulaciones dispares (Educación Infantil, Estética, Imagen para el Diagnóstico y Prevención de Riesgos Profesionales). La nota media de acceso a esta titulación alcanza el 9,15 (sobre 14). Respecto a la calidad de acceso, la mayoría de los alumnos del cupo general tendría una media entre 8 y 9, con una media de manera indirectamente proporcional (por ejemplo, 5 alumnos tendrían una calificación media entre 5 a 6, y otros 5 alumnos la media máxima, esto es, entre 13 a 14). En cuanto a los titulados que son alumnos de nuevo ingreso, de 5 plazas ofertadas y 22 alumnos preinscritos se matriculan 3, con una nota de corte más elevada (8,36). Asimismo, del total 2 alumnos son mayores de 25 años, si bien las plazas ofertadas ascendían a 6 y los preinscritos a 12. Se ha de destacar también la evolución de los datos aportados respecto a años anteriores. Se mantiene el número de alumnos matriculados de nuevo ingreso en el primer curso del GLLE, completando las plazas ofertadas. De esta manera, igualmente se mantienen respecto a cursos anteriores los datos de ocupación y de preferencia de esta titulación, si bien aumentan ligeramente los de adecuación. Por todo ello, podemos concluir que se trata de una titulación considerablemente demandada y con una nota media notable, en la que mayoritariamente el alumnado procede del Bachillerato y son mujeres, y que mantiene sus datos satisfactorios de oferta y demanda respecto a cursos anteriores. Para esta titulación no se contempla tampoco un curso de adaptación. A falta de un plan de tutorización de para alumnos del primer curso, tienen lugar reuniones entre los delegados del curso y su coordinador, en cuyas actas tampoco se ha menciona al respecto. Normalmente las jornadas de bienvenida universitaria son la vía para los primeros contactos y orientaciones. Por otro lado, hasta el momento no se ha reclamado tampoco por parte del profesorado del GLLE un análisis sobre la adecuación de los criterios de admisión en función de los distintos indicadores de resultados del título, si bien se ha comentado en encuestas que en los dos primeros cursos de esta titulación existe un número de alumnos que ciertamente no muestra las cualidades del perfil de ingreso esperado y determinado, por ejemplo ante cuestiones como la norma ortográfica o el criterio autónomo.

Así, se ha dado respuesta al informe de seguimiento emitido por la ANECA en el que se instaba a incluir información al órgano encargado de la admisión de estudiantes y se plasmaba que se han atendido las recomendaciones sobre el perfil de ingreso recomendado, los mecanismos de apoyo y orientación a los alumnos e incluso sobre la página electrónica para este grupo de interés.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4 GLLE

E3\_1 Informe Perfil Ingreso Alumnado 2015/2016.

Compl\_04\_Informe Satisfacción Profesorado 2015-2016

Última versión de la memoria verificada

### 1.5 La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

En los años de implantación del GLLE no se han observado ni registrado desajustes en relación con la aplicación de las normativas académicas, especialmente en relación con el rendimiento académico o con el reconocimiento de créditos. Por un lado, se han analizado los diversos indicadores de rendimiento de los diferentes años académicos y, por otro, se han aplicado las normativas correspondientes de forma adecuada para la permanencia y reconocimiento de créditos en dicho grado, sin inconvenientes señalados.

Los criterios y la información general constan en la memoria verificada del título, en concreto en el punto 4.4. Sistema de transferencia y reconocimiento de créditos. Para ello se aplica la normativa de permanencia y/o progreso de la Universidad de Murcia (documento aportado), accesible desde la web del Vicerrectorado de Planificación de Enseñanzas tanto a modo de resumen para los estudiantes (<http://www.um.es/web/vic-estudios/contenido/normativa/permanencia>) como de forma completa (<http://www.borm.es/borm/documento?obj=anu&id=568856>), pero también en particular para los alumnos del GLLE a través de la página electrónica del mismo (<http://www.um.es/web/letras/contenido/estudios/grados/lengua-literatura/plan/reconocimientos>) y con la equivalencia respecto al antiguo plan de estudios de la Licenciatura en Filología Hispánica ([https://www.um.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=8cc25a4e-117c-4804-9a14-79cd044d5e38&groupId=117064](https://www.um.es/c/document_library/get_file?uuid=8cc25a4e-117c-4804-9a14-79cd044d5e38&groupId=117064)).

Así pues, la Universidad de Murcia determina el Reglamento sobre Reconocimiento y Transferencia de Créditos en Enseñanzas de Grado y Máster conducentes a la obtención de los correspondientes títulos oficiales de la Universidad de Murcia (aprobado en Consejo de Gobierno de 25 de mayo de 2009 y modificado en sesiones de Consejo de Gobierno de 22 de octubre de 2010, 28 de julio de 2011 y 6 de julio de 2012). De acuerdo con ello, los estudiantes de grado tendrán la consideración de tiempo completo cuando se matriculen en un curso académico de un mínimo superior a 36 y un máximo de 72 ECTS, y de tiempo parcial si lo hacen de un mínimo de 18 y un máximo de 36. Para continuar los estudios, los estudiantes tiempo completo deben superar en su primer año de matrícula un mínimo de 12 créditos y de 6 para estudiantes en régimen de tiempo parcial. Para matricularse de los siguientes cursos, deben hacerlo de los créditos pendientes de cursos anteriores, siendo obligado cubrir la matriculación de las asignaturas no superadas desde cursos inferiores a superiores. Así pues, dicha normativa ordena explícitamente el proceso de aprendizaje al establecer tal exigencia de rendimiento académico en los diversos cursos. Sería otro departamento técnico de la universidad el encargado de recabar datos sobre cuestiones como si

el número mínimo de créditos de matrícula a tiempo completo tiene incidencia sobre un excesivo alargamiento de la duración media de estos estudios o si el número máximo de créditos de matrícula provoca que los estudiantes que se matriculan de un alto número de créditos no se presenten a la evaluación de las asignaturas, entre otros datos a día de hoy no disponibles. Por su parte, la Facultad de Letras cumple con los Reales Decretos (artículos 6 y 13 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de junio y con el Reglamento). En particular, la Facultad de Letras dispone de una Comisión de Reconocimiento Académico para Estudios de Grado constituida de acuerdo a los términos establecidos por los Estatutos de la Universidad de Murcia y por el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Letras. Su composición, que sigue las recomendaciones del Sistema de Garantía de Calidad del centro, incluye representantes de todos los grupos de interés. Esta comisión tiene como labor principal estudiar las solicitudes de reconocimiento y elaborar las propuestas de reconocimiento que estime apropiadas, de acuerdo con los créditos cursados en la titulación de origen del solicitante y su posible correspondencia con las competencias de las materias de la titulación de destino. Las propuestas realizadas por la comisión son posteriormente resueltas por el decano del centro. Según el caso de que se trate, el trabajo que lleva a cabo esta comisión se desarrolla atendiendo a directrices, las cuales quedan plasmadas también en la memoria verificada del GLE, además de la página electrónica, atendiendo al reconocimiento de créditos de formación básica de la misma rama o de otras ramas de conocimiento, obligatorias, optativas y prácticas externas, al de experiencia laboral o profesional acreditada, al de créditos de enseñanzas universitarias no oficiales, al de estudios en casos de movilidad, al de títulos extranjeros y al de Créditos en Actividades Universitarias (CRAU) con una normativa propia de la Universidad. No obstante, tal y como se señala en el último informe (con fecha del 15.I.2016) sobre resultados académicos –relativo al curso 2014/2015 y comparado con cursos anteriores–, la duración media de estudios paulatinamente ha aumentado hasta en medio año desde la implantación del grado. Asimismo, en él se ha destacado el aumento de alumnos matriculados, que ha crecido notablemente (y con él, el de la ratio de profesores/estudiantes, pues no ha sido proporcional), así como la mencionada duración de los estudios. Aunque han descendido ligeramente, lo cual es negativo, se mantiene la tendencia de los datos de eficiencia y rendimiento, pero no tanto la tasa de graduación, pues es el dato que más ha descendido. Ciertamente, poseemos datos sobre el perfil de ingreso, pero posteriormente no se pueden analizar los datos relativos a cada uno de ellos o, en particular, los resultados de los estudiantes con créditos reconocidos, por si hubiera diferencias en el rendimiento en ciertas materias o cursos a lo largo del grado. Por ello, en este sentido y también en general, no se puede analizar la implicación directa entre la aplicación de las diversas normativas relacionadas con la mejora de los valores de los indicadores del rendimiento académico. Asimismo, tampoco en las diversas encuestas y entrevistas focales realizadas, tanto al alumnado como al profesorado, se hace mención a ello o a cuestiones particulares relacionadas como podrían ser el número mínimo de créditos de matrícula a tiempo completo (lo que podría provocar la mayor duración de los estudios o la dificultad para presentarse a las evaluaciones correspondientes).

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E4\_1 Normativa de Permanencia

E4\_2 Listado Créditos Reconocidos (sin identificación)

Última versión de la memoria verificada

CompI\_06\_Informe Resultados Académicos GLE 2014-2015

**Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA. Estándar: La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad. 2.1 Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de acreditación.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Las personas responsables de la titulación del GLE proporcionan y actualizan la información relativa al programa formativo – características, desarrollo y resultados– a través del Aula Virtual SAKAI y de su página electrónica. Asimismo, como responsables de ella procuran incluir información adecuada sobre los procesos de seguimiento y acreditación de dicha titulación con el fin de rendir cuentas y contribuir a la transparencia.

La página web es de fácil acceso, pues se puede entrar a ella, bien a través del apartado 'Estudios' de la página web de la UMU ('Rama: Arte y Humanidades': <http://www.um.es/web/vic-estudios/contenido/grados/titulaciones/2015-16/ramas>), bien desde la de la Facultad de Letras en su apartado de Estudios (en particular, 'Grados': <http://www.um.es/web/letras/contenido/estudios/grados/lengua-literatura>).

El diseño, gestión y actualización de las guías docentes se lleva a cabo por un servicio centralizado para todas las titulaciones, de modo que su cumplimentación y su incorporación a la página web son realizadas a través de la plataforma del Aula Virtual. Periódicamente se actualizan las informaciones que tienen más relevancia para el grado de acuerdo con las directrices del Sistema de Garantía de Calidad del Centro que, en este punto, aboga por la actualización, la información y la transparencia. El informe de seguimiento realizado por la ANECA destaca positivamente estos aspectos, junto con algunas sugerencias de mejora que son emprendidas. A partir de los informes de seguimiento, se realiza el informe MONITOR, en el cual se efectuaba un análisis de las observaciones de ANECA y se proponían las acciones de mejora en relación con esta cuestión: se han completado y actualizado informaciones en la página electrónica del grado tales como las relativas a la admisión de estudiantes, el plan de acción tutorial, las normativas de la Universidad de Murcia o documentación oficial regional, prácticas extracurriculares o el propio Sistema de Garantía de Calidad. Además, la propia universidad ha emprendido diversas actualizaciones en los últimos años con el fin de hacerla más atractiva, intuitiva y completa para beneficiar a todos los interesados y para responder a los compromisos de calidad.

Así pues, es amplia y accesible la información que pueden necesitar diversos grupos de interés relacionados con la

titulación, pues incluye cuestiones de interés desde el contacto y la identificación del Coordinador del Grado, de la Coordinadora de Calidad y de los coordinadores por cursos (esto es, la Comisión Académica), al perfil y vías de ingreso a los estudios de Lengua y Literatura Españolas, incluido su plan de estudios secuenciado por cursos de 1.º a 4.º y con las guías docentes (que incluyen, a su vez, competencias, contenidos y sistemas de evaluación, entre otras informaciones necesarias como las relativas al profesorado). En particular, dentro de la web del Grado está pública una sección denominada 'Futuros Estudiantes', que incluye el apartado 'Asignaturas del Plan de Estudios', no solo con las guías docentes del año académico en vigor.

Dentro de la página electrónica del GLE (que sigue el modelo ofrecido por la Universidad de Murcia) se publica una sección dedicada a 'Gestión de la Titulación', que alberga a su vez otro apartado dedicado exclusivamente a 'Documentación oficial de la titulación' (que cuenta con información pública pero también con otra información restringida a la cual pueden acceder con permisos diversas personas responsables de la titulación). Entre esa documentación pública se puede encontrar la memoria verificada del título (actualizada e informada favorablemente) así como los diversos informes (el de verificación de ANECA de 2009 con el posterior informe de 2011 sobre el tratamiento de tales recomendaciones, además de los de seguimiento de 2012 y 2014 con sus correspondientes tratamientos y análisis) y recomendaciones de ANECA. Igualmente, junto a la mencionada documentación es pública otra información externa como la ficha de la titulación en el Registro de Universidades, la actualización de la Comunidad Autónoma de Murcia y la del Boletín Oficial del Estado. Asimismo, dentro de la 'Gestión de la Titulación' existe un enlace al Sistema de Garantía de Calidad del Título, donde figuran sus responsables, los procedimientos y acciones de mejora puestas en marcha. En particular, es la Facultad de Letras la que dispone de un Sistema de Garantía de Calidad (SGC), el cual comprende todas las titulaciones del centro –como es la del GLE– y es liderado por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad. Es más, en el informe de seguimiento de 2015 se hace constar que el enlace aportado en la documentación hace referencia a la Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Letras de la Universidad de Murcia. La estructura de calidad de la Facultad está compuesta por un Coordinador de Calidad, quien se encarga de gestionar los procesos de calidad del Centro, y la Comisión de Garantía de Calidad, órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGC. El Coordinador de Calidad es ayudado en sus funciones por los Coordinadores de Titulación y la Comisión de Garantía de Calidad se apoya en Comisiones de Titulación, que analizan los temas específicos relativos a cada una de ellas. Igualmente, así se da respuesta a la recomendación de poner en marcha procesos de medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés (aunque no todos los grupos de interés que se han establecido como tales por el SGC son objeto de consulta). Se incluye un enlace a las evidencias de calidad, si bien es de acceso restringido a los miembros del centro. Tales evidencias e informes de seguimiento son actualizados cada curso por el Vicedecano de Calidad y Empleo a partir de los datos recogidos por todas las titulaciones y, entre otros, se publican los atinentes al rendimiento académico, a la satisfacción de colectivos diversos implicados o a la inserción laboral.

Además, para el caso de estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, existe información relativa a los servicios de apoyo y asesoramiento: <http://www.um.es/adyv/diversidad/discapacidad/apoyo-discapacidad.php>. Gracias a toda esta información, pública, accesible y actualizada, se puede garantizar su disponibilidad y utilidad para cada uno de los grupos de interés.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Informes de seguimiento de ANECA  
Página web del título

Compl\_MONITOR 2014 GLE

### 2.2 La información necesaria para la toma de decisiones de los potenciales estudiantes interesados en el título y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional e internacional es fácilmente accesible.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La información sobre el Grado en Lengua y Literatura Españolas se puede considerar adecuada y accesible a través de su página electrónica. En ella se publicitan cuestiones de interés tanto para alumnos potenciales como para otros grupos del sistema universitario, ya sea nacional o internacional, pues son diversos y amplios los colectivos que podrían estar interesados y motivados con esta titulación. Los diversos coordinadores de la titulación son responsables de la actualización de toda esa información pública, actualización que se realiza periódicamente con el fin de adecuarla a las demandas de los diferentes grupos de interés, especialmente los alumnos.

El informe de seguimiento realizado por la ANECA destaca positivamente estos aspectos, junto con algunas sugerencias de mejora. En él se afirma que el acceso a la información es fácil e intuitivo a través de la página de la Universidad y de la Facultad. Se valora muy positivamente que el acceso desde ambas webs sea idéntico, ya que facilita al estudiante su interacción con la web y los contenidos, aunque la apariencia de la página donde se encuentra todo el título sea poco atractiva y se haya detectado que hay un exceso de información para un estudiante de nuevo ingreso dado que algunos enlaces no son directos a información exclusiva del grado. En ella se encuentra toda la información sobre horario, calendario de exámenes, etc., si bien se recomienda que se modifiquen los enlaces para que siempre se abran en pestañas o ventanas diferentes y no sobre la página original (lo que no es competencia de la Coordinación del Grado). De esta forma se permite un mejor manejo y visión de la información. Por ejemplo, entre los aspectos mejor valorados por el profesorado en las últimas encuestas destacaba sobre todo la información publicada en la página electrónica de la titulación en relación con su contenido así como con su accesibilidad.

Como ya se ha indicado anteriormente, dentro la página web es pública y concreta la información destinada a 'Futuros Estudiantes', información que incluye útiles secciones: ¿Por qué estudiar esta titulación?, ¿Cómo acceder a la titulación?, Perfil de ingreso, Perfil de egreso, Salidas profesionales, Competencias, Asignaturas del Plan de Estudios, Prácticas externas, Plan de Acción Tutorial y Actividades de acogida.

Para lograr unos objetivos de tutorización que reviertan en el proceso de enseñanza-aprendizaje el GLE pone a disposición

de su alumnado diferentes actividades y jornadas. Estas configuran un programa de tutoría destinado a orientar al estudiante en el programa formativo y en la organización de su itinerario curricular o profesional. Dada la idiosincrasia de estos estudios humanísticos, a partir de lo cual no ha cesado de aumentar el número de estudiantes, se pone en marcha una serie de programas acordes con las necesidades y exigencias del alumnado, que periódicamente hacen llegar a través de diversas vías tales como encuestas sobre el grado de satisfacción. A tenor de todo ello, y en detrimento de un plan de acción tutorial ajeno a las peculiaridades de dicha titulación que tampoco ha sido reclamado hasta la fecha, se continúa en la línea de implementación y adaptación de diversos programas y acciones tutoriales. De manera paralela está disponible otro apartado con 'Información de interés' con secciones para Aula Virtual, Becas, Movilidad, Orientación académica y profesional, Representación estudiantil, Normas de permanencia y reconocimiento de créditos, Vida universitaria, Normativa académica, Apoyo a estudiantes con discapacidades y Servicios universitarios.

Como se hace constar en la memoria verificada, con respecto a los canales de difusión orientados a los potenciales estudiantes, aparte de los ya citados y en relación con la matrícula, la Universidad de Murcia publicita en su web, así como en la prensa (radio, televisión o periódicos), la apertura de la matrícula en sus estudios, que se puede hacer en línea, existiendo todo tipo de información en la web, así como en un CD que se entrega a cada persona que adquiere el sobre de matrícula. Además, la Universidad de Murcia ofrece la posibilidad de efectuar fraccionados los pagos de la matrícula. Entre los mecanismos que permitirían valorar la accesibilidad y adecuación de la información disponible del título en función de este canal de difusión, se viene incluyendo una pregunta concreta sobre ello en los cuestionarios de satisfacción, en particular los del alumnado. De hecho, en los últimos cursos este ítem ha alcanzado y ha mantenido algunas de las mejores valoraciones.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Informes de seguimiento de ANECA  
Página web del título

Compl\_05\_Informe Satisfacción Alumnado 2015-2016 1.º Cuatrimestre  
Compl\_09\_Plan de Acción Tutorial\_GLLE

### 2.3 Los estudiantes matriculados en el título, tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los estudiantes de los diversos cursos del Grado en Lengua y Literatura Españolas disponen oportunamente de la información relativa al plan de estudios y a los previstos resultados de aprendizaje, en particular, a través de la página electrónica de la titulación, del Aula Virtual con la plataforma SAKAI (accesible con el correo electrónico y la contraseña de cada alumno) y de las guías docentes de todas las asignaturas, accesibles antes del proceso de matriculación. Conviene destacar que a través de SAKAI (descrita en documento adjunto) los alumnos pueden acceder fácilmente a un amplio abanico de posibilidades e informaciones, como anuncios, mensajes privados o foros, calificaciones, recursos, etc. Tal plataforma facilita el contacto del profesorado y la coordinación del grado con el alumnado, siendo actualizada siguiendo el plan anual de mejora. Dentro de la plataforma, en concreto en cada asignatura, están disponibles todas las guías docentes (incluida la del TFG), que se han aprobado y publicado de acuerdo con el proceso pautado por la Universidad y que contienen las competencias generales y específicas que convendría alcanzar en cada una de las materias, entre otros elementos clave como el horario, el aula, los contenidos, la metodología, el sistema de evaluación, las actividades o prácticas formativas, el calendario de exámenes o la bibliografía básica, esto es, la información requerida para el seguimiento idóneo de la materia y el despliegue del plan de estudios.

Con el objetivo de conocer el parecer de los alumnos sobre la utilidad de la información de las mencionadas guías docentes, en los cuestionarios de satisfacción realizados en los diferentes años académicos se incluye un ítem al respecto. En función de tales consideraciones, desde la Coordinación del Grado y de Calidad se procede a actualizar periódicamente la información del título y hacer incluir y cumplir con lo establecido en las guías docentes de todas las materias. Para saber si los estudiantes matriculados en el título tienen acceso oportunamente a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos, son útiles las informaciones extraídas de las encuestas de satisfacción de estos alumnos con el proceso de ingreso y acogida, particularmente las del curso 2015/2016. En ella coinciden los aspectos mejor valorados: es mayor la consideración de la información proporcionada sobre el plan de estudios y de la claridad y conocimiento del perfil de ingreso para estos estudios. Quienes responden con comentarios a los aspectos positivos destacan la rapidez y claridad del proceso de admisión en lo que se refiere a los datos y documentos que se han de aportar, la facilidad de la matriculación y también la utilidad e interés de determinadas charlas en la Jornada de Información Universitaria (a diferencia de otras). En cambio, entre los aspectos negativos coincide en dos ocasiones la conveniencia de una reunión previa al primer día de clase o de cierta información sobre el día de inicio de curso. También se alude a que la información sobre la planificación del curso en la web de la universidad no es clara (poniendo el ejemplo de la inmensa cantidad de calendarios académicos, en los cuales se situaba la fecha del comienzo del curso en distintos días dependiendo del calendario y de la titulación).

Como conclusión, a partir de los datos obtenidos a partir de esta encuesta específica, se ha de constatar que la valoración de estos procesos de principio de curso y de la orientación al alumnado se mantiene en los mismos términos respecto al curso anterior, que ciertas medidas tomadas a partir de encuestas anteriores han surtido efecto al no incidir en esos aspectos mejorables y que se aportan nuevas propuestas para la mejora de próximos cursos.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

**LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:**

Guías docentes incluidas en la Tabla 1 "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"

Página web del título

Compl\_Plan Anual de Mejora GLE 2015-2016

Compl\_07\_CV Breve Profesorado GLE

Compl\_10\_Informe Satisfacción Alumnado 2014-2015 2.º Cuatrimestre

E13\_1 Descripción Aula Virtual

Intranet, Campus Virtuales u otros recursos de aprendizaje similares puestos a disposición de los estudiantes (en el caso de las enseñanzas semipresenciales o a distancia, el acceso a estos recursos por parte del panel de expertos es obligatorio)

**Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC). Estándar: La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación. 3.1 El SGIC implementado y revisado periódicamente garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.**

**VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

El Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) está en vigor para todos los títulos de universidad: se implementa y audita periódicamente a través de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia con el objetivo de analizar su adecuación para el análisis de los títulos, como el Grado en Lengua y Literatura Españolas, cuya gestión de Calidad se encauza particularmente a través del SGIC de la Facultad de Letras de dicha universidad, evaluado positivamente por la ANECA en 2010. El SGIC mide, analiza y trata de mejorar la información del título desde los grupos de interés general, y lo hace en función de procesos (procesos clave, estratégicos, de apoyo y de medida) siempre abiertos, dinámicos, periódicos y complementarios. Por ello, cuando procede, el SGIC se somete a revisión y mejora para adaptarse a los requerimientos, como los relacionados con los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los diversos grupos de interés del título, por ejemplo, a través de encuestas de satisfacción.

Todo ello queda evidenciado en el proceso de implementación experimentado por tal sistema durante los últimos años: tras la implantación efectiva de una aplicación informática que facilita la gestión del SGIC (en particular, durante un curso académico completo, el de 2013/2014) y la presentación por parte de ANECA de las guías de seguimiento y acreditación de titulaciones oficiales, la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia ha realizado una nueva revisión del SGIC que ha sido informada en Consejo de Gobierno en octubre de 2015 y que se ha implantado el curso 2015/2016. Este proceso de implementación parte de la elaboración de las nuevas titulaciones de grado y máster. Todas las memorias que se envíen a verificación –o acreditación inicial– habrán de contener un sistema de garantía de la calidad, que puede ser elaborado por la universidad, el centro o el título en cuestión según el Anexo I del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre (por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales), lo cual será ratificado y completado en otro decreto. Posteriormente, ANECA, AQU y ACSUG presentan el programa AUDIT, en el que se fijan las directrices y contenidos que han de cumplir tales sistemas de garantía de la calidad para que su diseño sea aprobado por dichas Agencias. En particular, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia del 12 de febrero de 2008 aprueba una primera documentación del Sistema de Garantía Interno de Calidad, elaborado desde la Unidad para la Calidad para ser aplicado a nivel de centro. Tras participar en 2009 en el plan piloto, se aplica al resto de centros de la Universidad de Murcia. Así, a fecha 23 de noviembre de 2010 todos los centros han recibido la correspondiente aprobación, por lo que cualquier titulación enviada a verificar queda dentro del sistema de calidad de su centro.

Con el inicio de la implantación del sistema se detectan problemas, como en la aplicación de la documentación aprobada, lo que conlleva la necesidad de una revisión profunda de la misma. Además, la aparición de documentos sobre el seguimiento y acreditación de las titulaciones ya verificadas ha llevado a considerar necesaria la inclusión de nuevos indicadores o incluso la eliminación de algunos de los inicialmente previstos. También ha propiciado esta profunda revisión el hecho de poder disponer de una aplicación informática para la gestión de los SGIC de los centros de la Universidad de Murcia. Esta versión del Sistema de Garantía de Calidad, igual que la anterior, ha partido de un borrador elaborado desde la Unidad para la Calidad, presentado a los centros en julio de 2011 para aportar sugerencias, antes de proceder a su versión definitiva. Esta es presentada a decanos y coordinadores de calidad en noviembre de 2011, antes de informar al Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia en sesión de 24-11-2011, entendiéndose que no es necesaria la aprobación de la ANECA ya que las modificaciones en el Sistema de Garantía de la Calidad no son consideradas como sustanciales dentro de los diferentes planes de estudio. Con motivo de la implantación efectiva de la mencionada aplicación informática para la gestión del SGIC, la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia ha realizado una nueva revisión del SGIC que se ha implantado este curso. UNICA (plataforma de Unidad para la Calidad) ha sido desarrollada por un equipo de trabajo de ATICA y la Unidad para la Calidad para la gestión documental del SGIC. A través de ella los centros acceden a los resultados e indicadores relativos a sus titulaciones, que posteriormente son analizados en las comisiones correspondientes.

El SGIC pauta una serie de procedimientos y registros de cara a la gestión eficaz del título, como los procesos relativos al diseño, revisión y mejora de sus objetivos y de sus competencias, la gestión y tratamiento de las reclamaciones de los estudiantes (PE01. Política y Objetivos), los mecanismos de apoyo y orientación al estudiante (PA04. Gestión de incidencias) o la recogida y análisis de los resultados e indicadores (PC04. Orientación a estudiantes y PC05. Resultados académicos). Si bien se requiere clave para visualizar el contenido de ciertos apartados, a través de un enlace (<http://www.um.es/web/letras/contenido/calidad>) se puede consultar el manual y los procesos del SGIC (adjunto), así como las actas de la Comisión de Garantía de Calidad y distintos planes, informes y resultados de la implantación del SGIC, en este caso para acceder a la información del centro que le corresponde a nuestro título, la Facultad de Letras. En particular, es público en la página electrónica el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad de la Facultad de Letras de la Universidad de Murcia (<http://www.um.es/web/letras/contenido/calidad/documentos/manual>), con fecha de noviembre de 2011, redactado tras una edición inicial y revisiones a partir de las sugerencias del centro y, finalmente, aprobado en Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad en enero de 2012 (anexo). En él se plasma que, inicialmente, es la Facultad de Letras la responsable

de determinar los grupos de interés (estudiantes, profesorado, PAS, equipo de dirección, empleadores, egresados, administraciones públicas y sociedad en general), los cauces para participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (diversos consejos, juntas y comisiones) y las vías de rendición de cuentas sobre su cumplimiento (por ejemplo, memoria anual presentada en Junta de Facultad y Plan de Actuaciones remitido a la Comisión de Garantía de Calidad, todo ello publicado en la página electrónica). El calendario de procedimientos y evidencias de la Facultad de Letras viene pautado por dicho manual, que se consulta y se renueva periódicamente.

Anualmente la Unidad para la Calidad remite al Centro la información contemplada en los procedimientos del SGC, como los resultados del aprendizaje del alumnado de la titulación objeto de este informe. Estos resultados son analizados dentro de un continuo proceso de reflexión en la Comisión Académica del Grado con unas conclusiones que se elevan posteriormente a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y, junto con el resto de titulaciones oficiales del centro en cuestión, a la Junta de Facultad y a los departamentos implicados. El trabajo de la Comisión Académica de Calidad es, pues, fruto de una reflexión continua, resultado de varios frentes tales como las encuestas, las entrevistas focales, los resultados académicos, los datos sobre matriculación, etc. Con ello se establece la política de calidad que se aprueba todos los años que, además, permite analizar la información para el Claustro de la Facultad y poder extraer datos que hacen posible, por ejemplo, las convocatorias de ayudas a las acciones de mejora.

Se hace constar en el informe de seguimiento de 2015 de ANECA, en cuanto a la implantación de la sistemática empleada para la tramitación de sugerencias, quejas o reclamaciones, que el SGIC dispone de un procedimiento para la “Gestión de Incidencias” y otro de “Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje”, que contiene anexos relacionados con las reclamaciones y su tramitación, si bien no se encuentran evidencias de la revisión de las sugerencias, quejas o reclamaciones. Y es que tales reclamaciones son llevadas seguidamente a la comisión correspondiente para encauzarlas y tomar medidas que hasta el momento han surtido el efecto esperado. Queda pendiente la activación de una suerte de buzón de reclamaciones, quejas y felicitaciones, destinado especialmente al alumnado del GLE a través de la página electrónica del título a fin de gestionar tales aportaciones desde la Coordinación del Grado y con la posibilidad de subir documentos o anexos testificativos (en lugar del buzón universitario general existente en la página electrónica institucional para el Defensor del Universitario). A este respecto se ha de advertir que la tramitación por parte del Coordinador del Grado, David Prieto, se inició el 23 de febrero de 2015, si bien aún no ha podido llevarse a cabo desde ATICA a pesar de la comunicación e información intercambiada (accesible en documento adjunto) a falta de la aprobación por parte del vicerrectorado correspondiente.

Además de ese cauce, las encuestas de satisfacción en general son de gran utilidad para garantizar la calidad interna y se dirigen a tomar medidas de mejora (véase criterio 6). Cada curso la Coordinación de Calidad del GLE realiza informes en los que se recoge el grado de satisfacción del alumnado (en general, pero también en particular de los estudiantes de nuevo ingreso y de los egresados) o del profesorado, bien a través de entrevistas focales, bien a partir de los datos suministrados por las encuestas realizadas a través de la plataforma de la Universidad de Murcia encuestas.um.es. Tales informes se hacen llegar a la Comisión Académica del Grado y a la Comisión de Calidad de la Facultad, e incluso a los propios profesores de la titulación, con el fin de informar del funcionamiento y la opinión de los principales grupos de interés y también con el fin de reflexionar y tomar medidas conjuntamente. Estas medidas se unen a las reflejadas en el informe MONITOR del Grado. Gracias al contraste con los informes de cursos anteriores se está realizando el análisis de la evolución así como el seguimiento del impacto de las acciones de mejora introducidas que, si bien han de continuar necesariamente, están surtiendo efectos positivos en la consideración, en especial, del profesorado del GLE. De hecho, se han podido incluir como mejora para este informe las consideraciones de otros grupos de interés como el PAS y los empleadores.

En cuanto a los mecanismos de apoyo y orientación del estudiante, cabe señalar que desde la Coordinación Académica del título y el profesorado se ha prestado una atención continua a las inquietudes, dudas y cuestiones planteadas por el alumnado. El GLE cuenta con un coordinador por curso, cargo que es renovado y se pone en marcha cuando surge una incidencia. Es interesante en este sentido la colaboración de la Delegación de Alumnos del Centro, que conoce la normativa y que colabora con encuestas de satisfacción y con entrevistas, de las que rinden cuentas anualmente en la Junta de Facultad, además de prestar su ayuda en la orientación al estudiante.

De este modo, se puede afirmar que el SGIC se actualiza permanentemente para comprobar su adecuación y eficacia, permite el cumplimiento del compromiso del plan de estudios ofertado al alumnado de esta titulación, activa procedimientos de consulta a diversos colectivos que permiten introducir diversas mejoras y pauta la realización de un seguimiento del impacto de las acciones de mejora. No obstante, queda por poner en marcha otros procedimientos que permitan acceder a otros colectivos claves como los empleadores y egresados, pues la información suministrada por ellos sería útil y valiosa, en especial en torno a los procesos de enseñanza-aprendizaje y los resultados de aprendizaje.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E05\_1 Manual de Calidad  
E05\_2 SGIC Letras  
E05\_3 Solicitud de buzón electrónico para el GLE

### 3.2 El SGIC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos y verificables.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Como el mismo proceso de implementación del SGIC puede reflejar, se ha analizado permanentemente la utilidad y productividad de este, fundamentalmente en aras de cumplir con la función de facilitar información diversa y relevante sobre el desarrollo del título en cuestión, lo que efectivamente ha permitido detectar ciertos campos que exigirán aquilatar otras mejoras y también cumplir con las preceptivas de la agencia evaluadora. La dinámica la pauta el Manual de Calidad: recoger información de los diversos grupos de interés, analizarla en la Comisión de Calidad del Centro y en la Comisión Académica del GLE, informar a los departamentos y establecer propuestas de mejora. Si bien la información recabada puede ampliarse y

diversificarse, se trata de una información valiosa y útil para mejorar el programa formativo y satisfacer necesidades de estudiantes, profesores, PAS o empleadores. Por ello, a partir de datos objetivos y verificables aportados por UNICA y de encuestas se han venido incluyendo en las acciones de mejora del GLE las recomendaciones de los informes de verificación y seguimiento de la ANECA. En particular, se registran y facilitan evidencias sobre el perfil de ingreso, el proceso de matriculación, los resultados académicos o la satisfacción de diversos grupos de interés con el desarrollo de la titulación, todo lo cual promueve y fundamenta el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del Grado en Lengua y Literatura Españolas, reflejado en los diferentes informes de ANECA.

Como se detalla en la memoria verificada, los grupos de interés relacionados con la titulación se encuentran identificados. Para la medida de su satisfacción, así como de sus necesidades y expectativas, la titulación cuenta específicamente con el procedimiento PA03.Satisfacción, expectativas y necesidades, además del PA04.Gestión de incidencias. En ambos se atiende a todos los grupos de interés de la Facultad de Letras, entre los que están los correspondientes al plan de estudios del GLE. Como en anteriores procedimientos, el Vicedecanato de Calidad y Empleo (Coordinador de Calidad del Centro) recoge la información necesaria para su análisis en la Comisión de Garantía de Calidad, proponiendo la toma de decisiones que han de ser aprobadas en Junta de Facultad. Asimismo, anualmente la Facultad de Letras elabora una memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, coloca en su página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Además, de acuerdo con los Estatutos de la Universidad de Murcia, la Facultad elabora anualmente para su presentación en sesión plenaria del claustro un informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior por sus diferentes titulaciones, donde también se mencionan las propuestas de mejora adoptadas. Así pues, a partir de los datos objetivos aportados por la Unidad para la Calidad, junto con las recomendaciones de los diversos informes de evaluación, se realizan análisis del título dentro del SGIC y se proponen acciones por parte de los responsables del título, en este caso, desde la Comisión Académica del Grado, en cuyas actas se hace constar. No obstante, no se ha considerado realizar modificaciones en el diseño inicialmente previsto del título a raíz de toda esa información. Además, al mismo tiempo que se reafirma la utilidad del SGIC, se eleva la necesidad de implementarla con el fin de llegar a otros grupos de interés, especialmente los egresados y empleadores.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALAN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Informes de verificación y seguimiento ANECA:

Informe de Verificación ANECA 2009

Informe de Seguimiento ANECA 2012

Informe de Seguimiento ANECA 2015

Compl\_MONITOR 2014 GLE

Compl\_Plan Anual de Mejora del GLE 2015-2016

E05\_1 Manual de Calidad

E05\_2 SGIC Letras

### 3.3 El SIGC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El Sistema de Garantía Interna de Calidad dispone de procedimientos para facilitar, en particular, la evaluación y el análisis de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje del título de GLE también en aras de mejorar su calidad. Se implantan procedimientos para tomar decisiones a partir de la evaluación y para realizar el seguimiento de tales decisiones. Así, se procura que la evaluación de la calidad de la actividad docente se alinee con el plan estratégico. El SGIC contiene, además, los procedimientos PC01.Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje y PC05.Resultados académicos. Por su parte, el procedimiento de evaluación del aprendizaje establece el modo en el que los centros de la Universidad de Murcia definen y actualizan las acciones para garantizar la correcta evaluación del aprendizaje de sus estudiantes en cada una de las titulaciones. Toma como referencia, además de los propios Estatutos de la UMU y el conjunto del SGIC diseñado, el plan de estudios de cada titulación y la normativa sobre evolución y revisión de exámenes. Por otro lado, el procedimiento de resultados académicos recoge la manera como los centros de la Universidad de Murcia garantizan el análisis de los resultados del aprendizaje y la consideración de decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el centro. La especificación del resto de procesos se incluye en el Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Concretamente, cada año la Unidad de Calidad envía al centro los resultados académicos obtenidos en el curso anterior, resultados que se analizan en la Comisión Académica de la Facultad de Letras y que permiten elaborar las correspondientes propuestas de mejora. Con posterioridad se celebran reuniones con el objetivo de realizar un seguimiento de dichas acciones de mejora. Asimismo, se toma en consideración la satisfacción con el título de los estudiantes, los profesores y el PAS mediante encuestas y entrevistas focales. En las distintas comisiones también se discuten, evalúan y analizan las actuaciones destinadas a favorecer la formación de los estudiantes con relación a los objetivos y competencias de la titulación. Además, la existencia de un Trabajo de Fin de Grado (de 12 ECTS) permite valorar las competencias asociadas al Título.

Además de los datos objetivos suministrados desde UNICA, se promueven desde el SGIC la realización de encuestas que facilitan el análisis de la satisfacción del alumnado, del profesorado, y además, del grado de satisfacción con la propia calidad de la docencia, proceso que se lleva a cabo cada dos años en las titulaciones de la universidad.

Para tales casos, en efecto, se han ido adoptando medidas correctoras lo más eficaces posibles. A partir de los informes de seguimiento realizados por la ANECA en 2012 y 2014 sobre la implantación del título, se realizó en 2014 el informe MONITOR, en el cual se efectuaba un análisis de las observaciones de ANECA y se proponían las acciones de mejora. Así, se ha trabajado y concienciado desde la Comisión Académica del GLE sobre el ajuste y cumplimiento de todas las guías docentes,



hasta el punto de que en las últimas encuestas de satisfacción e informes de seguimiento apenas se señalan anomalías al respecto. Así, se han llevado a cabo medidas que han conseguido que los desajustes o cumplimientos se reduzcan a casos particulares o excepcionales de profesores y materias. Asimismo, se han corregido datos en la última memoria verificada del título, entre otros, los relacionados con los resultados académicos y las tasas de matriculación, con el fin de ajustarlos a las últimas demandas y modificaciones requeridas por el propio contexto educativo. Todo ello queda recogido en sus actas (<http://www.um.es/web/letras/contenido/calidad/comision#actas>).

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Informes de verificación y seguimiento ANECA

Compl\_06\_Informe Resultados Académicos GLLE 2014/2015

Compl\_MONITOR 2014 GLLE

Compl\_Plan Anual de Mejora del GLLE 2015-2016

E05\_1 Manual de Calidad

E05\_2 SGIC Letras

## DIMENSIÓN 2. RECURSOS

**Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO. Estándar: El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes. 4.1 El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

En el informe de seguimiento de 2015 se hace constar que el listado de personal académico con información de su categoría y ámbito de conocimiento se corresponde con lo comprometido en la memoria verificada. El apartado de personal académico de la mencionada memoria recoge que el cuerpo de catedráticos de universidad representa el 20% del profesorado e imparte casi el 18% de las horas de docencia. Representan el mismo porcentaje los profesores asociados, los cuales alcanzan de media el 20% del total del profesorado (de ellos, el 87% son doctores e imparten en la titulación el 14% de las horas). Casi la mitad de los profesores son titulares de universidad, profesores que imparten algo más de la mitad de la docencia. Aparte, como se comprueba con los últimos datos, la docencia impartida por otros grupos como el de profesor contratado doctor, colaborador o ayudante doctor, ha ido variando.

El personal académico del GLLE posee la cualificación académica requerida así como experiencia y calidad tanto docente como investigadora y profesional, de modo que se adecua al nivel académico, la naturaleza y las competencias de este título. El número total de doctores ha crecido: de 18 doctores el curso 2009/2010 se pasa a 32 el siguiente y oscila entre 41 y 47 en el arco temporal de 2011 a 2015. Igualmente, el número de sexenios y quinquenios concedidos al conjunto del profesorado ha incrementado: por un lado, de 28 sexenios pasa a 48 en 2010/2011, manteniéndose entre los 87 del curso 2012/2013 y los 81 de 2014/2015; y por otro, se duplica de 2009 a 2010, para oscilar entre los 166 de 2015 y los 180 de 2013.

El número de profesores ha aumentado de 19 en el año de implantación 2009/2010 a 53 en el curso 2014/2015, total que se ha mantenido de hecho en los tres últimos cursos. De esos 53 profesores que han impartido docencia en el curso 2014/2015, 9 poseen la categoría de catedráticos de universidad, esto es, el 17%, porcentaje que se corresponde con la media de todos los cursos, pues ha oscilado entre el 15% y 20%. Del total 23 el curso 2014/2015 son profesores titulares, lo que también en este caso representa la media de esta categoría docente en el GLLE (el 45%): de 8 en el primer curso se pasó a 19 en el siguiente para mantenerse entre 21 y 24 en los cursos sucesivos. Excepto para el curso 2011/2012, imparte docencia un profesor titular de escuela universitaria, que ha ofrecido como máximo 6 créditos. Los profesores contratados doctores han pasado de 1 en los primeros cursos a 5 en los dos últimos, de manera que es una categoría que ha aumentado entre el profesorado y que representa casi el 10% del actual (frente al 2% registrado en la memoria verificada). A diferencia de esta, no ha habido profesores ayudantes doctores en el último curso, si bien su representación ha oscilado entre 1 y 4 profesores del total en los diferentes cursos. Tampoco el curso 2014/2015 ha contado con ningún profesor ayudante ni tampoco con un profesor colaborador o de otras categorías (aunque en dos cursos anteriores sí se contaba con uno entre los dos últimos).

Es la categoría de profesor asociado otra de las que han aumentado considerablemente, pues ha pasado de 2 profesores en 2009/2010 a 9, 10, 11 y 12 los cursos siguientes, hasta contar con 15 en el curso 2014/2015, esto es, hasta representar casi el 30% del total del profesorado (10% más que lo indicado en la memoria verificada).

En particular, el perfil del personal académico que imparte docencia el primer curso del GLLE es variado: la docencia se reparte entre 2 Catedráticos, 3 Titulares, 2 Contratados Doctores y 3 Asociados a tiempo parcial (todos Doctores), además de las asignaturas pertenecientes a otros departamentos (todas impartidas por Profesores Titulares), entre las que se incluyen los diversos idiomas (la mayoría impartidos por Profesores Asociados).

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1 GLLE

**4.2 El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y atender a los estudiantes.****VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

El personal académico del Grado en Lengua y Literatura Españolas es relativamente suficiente y dispone de la dedicación para desarrollar sus funciones, especialmente atender a los estudiantes. Considerando la evolución de los datos globales del profesorado, el total de profesorado que ha participado en la docencia de esta titulación ha aumentado de 19 profesores en el curso 2009/2010 a 39 y 45 en los respectivos cursos siguientes, por lo que fue evidente y urgente la necesidad de más personal docente con la implantación del grado. Desde el 2012/2013 hasta el 2014/2015 se ha mantenido entre 54 y 53 profesores por curso, por lo que casi se ha triplicado el total de profesores. No obstante, la ratio que refleja la proporción entre estudiantes y profesores también ha aumentado progresivamente, de modo que ha crecido de 7 en el primer curso a 11 en el último, en el que se alcanza la mayor ratio en la trayectoria de esta titulación. A partir de los datos disponibles, se puede poner en relación con la tasa de graduación de los dos últimos cursos, que ha aumentado (del 44% llega al 56%, si bien en la memoria verificada se marcaba el 60%), de manera paralela al ligero descenso de la tasa de abandono (19%, frente al 22% de la memoria), si bien la tasa de eficiencia también ha decrecido ligeramente el último curso, en el que ha llegado al 90%, frente al mayor porcentaje, el correspondiente al curso 2012/2013 con el 96% (pero mayor que la reflejada en la memoria: 77,5%).

Del total los créditos impartidos por el cuerpo de catedráticos han pasado de casi 40 en el curso 2010/2011 a más del doble en cursos posteriores (entre aproximadamente 90 y 110 créditos), si bien se ha estabilizado y han impartido 62 en el curso 2014/2015. Los créditos impartidos por los profesores titulares han aumentado considerablemente: de casi 120 en el curso 2014/2015 hasta 263 en 2012/2013, si bien la media se correspondería con el dato de 2014/2015, 211 créditos impartidos por titulares, por lo que se trata de la categoría profesional mayoritaria tanto en número respecto al total de profesores como en créditos impartidos. Les siguen los profesores contratados doctores, que imparten actualmente 78 créditos. Contrariamente, no ha impartido docencia ningún profesor ayudante doctor el último curso, a pesar de que en el curso 2012/2013 esta categoría profesional llegó a impartir la mitad de los créditos (se entiende también que estos profesores han engrosado la categoría anterior). En el último curso académico tampoco imparten docencia profesores colaboradores ni ayudantes ni de otras categorías como eméritos o visitantes. En cambio, los profesores asociados –que llegan a representar casi un tercio del profesorado y no son permanentes– imparten 64 créditos en el curso 2014/2015.

Así, se puede afirmar que el título del GLLLE cuenta con un núcleo básico de personal académico, ciertamente estable en el tiempo, lo cual facilita la impartición de dicho título en similares condiciones académicas año tras año. Esa estabilidad se ha debido principalmente al considerable número de profesores que han alcanzado la categoría de contratado doctor en los últimos cursos, pero no tanto a la contratación de nuevos profesores de manera estable y digna. De hecho, si bien la carga docente total del profesorado recae principalmente en los profesores contratados doctores, además de los catedráticos, otro porcentaje considerable recae en los profesores asociados, categoría que ha aumentado en detrimento de otras. Se puede añadir que en los últimos cursos el proceso de contratación de nuevos profesores se ha ralentizado debido a la burocratización universitaria, a pesar de que las previsiones se hubieran efectuado con suficiente antelación, hasta tal punto que uno de los departamentos implicados, el de Literatura Española y Teoría de la Literatura y Literatura Comparada hacía constar tal queja en acta de consejo de departamento que se pretendía elevar a instancias superiores, las responsables de estos desajustes.

Con el número de profesores se pueden abordar las diferentes especialidades del programa pues la mayoría de ellos está vinculada al título, al proceder tanto del propio título como de otros afines para aquellas materias que así lo requieren, como las pertenecientes a Filología Clásica, Historia o los diferentes idiomas. Sin embargo, además del aumento de la ratio general, hay asignaturas que la superan, lo cual puede mermar el desarrollo de la materia y, especialmente, de las actividades formativas propuestas en ellas. En el último informe sobre la satisfacción del alumnado, realizado a partir de entrevistas focales con los diferentes delegados de los cursos de la titulación, se recoge la satisfacción general con el profesorado, salvo casos excepcionales señalados, especialmente en relación con el cumplimiento de la guía docente, por el contenido de la materia o por el sistema de evaluación. También se puede recoger el dato del informe del curso 2014/2015, en el que la valoración del profesorado llegaba al 2,41 (frente al 2,68 anterior, lo que significaba el regreso a la puntuación del curso anterior). Por otro lado, se dispone del informe del grado de satisfacción del profesorado en el ecuador del curso académico 2015/2016, en el que se recoge un ligero aumento de la valoración de la titulación en general (2,68 vs. 2,5), igual que la del Plan de Estudios (2,63 vs. 2,5, es decir, recupera datos anteriores a la última encuesta). En concreto, se ha de aludir a algunos comentarios incluidos por los profesores, haciendo referencia a la falta de coordinación del coordinador de una asignatura con otros profesores encargados de su docencia de cara a los contenidos y la guía docente (en no pocas ocasiones las asignaturas se han de compartir con profesores no permanentes como asociados), a la ausencia de espacios y momentos (o foros) para la coordinación intradepartamental e interdepartamental (también de difícil resolución cuando no hay estabilidad laboral), y justamente, a la necesaria y urgente reducción urgente de la ratio de alumnos y a la realización de labores de gestión por parte de un determinado número de profesores (apelando a la concienciación de los profesores con cargos de gestión sobre la necesaria coordinación, en detrimento de intereses propios y a la concienciación del profesorado en general de la conjugación de las tareas de docencia, investigación y gestión). Además, se alude al aumento del número y de la carga docente de los profesores asociados y al necesario cumplimiento de tales guías docentes, especialmente los contenidos y la evaluación, de lo cual es responsable el profesor y también la institución, por ejemplo: no permitiendo la masificación de alumnos en las aulas, promoviendo desdobles de grupos numerosos o contratando profesorado cualificado y con contratos dignos. Se hace constar, además, el aumento de la implicación del profesorado a través de este tipo de encuestas, que ha superado más del 50% (y la mayoría profesores con más de quince años de experiencia docente), además de una mayor concienciación respecto a los puntos mejorables de la titulación, especialmente los concernientes al

propio profesorado, pero también al alumnado y a los problemas estructurales debidos a la precariedad laboral.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1 GLLE

Tabla 3 GLLE

Última versión de la memoria verificada aprobada por ANECA

Informes de verificación y seguimiento.

Compl\_04\_Informe Satisfacción Profesorado 2015-2016

Compl\_05\_Informe Satisfacción Alumnado 2015-2016 1.º Cuatrimestre

Compl\_07\_CV Breve Profesorado GLLE

Compl\_10\_Informe Satisfacción Alumnado 2014-2015 2.º Cuatrimestre

Compl\_11\_Informe Satisfacción Profesorado 2014-2015 2.º Cuatrimestre

#### 4.3 El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El profesorado del GLLE se actualiza y se implica en actividades de investigación, desarrollo e innovación, con el fin de que estas repercutan en el Grado de Lengua y Literatura Españolas, un título con características propias que se han de considerar también de cara a la adecuación de su proceso de enseñanza-aprendizaje. En particular, desde la Unidad de Innovación de la Universidad de Murcia se promueven iniciativas para la participación del profesorado en formación y en proyectos de innovación educativa que se canalizan, fundamentalmente, a través de resoluciones rectorales de convocatorias públicas. Además, la Universidad de Murcia tiene un Centro de Formación y Desarrollo Profesional (<http://www.um.es/web/centrodeformacion/>), el cual con periodicidad anual organiza actividades de formación y de actualización que el profesorado necesita para el desarrollo de su actividad docente e investigadora con programas de formación abierta, formación específica por centros y servicios, formación global, desarrollo profesional y autoformación. Para el GLLE el número de profesores participantes por curso y tipo de proyecto figuran en la evidencia adjunta. Según tales datos, han participado en cursos como “Métodos y herramientas para la formación en el Aula Virtual: construcción de lecciones digitales”, “Estrategias de motivación de alumnado”, “Gestión y producción del conocimiento con tabletas digitales”, “Cómo evaluar la actividad investigadora para la solicitud de sexenios y acreditaciones”, “Retórica y alfabetización académica: el desarrollo de la competencia comunicativa en la universidad”, “Metodologías activas para la docencia: preguntas, casos, problemas y proyectos”, “Píldoras del Aula Virtual: Exámenes”, “Píldoras del Aula Virtual: Tareas”, “Elaboración de materiales multimedia para la docencia: Videotutoriales”, “Diseño de webs didácticas de asignatura”, “Introducción a la redacción de artículos científicos”, “Redacción de artículos científicos en Ciencias Sociales”, “El desarrollo y evaluación de la carrera docente”, “Uso de herramientas útiles para la docencia y la investigación”, “Coordinación docente y evaluación de competencias en las titulaciones de la Facultad de Letras”, “Aprendizaje cooperativo en las universidades: fundamentos, técnicas y actividades”, “Nueva Aula Virtual de la Universidad de Murcia”, “El portafolios del estudiante: su utilización en el aprendizaje y para la evaluación”, “Pizarra digital interactiva y monitor táctil” o “Técnicas para mejorar estrategias de comunicación”. Asimismo, algunos profesores han participado en jornadas como la X Jornada del Centro de Formación y Desarrollo del Profesorado (CFPD) sobre “La web 2.0 en educación superior” o la jornada sobre intercambio de buenas prácticas en dirección, tutoría y evaluación del Trabajo de Fin de Grado. Así, también se completa la formación en plataformas tecnológicas educativas y docencia del personal académico.

En las encuestas sobre valoración del grado respondidas por el profesorado a través del cuestionario para el SGIC recibido desde la aplicación encuestas.um.es, este viene valorando la oferta de actividades de innovación y actualización de la UMU. De hecho, se trata de uno de los aspectos mejor valorados por el profesorado del curso 2014/2015 y 2015/2016 a través de encuestas: en el caso de que se conozca, se valora positivamente la oferta de actividades de actualización y mejora docentes que realiza la Facultad o el Centro de Formación y Desarrollo Profesional (3,04 vs. 3), igual que el siguiente ítem, el relativo a las actividades de innovación y actualización docentes en el caso de participar en ellas (3,05). De esta manera, la formación y actualización pedagógica del personal académico se hace efectiva y se adecua a las competencias y modalidades de enseñanza del título. No obstante, un considerable número de participantes lo representan los nuevos profesores asociados, además de contratados doctores.

También el profesorado participa en programas de movilidad desde 2009/2010 con ayudas Erasmus para visitas preparatorias (por ejemplo, a Hamburgo) o de supervisión (a Italia) o para impartir docencia (a Polonia o Francia). Estos programas se organizan desde la Universidad de Murcia: <http://www.um.es/web/internacionalizacion/>

De este modo, se puede garantizar la competencia docente del profesorado de este título, si bien se habría de conseguir un mayor grado de implicación entre otros grupos del personal docente, tanto en la actualización docente como en la movilidad.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

**4.4 (En su caso) La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.**

**VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

Como se ha puesto de manifiesto en los apartados anteriores el GLLE mantiene los acuerdos adquiridos relativos al profesorado que se aprobaron en la memoria de verificación si bien no hay compromisos en este sentido. No hubo recomendaciones definidas en los informes de verificación y seguimiento del título relativas a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.

En la contratación de personal docente e investigador de la Universidad de Murcia se cumplen los criterios de igualdad y no discriminación marcados por las leyes y por los códigos de responsabilidad social de la Administración Pública. El baremo y los criterios para la contratación de profesorado (laboral) en la Universidad de Murcia son públicos y pueden consultarse en la página Web del Vicerrectorado de Profesorado (<http://www.um.es/pdi/impresos/>). Los baremos vigentes fueron revisados, aprobados y actualizados en 2011 por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia. Existe igualmente una Normativa de Concursos de Acceso a los Cuerpos Docentes Universitarios actualizada en 2015 para regular y dar respuesta, dentro de las posibilidades presupuestarias y el techo de gasto que la CARM impone a la Universidad, al profesorado que, estando acreditado o siendo interino, ha sufrido los avatares de los recortes y la ausencia de la tasa de reposición del funcionariado (<https://sede.um.es/sede/normativa/norma-de-concursos-de-acceso-a-los-cuerpos-docentes-universitarios-2015/pdf/14959.pdf>).

En todo caso, hay que señalar que la evolución del profesorado del GLLE en los últimos cursos ha sido similar a la seguida por la Universidad de Murcia en particular y a la de la universidad española en general, es decir, el coeficiente de reposición aplicado estos años ha generado que se reduzca el porcentaje de profesores funcionarios y aumente el porcentaje de profesores contratados, como ha sido el caso de los profesores ayudantes doctores y los profesores asociados.

**VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:**

- NO APLICA

**LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:**

Tabla 3 GLLE

Informes de verificación y seguimiento

Última versión de la memoria verificada

**Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS. Estándar: El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.**  
**5.1 El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico vinculado al título.**

**VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

El Grado en Lengua y Literatura Españolas no prevé un plan de incorporación de personal de apoyo a la docencia pero cuenta con personal con disponibilidad y dedicación suficientes y adecuadas para apoyar cuantas actividades formativas se relacionen con el desarrollo propio del título. Ese personal de apoyo dispone de la capacidad, la formación y la actualización requeridas para colaborar en las tareas de apoyo a la docencia. Como se puede leer en la memoria de verificación, el apoyo a la docencia parte es puesto a disposición desde diferentes servicios universitarios.

No se trata de un título con una significativa carga práctica, por lo que no se contempla el personal de apoyo para la realización de actividades prácticas, salvo el correspondiente a los servicios de la Universidad de Murcia. Como se plasma en la memoria verificada del grado, concretamente en su punto 4.3., está previsto el apoyo a estudiantes también a través del entorno virtual, fundamentalmente a través de las plataformas SUMA y SAKAI, que permiten la comunicación entre el alumnado y el profesorado. Además, la Universidad de Murcia cuenta con instrumentos de apoyo que se diversifican en el ámbito académico, personal, ciudadano y deportivo, a los que los usuarios pueden acceder a través de sus respectivos enlace desde la página electrónica institucional. Se han de sumar los servicios de apoyo y asesoramiento destinados a estudiantes con discapacidad y/o necesidades educativas, en particular el servicio universitario de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADyV: <http://www.um.es/adv/diversidad/discapacidad/apoyo-discapacidad.php>) para garantizar la igualdad de condiciones e integración.

A colación de ello se ha de destacar la valoración de la formación del personal de apoyo a la docencia –en laboratorios, bibliotecas, etc.– por parte del profesorado en las últimas encuestas: se trata de un aspecto cuya valoración ha ido mejorando paulatinamente, hasta llegar a ser el más estimado; precisamente, lo mismo sucede con la valoración en general del personal de apoyo a la docencia, en cuanto que es suficiente para las tareas que ha de realizar. Además, se emprende una formación de usuarios por parte de la Biblioteca; en particular, la Biblioteca Antonio de Nebrija, en la Facultad de Letras, ha realizado durante el curso 2014/2015 hasta 22 cursos de formación, a los que han asistido más de 800 personas. Además, se dispone de datos generales sobre el PDI y el PAS de la Facultad de Letras y, en particular, para el GLLE. Del total de 53 profesores en el año 2015, el 71,77% trabajaban a tiempo completo; de ellos el 62% era PDI funcionario y el 81% disponía del grado de doctor. Así, la estabilidad de la plantilla docente se valoraba con un 66% y la relación de los alumnos

con el PDI era de 11 (por debajo de Historia e Historia del Arte y como Estudios Ingleses, pero por encima de las demás). También disponemos de datos del Centro: la proporción de PAS en relación con el PDI es de 0,13, mientras que habría 166 alumnos por representantes del PAS.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Compl\_MONITOR 2014 GLLE

Compl\_Plan Anual de Mejora del GLLE 2015-2016

Memoria Verificada GLLE

Informe de Verificación ANECA 2009

Informe de Seguimiento ANECA 2012

Informe de Seguimiento ANECA 2015

Última versión de la memoria verificada

Plan de incorporación del personal de apoyo

E11\_1 PersonalDocentePAS

E11\_2 Recursos Bibliográficos GLLE

E11\_3 Tabla de PDI y PAS del Centro

Compl\_04\_Informe Satisfacción Profesorado 2015-2016

Compl\_10\_Informe Satisfacción Alumnado 2014-2015 2.º Cuatrimestre

### 5.2 Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

En la memoria verificada se hace constar la adecuación de los recursos materiales para adquirir las competencias propias del título en función de los estudiantes matriculados y de las actividades formativas programadas. En general, tales recursos materiales (como aulas, espacios de trabajo o estudio y bibliotecas) son suficientes y convenientes también por el tamaño y el equipamiento y su conservación, de manera que se ajustan a las necesidades docentes, salvo excepciones puntuales que se han reflejado en diversas encuestas. Además de en la memoria de verificación (en particular, en el anexo del punto 7), el detalle de las infraestructuras está disponible a través de la propia página electrónica de la Facultad de Letras, en concreto en 'Instalaciones' (<http://www.um.es/web/letras/contenido/centro>).

Dada la naturaleza del Grado en Lengua y Literatura Españolas, no existe plan de dotación de recursos pero sí se viene recurriendo a los planes anuales de ayuda para realizar acciones de mejoras, especialmente enfocados a la adquisición de fondos bibliográficos necesarios para el proceso de enseñanza-aprendizaje, datando la última de ellas de septiembre de 2015. Considerando la opinión que el alumnado y el profesorado del grado han reflejado en encuestas realizadas, se estima oportuno y necesario centrar el plan de mejora en la ampliación de las fuentes literarias y bibliográficas disponibles en la Biblioteca de la Universidad de Murcia, fundamentalmente tomando como referencia las citadas en las guías docentes de las asignaturas del grado. Gracias al material adquirido se facilita y se mejora cuantitativa y cualitativamente la consulta y la investigación tanto del profesorado como del alumnado del GLLE, especialmente de aquellos que se encuentran realizando el TFG o estudios diversos. Así pues, tras la detección de necesidades bibliográficas a partir de encuestas, se procede al reparto de la ayuda económica entre los dos departamentos implicados en la docencia del GLLE con el objetivo de adquirir fondos bibliográficos.

Del mismo modo, la Biblioteca de la Universidad de Murcia (BUMU) posee una destacada importancia y utilidad para un grado de esta naturaleza. Contamos con el informe (adjunto) de 2014/2015 de la Biblioteca Nebrija y la Hemeroteca Clara Campoamor, sitas en la Facultad de Letras: respectivamente, cuentan con 745 y 70 puestos, además de 116 y 16 puestos de trabajo (como salas de trabajo en grupo) y de un total de 80 terminales y portátiles para la consulta del catálogo y la biblioteca digital. Por otra parte, es destacable el número de publicaciones impresas (que superan las 250 000, de las que casi 8000 han sido adquiridas durante ese año) y de revistas (de más de 3200, 610 adquiridas ese año), a lo que se ha de sumar las publicaciones electrónicas, que el último año han aumentado considerablemente entre libros, revistas y bases de datos, entre otros recursos como Dialnet, TDR y Digitum. También se estima la disponibilidad de la bibliografía y las diversas fuentes de información de la Biblioteca: considerando los títulos recomendados disponibles en el servicio de biblioteca asociado respecto a los recomendados en general, la disponibilidad sería de un 75%.

En este sentido, en las últimas encuestas de satisfacción los profesores valoran bastante positivamente (alcanzando el segundo puesto en la estimación) las distintas fuentes de información de que dispone el centro, incluyendo las bases de datos y los fondos bibliográficos. Por otro lado, también aumentaba la estimación del espacio y ambiente para el trabajo en salas de estudio, aulas informáticas, laboratorios, etc. (equipamiento, iluminación, climatización, acústica, etc.): recupera su valoración anterior a la última encuesta y vuelve a ser un campo bien valorado (superando el 3 sobre 4). En detrimento de ello, era relativamente considerado el espacio y ambiente para el trabajo en las aulas (equipamiento, iluminación, climatización, acústica, etc.) (2,97 vs. 2,88), aunque aumente ligeramente. De hecho, la adecuación de las aulas y del resto de espacios de trabajo al número de estudiantes y a las actividades programadas en ellas era peor valorada.

Por otro lado, en las últimas entrevistas focales a los alumnos por medio de sus representantes delegados coincidían en señalar algunas deficiencias en el equipamiento por la acústica, por la limpieza, por el mobiliario (anticuado o incómodo) o por la capacidad. Se agrava esta situación en determinados desdobles y en clases con prácticas, para lo que los propios profesores han intentado poner soluciones, en ocasiones sin éxito dada la asignación de aulas para toda la Facultad.

También se señala la necesidad de aumentar el número de accesos a electricidad para los ordenadores en las aulas y el hecho de que en ocasiones el equipo informático falla, lo cual suele solucionarse en el momento a través de un servicio de informáticos que velan por ello en el Aulario de La Merced. Como en otros cursos, también coinciden en la conveniencia de insonorizar determinadas aulas de trabajo de la Biblioteca Antonio de Nebrija. Los delegados de varios de los cursos también reinciden en la necesidad de una mayor limpieza de las aulas, inconveniente no siempre debido al servicio competente.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

(E12) Breve descripción de las infraestructuras disponibles para el desarrollo de las enseñanzas del título:  
<http://www.um.es/web/letras/contenido/centro>

Informes de verificación y seguimiento

Última versión de la memoria verificada

Se podrá aportar de manera opcional: Plan de dotación de recursos.

E11\_2 Recursos Bibliográficos GLLE

E12\_1 Solicitud Plan Ayuda GLLE

Comp\_04\_Informe Satisfacción Profesorado 2015-2016

Comp\_05\_Informe Satisfacción Alumnado 2015-2016 1.º Cuatrimestre

### 5.3 En el caso de los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial, las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

no aplica

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- NO APLICA

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Última versión de la memoria verificada

E13\_1 Descripción Aula Virtual

### 5.4 Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición de los estudiantes una vez matriculados se ajustan a las competencias y modalidad del título y facilitan el proceso enseñanza aprendizaje.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Como se plasma en la memoria verificada del grado, concretamente en su punto 4.3., está previsto el apoyo a estudiantes también a través del entorno virtual, fundamentalmente a través de las plataformas SUMA y SAKAI, que permiten la comunicación entre el alumnado y el profesorado. Además, la Universidad de Murcia cuenta con instrumentos de apoyo que se diversifican en el ámbito académico, personal, ciudadano y deportivo, a los que los usuarios pueden acceder a través de sus respectivos enlace desde la página electrónica institucional. Se han de mencionar otros instrumentos de apoyo a los estudiantes tales como el Defensor del Universitario, el CEUM (Consejo de Estudiantes de la Universidad de Murcia), el COIE (Centro de Orientación e Información de Empleo), el SIU (Servicio de Información Universitario), el SAI (Servicio de Ayuda a la Investigación), el SIDI (Servicio de Idiomas), el SRI (Servicio de Relaciones Internacionales), el SICUE (el Servicio de Intercambio de Estudiantes de Universidad Españolas), el ISEP (International Student Exchange Program), además de la Biblioteca Universitaria y el SAD (Servicio de Actividades Deportivas). Además, se cuenta con servicios de apoyo y asesoramiento destinados a estudiantes con discapacidad y/o necesidades educativas, en particular el servicio universitario de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADyV): <http://www.um.es/adv/diversidad/discapacidad/apoyo-discapacidad.php>; dicho servicio tiene como misión dar respuesta a esas necesidades de la comunidad de la Universidad de Murcia, por ejemplo, a alumnos con discapacidad física, sensorial e intelectual, con el fin de garantizar la igualdad de condiciones e integración.

En particular, desde la Coordinación de Calidad del GLLE en febrero de 2016 se contacta con la persona responsable dentro del servicio de ADyV como técnico especialista en discapacidad con el fin de recabar información sobre los alumnos de esta titulación que hayan requerido intervención a este servicio universitario. A falta de respuesta a través de cuestionarios que desde ADyV hacen llegar a los alumnos, se hacen llegar datos relevantes: de doce alumnos con discapacidad matriculados en el GLLE en los últimos cuatro cursos, desde el ADyV han intervenido con cuatro de ellos de diferentes modos como la mediación con el profesorado, la adaptación de materiales, el desarrollo de estrategias didácticas o el apoyo técnico y con

voluntariado. Valorando favorablemente los datos y la colaboración, se insta a iniciar más procesos encaminados a recabar más información sobre este campo y se valora muy positivamente el apoyo prestado a los alumnos del GLE.

Debido a la naturaleza de esta titulación poseen especial interés determinados servicios de apoyo tales como los de movilidad intencional y nacional así los de orientación profesional (gracias al COIE) y académica (a través del SIU o el ADyV, además de la secretaría del centro o incluso los profesores de estudios de posgrado como másteres con tutorías), de los que se puede encontrar una breve presentación en el adjunto correspondiente. En las encuestas de satisfacción del profesorado del curso 2014/2015 descendió la valoración de las actividades relacionadas con la atención y orientación al alumnado (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.), pero es aspecto que viene siendo satisfactoriamente valorado.

En lo referente a la movilidad, también el profesorado participa en programas de movilidad desde 2009/2010 con ayudas Erasmus para visitas preparatorias (por ejemplo, a Hamburgo) o de supervisión (a Italia) o para impartir docencia (a Polonia o Francia). Estos programas se organizan desde la Universidad de Murcia: <http://www.um.es/web/internacionalizacion/>, también para alumnos, y a ello se hace referencia en la memoria verificada. En este sentido, hay que tener en cuenta dos factores distintos: la movilidad entendida como la capacidad del grado para atraer a titulados de otras universidades españolas y extranjeras como alumnos oficiales de la Universidad de Murcia y la movilidad de estudiantes universitarios en intercambio con otros centros de educación superior, tanto a nivel nacional como internacional. En el primero de los casos, el GLE cuenta desde su implantación con una media de cincuenta alumnos procedentes de universidades extranjeras, pues se ofrece un importante número de plazas por área (101 para el curso 2014/2015, dato plasmado en el documento con la oferta de becas Erasmus del GLE). A su vez, una media de treinta y cinco alumnos de la titulación ha cursado algún cuatrimestre en universidades fuera de España. Tanto los primeros como los segundos han visto reconocidas las asignaturas cursadas. Por otro lado, otros alumnos del GLE (un promedio de diez alumnos) han realizado estudios en diversas universidades españolas. Por último, cabe señalar que este grado ha recibido en torno a cinco alumnos de universidades españolas y a un destacado número de alumnos becados para realizar parte de sus estudios con la titulación del GLE. En particular, se dispone de los indicadores de movilidad del curso 2014/2015 (adjunto): además del programa Erasmus (en el que participan 10 alumnos de la titulación y por el que se acoge a 49 estudiantes extranjeros), se suman otros programas como One More Step Erasmus (con el que viene a estudiar un alumno extranjero), el de la Universidad de China (por el que se recibe a tres alumnos), el intercambio con Latinoamérica (con el que se marchan a estudiar tres alumnos), el ISEP USA (con uno alumno del GLE que lo solicita y con 12 alumnos externos recibidos), SICUE/SENCA (con dos alumnos solicitantes) y el de la West Virginia University (que atrae a cuatro alumnos extranjeros). De este modo, en el curso 2014/2015 un total de 69 alumnos externos deciden estudiar el GLE en la UMU y 15 estudiantes del GLE optan por solicitar un programa de movilidad, todo lo cual trasluce el buen intercambio con el Servicio de Relaciones Internacionales y la iniciativa promovida por y para los alumnos del GLE.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E14\_1 Breve descripción de los servicios de apoyo, orientación y movilidad  
 E14\_2 Oferta Becas Erasmus GLE  
 E14\_3 Indicadores de Movilidad

E9\_2 Movilidad del profesorado GLE

Comp\_04\_Informe Satisfacción Profesorado 2015-2016  
 Comp\_15 Comunicación ADYV

Última versión de la memoria verificada

#### 5.5 En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, estas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

De acuerdo con la memoria verificada, en relación con las prácticas externas, se menciona que el plan de estudios de la titulación no incluye la realización de prácticas externas curriculares, si bien los alumnos pueden realizar prácticas extracurriculares. En la guía de la titulación se indica dicho extremo y un enlace en este apartado permite visualizar la oferta de prácticas extracurriculares: <http://www.um.es/web/letras/contenido/estudios/grados/lengua-literatura/plan/practicas>. En el documento adjunto con el registro de indicadores de prácticas externas se aprecia que se ha pasado de ningún estudiante a uno en 2013/2014 y 7 en 2014/2015.

Relacionado con ello está la negativa valoración de la cuestión de las prácticas externas. Aunque en la encuesta de 2014/2015 a los egresados de la titulación era un aspecto bien valorado, igual que en las realizadas por el alumnado del grado se hace referencia a la ausencia de prácticas externas (que, de hecho, es el ítem peor valorado en esta encuesta con un 1,5). En la encuestas al profesorado, de hecho, se trata de un ítem con escasa respuesta por el desconocimiento.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- NO APLICA

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

no aplica



**5.6 La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, y a los servicios de apoyo del título.**

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

no aplica

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- NO APLICA

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

no aplica

### DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

**Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE. Estándar: Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) del título. 6.1 Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.**

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Además del Plan de Estudios, tal y como figura en la memoria verificada y en las guías docentes de todas las materias, la planificación de las enseñanzas del Grado en Lengua y Literatura Españolas contempla una variedad de actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación, todo ello encaminado a satisfacer coherente y razonablemente la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos para los estudiantes. Estos pueden tener como referencia las mencionadas guías docentes de las asignaturas, que albergan la información relativa a esas cuestiones de cara al proceso de enseñanza-aprendizaje de cada curso académico. No obstante, la memoria verificada detalla todo ello: las actividades formativas, que incluyen las clases teóricas y las clases prácticas de aula, los trabajos individuales y grupales, las tutorías formativas, los seminarios prácticos, el estudio y preparación de contenidos teóricos y prácticos, las prácticas de laboratorio o biblioteca, además de la elaboración del Trabajo de Fin de Grado; las metodologías docentes, las cuales abarcan la lección magistral, el diseño y orientación de prácticas o actividades tanto individuales como grupales en el aula o en otros lugares, seminarios, análisis de casos y elaboración de materiales, además de tutorías grupales o individualizadas; y los sistemas de evaluación, entre los que se incluyen la prueba final –bien oral, bien escrita– de evaluación individual teórica y/o práctica, informes o trabajos escritos, seminarios y actividades de evaluación formativa, además del informe del tutor sobre el TFG y la valoración y exposición oral de este.

La modalidad que escoge cada uno de los docentes para el mejor desarrollo de la enseñanza-aprendizaje de su asignatura aparece reflejada en las respectivas guías docentes, disponibles en la página electrónica de la titulación, y así se hace constar en el punto 5.2. de la memoria de verificación. Por ello, para considerar la coherencia y orientación hacia los resultados previstos de las actividades formativas y los métodos evaluativos existen las encuestas de satisfacción de los estudiantes –incluyendo los egresados– en general así como encuestas sobre la actividad docente en particular. Disponemos del informe de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente 2013/2014, puesto que, dado que se realizan cada dos años, es la encuesta más reciente, a la espera de realizar las encuestas oportunas para el curso 2015/2016. Entonces, a través de encuestas promovidas por la Unidad para la Calidad el curso 2013/2014 también entre los alumnos de Humanidades, se conoce la opinión de los alumnos sobre la actividad docente de su profesorado y sus asignaturas. Dentro de la escasa participación habitual, valoraron la satisfacción respecto al trabajo realizado por el profesor con un 3,81 sobre 5, esto es, en correspondencia con la media de la estimación de los alumnos encuestados (que alcanzaba 3,91), dato que además era valorado positivamente, junto al de la tendencia en general, pues se mantiene aceptablemente con escasa oscilación (aunque sea en negativo).

En la primera parte de este tipo de encuesta se evalúa la asignatura en su relación con el desarrollo de la guía docente (lo que a su vez se estructura en dos categorías: desarrollo de lo planificado y desarrollo de competencias docentes), mientras que en la segunda se valora la docencia impartida por cada uno de los miembros del personal docente implicado en la asignatura en cuestión. Los alumnos del GLE valoraron muy positivamente las guías docentes de las asignaturas evaluadas por su utilidad para planificar el estudio de la misma (3,76) y la ausencia de solapamientos con contenidos de otras asignaturas (3,61), además de la planificación de las actividades previstas en la guía (3,74), la bibliografía incluida en ella (4,01) y el sistema de evaluación previsto (3,87).

En la segunda parte, la relativa al profesor, y en particular, para el desarrollo de lo planificado, consideran que se cumple con el contenido de la guía (4,09) y sobre todo que se aplican los criterios de evaluación previstos (4,16), además de que se coordinan las actividades teóricas y prácticas (3,84). En cuanto al desarrollo de competencias docentes, desciende ligeramente la valoración de las actividades desarrolladas para facilitar el aprendizaje (3,71) y la de la claridad de las explicaciones (3,78). El resto de aspectos se mantienen en la media: la participación en el desarrollo de la enseñanza (3,83), la resolución de dudas (3,97), algo menos los recursos didácticos empleados (3,70), las tutorías tanto presenciales como virtuales (3,96) y la motivación e interés (3,66). Con todo, el aspecto mejor valorado, lo cual es destacable, es el dominio de la materia por parte del profesor (4,49).

No obstante, son escasas las guías docentes que explicitan en el apartado correspondiente los resultados de aprendizaje previstos que, de forma implícita, quedan asumidos en los contenidos y en las competencias de las materias. También queda subsumido en el perfil de egreso, accesible al alumnado, pero se carece de una definición en este sentido. Aparte de las encuestas realizadas por el alumnado, cabría contar con otros procedimientos para analizar la adecuación de las actividades y los materiales docentes y para conocer más allá de la individualidad de cada profesor si se utiliza la información analizada

para tomar decisiones encaminadas a revisar y mejorar el título. Aparte de los resultados previstos y de los indicadores concretos sobre los resultados académicos que aporta periódicamente el Sistema de Garantía Interno de Calidad, la Universidad de Murcia no prevé otro procedimiento para valorar la evolución de los resultados de aprendizaje y su relación con las actividades formativas, las metodologías y la evaluación.

Con todo, las últimas encuestas a los egresados del título ofrecen información relevante al respecto. Justamente en la media de las valoraciones (sobre 4) se mantienen los sistemas de evaluación empleados en la Titulación (2,46), las metodologías docentes empleadas (2,38) y la adquisición de los conocimientos y el desarrollo de competencias propuestas en las guías docentes (2,31), siendo estos dos últimos aspectos los que mejoran con respecto de la encuesta anterior, en la que eran inferiores a 2. La valoración media de la titulación también se mantiene prácticamente estable, pues es de 2,62 (frente al 2,75 anterior).

Además, las últimas entrevistas focales para conocer la satisfacción a los alumnos en general desvelan en los diferentes cursos casos aislados de inadecuación de las actividades formativas, de la metodología o de la evaluación, por ejemplo, porque no se respeta el sistema de evaluación establecido por la guía docente o no guarda proporción la teoría con la práctica de cierta materia. No obstante, en general se coincide en el cumplimiento de estos apartados acorde con las guías docentes.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1 GLLE

Tabla 2 GLLE

(E16) Exámenes u otras pruebas de evaluación realizados en cada una de las asignaturas (último curso académico completo del periodo considerado-asignatura)

(E17) Trabajos fin de Grado o Máster (último curso académico completo del periodo considerado-título)

Compl\_01\_Informe Satisfacción Estudiantes con la actividad docente 2013/2014

Compl\_02\_Informe Satisfacción Egresados 2015/2016

Compl\_04\_Informe Satisfacción Profesorado 2015-2016

Compl\_05\_Informe Satisfacción Alumnado 2015-2016 1.º Cuatrimestre

Compl\_06\_Informe Resultados Académicos GLLE 2014/2015

Compl\_07\_CV Breve Profesorado GLLE

Compl\_10\_Informe Satisfacción Alumnado 2014-2015 2.º Cuatrimestre

Compl\_11\_Informe Satisfacción Profesorado 2014-2015 2.º Cuatrimestre

### 6.2 Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel en el MECES.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Se puede afirmar que los resultados de aprendizaje satisfacen los objetivos del programa formativo y se corresponden con el nivel del MECES, a pesar de las variaciones y concreciones. En el informe sobre los resultados académicos realizado en enero de 2016 consta que la rama obtiene de media 78,43 en tasa de rendimiento, mientras que la Universidad un 75,86, por lo que tampoco difiere en demasía de la de la titulación, 74,01, además de que la misma rama obtiene de media 90,70 en tasa de éxito y la Universidad 89,78, por lo que tampoco difiere considerablemente de la de la titulación, 88,08. En la memoria verificada se estimaban cuantitativamente los valores de la tasa de graduación (60,5%), de abandono (22%) y de eficiencia (77,5%), mientras que en el último informe realizado a partir de los datos recabados desde el SGIC se aprecia lo siguiente: la tasa de graduación según el Real Decreto (un ítem analizado en los últimos cursos) es de 56,43%, la de abandono es casi de 19% (es ligeramente menor) y la de eficiencia del 90% aproximadamente (dato que aumenta satisfactoriamente).

A partir de los datos proporcionados por la Unidad para la Calidad, en particular los relativos a esos resultados académicos del curso 2014/2015 del Grado en Lengua y Literatura Españolas, se constata en el informe adjunto que la tasa de rendimiento del grado es de 74,01 (un punto y medio menos respecto del curso anterior), desglosándose en 74,29 para las mujeres y 73,20 para los hombres (por lo tanto, apenas se aprecia diferencia en este sentido). Con todo, los resultados se mantienen en la media de los de los cursos anteriores desde 2010. La tasa de éxito de la titulación es de 88,08, es decir, es idéntica a la del curso pasado y se mantiene en la media de los anteriores también (tampoco hay diferencia significativa para hombres y mujeres). La tasa de graduación en la duración del plan de estudios correspondiente es de 32,87 (34,40 para mujeres y 23,33 para hombres, de modo de qué existe diferencia a este respecto), siendo un dato que muestra el descenso en 15 puntos y un retorno a los resultados de 2012/2013. En particular, la tasa de graduación según el Real Decreto (un ítem analizado por primera vez para ese curso) es de 56,43. La tasa de abandono para este grado es del 18,88 (17,70 para mujeres y 23,33 para varones), a saber, algo más de un punto menos que el curso anterior (en particular, la tasa de abandono REACU es de 30,77, a saber, el doble respecto al curso anterior). Para la tasa de eficiencia, el dato es del 90,21, por lo que ha ido descendiendo paulatinamente en los tres últimos cursos. Además, la duración media de estudios es de 4,43 años, cuando el curso precedente era de 4,19 y antes de 3,95, por lo que ha aumentado hasta medio año. Todo ello se ha de valorar considerando el número de alumnos matriculados, 584 (436 mujeres y 148 hombres, por lo que la diferencia es relevante, si bien es una tendencia habitual). Asimismo, se ha de subrayar el aumento considerable. Así, se ha de destacar el aumento de alumnos matriculados, que ha crecido notablemente (y con él, el de la ratio de profesores/estudiantes, pues no ha sido proporcional), así como la duración de los estudios. Aunque han descendido, lo cual es negativo, se mantienen en la línea de tendencia los datos de eficiencia y rendimiento, pero no tanto la tasa de graduación, pues es el dato que más ha descendido.

Existen, pues, evidencias de la implantación de los procedimientos para la evaluación sistemática de las competencias de la titulación, en particular los procedimientos PC01. Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje y PC05. Resultados académicos, pautados por el Sistema de Garantía de Calidad de cada uno de los centros de la Universidad

de Murcia, en este caso la Facultad de Letras. El valor de los diferentes indicadores se obtiene a curso cerrado para garantizar su validez, por medio de una aplicación informática que extrae la información directamente de las bases de datos del Área de Gestión Académica de la Universidad de Murcia. En el momento de elaborar este documento, los indicadores son obtenidos por la Unidad para la Calidad por medio de una aplicación para todos los centros de la UMU, tras lo cual se elabora un informe que se envía a los coordinadores de Calidad, para que lo revisen y completen, en su caso, antes de remitirlo a la Comisión de Garantía de la Calidad. Concretamente, el procedimiento para el análisis de los resultados académicos va de la mano de la exigencia de decisiones a fin de mejorar las enseñanzas del título. De hecho, como también se plasma en la memoria verificada, existe el procedimiento PM01.Medición, análisis y mejora para comprobar el cumplimiento de los requerimientos.

Por todo ello, se puede considerar adecuado el nivel de exigencia para la consecución de las competencias definidas para el título, de manera que también los estudiantes egresados responden al perfil de egreso, si bien, tal como se ha aludido en otros apartados, queda por profundizar en el análisis del perfil de los egresados y en su satisfacción para con las competencias adquiridas a través de mecanismos que proporcione la Universidad de Murcia fundamentalmente, en especial con la aportación de empleadores. No obstante, cabe añadir la opinión del profesorado en las últimas encuestas, en las que se reflejaba la recuperación de la valoración relativa de los resultados de aprendizaje (competencias) alcanzados por los estudiantes, en relación con los resultados esperados (2,75 vs. 2,38), dato que se recupera tras el descenso de su valoración anteriormente.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1 GLLE

Compl\_04\_Informe Satisfacción Profesorado 2015-2016  
 Compl\_05\_Informe Satisfacción Alumnado 2015-2016 1.º Cuatrimestre  
 Compl\_06\_Informe Resultados Académicos GLLE 2014/2015  
 Compl\_07\_CV Breve Profesorado GLLE

**Criterio 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO. Estándar: Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno. 7.1 La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Se cuenta con una importante muestra de indicadores de satisfacción y rendimiento para la titulación, especialmente gracias a los procedimientos puestos en marcha por el Sistema de Garantía de Calidad, aludidos anteriormente siguiendo la memoria verificada. Las herramientas facilitadas por la Universidad de Murcia (aludidas en el punto anterior) permiten recabar satisfactoriamente datos fiables atinentes al rendimiento y los resultados académicos. Los resultados de tales indicadores analizados se pueden considerar congruentes tanto con el diseño como con la gestión y los recursos disponibles para el título, de manera que satisfacen en líneas generales las demandas del entorno y el ámbito temático.

A partir de los datos proporcionados por la Unidad para la Calidad, en particular los relativos a los resultados académicos del curso 2014/2015 del GLLE, se constata lo siguiente. En relación con la tasa de rendimiento del grado, es de 74,01 (un punto y medio menos respecto del curso anterior). Con todo, los resultados se mantienen en la media de los de los cursos anteriores desde 2010. La tasa de éxito de la titulación es de 88,08, es decir, idéntica a la del curso pasado y en la media de los anteriores también. La tasa de graduación en la duración del plan de estudios correspondiente es de 32,87 (34,40 para mujeres y 23,33 para hombres, de modo de que existe diferencia a este respecto), siendo un dato que muestra el descenso en 15 puntos y un retorno a los resultados de 2012/2013. En particular, la tasa de graduación según el Real Decreto (un ítem analizado ahora) es de 56,43. La tasa de abandono para este grado es del 18,88 (17,70 para mujeres y 23,33 para varones), a saber, sobre un punto menos que el curso anterior (en particular, la tasa de abandono REACU es de 30,77, a saber, el doble respecto al curso anterior). Para la tasa de eficiencia, el dato es del 90,21, por lo que ha ido descendiendo paulatinamente en los tres últimos cursos. La duración media de estudios es de 4,43 años, cuando el curso precedente era de 4,19 y antes de 3,95, por lo que ha aumentado hasta en medio año. Todo ello se ha de valorar considerando el número de alumnos matriculados, 584 (436 mujeres y 148 hombres, por lo que la diferencia es relevante, si bien es una tendencia habitual). Asimismo, se ha de subrayar el aumento considerable de este dato: desde 509 en el curso de 2012/2013 y 559 en el de 2013/2014, hasta llegar a 584 alumnos en la titulación. Así, se ha destacar el aumento de alumnos matriculados, que ha crecido notablemente (y con él, el de la ratio de profesores/estudiantes, pues no ha sido proporcional), así como la duración de los estudios.

Considerando que la tasa de rendimiento de la titulación es de 74, hay asignaturas que difieren un 20% de la media: positivamente lo hacen varias asignaturas de Idioma Moderno del primer curso, en particular, Alemán I, Francés y Griego I y II (por lo tanto, igual que el curso anterior), además de otras del tercer curso (Literatura Española Siglo XVIII y XIX, Literatura Española Siglo XIX, Literatura Española Poesía y, de Lengua, Español de América) y otra del cuarto curso como es Literatura Hispanoamericana; negativamente lo hacen del primer curso Teoría de la Literatura y Literatura Comparada (curso en el que ya no se valoran en negativo ni Latín ni Literatura de la Edad Media), del segundo curso Sintaxis y Semántica del Español, Literatura Española Siglo XVII, Crítica literaria (esto es, las mismas asignaturas del año anterior, salvo Teorías y modelos lingüísticos) y del tercer curso Historia de la Lengua Española (es decir, se trata de la misma asignatura del curso anterior, si bien ahora no se incluye la de Literatura española Narrativa). A partir de estos datos se aprecia que las asignaturas con una mejor tasa de rendimiento se imparten en el primer curso y en el último; en primero, se trata de lenguas modernas, optativas con un menor número de alumnos y un nivel elemental del idioma estudiado, mientras que en cuarto son asignaturas de muy

diferente naturaleza, pero que también cuentan con un número más reducido de estudiantes. Las asignaturas con menor tasa de rendimiento se distribuyen en los tres primeros cursos: dos son del área de Teoría de la Literatura, una del área de Literatura Española y dos del Departamento de Lengua Española y Lingüística General. En el caso de las asignaturas de Teoría de la Literatura y de Literatura Española, pueden diferir entre un grupo y otro, al ser los profesores diferentes ese curso. En Lengua y Lingüística suele tratarse de asignaturas con carga de contenidos más abstractos. En general, los índices de las materias señaladas vendrían a coincidir con el de cursos anteriores, si bien se ha destacado que son menos las asignaturas con un índice inferior a los resultados de los cursos anteriores.

Cuando se trata de grupos con profesores diferentes, la propuesta de mejora se basa en la coordinación de cara a los criterios de evaluación. Se busca estudiar con los departamentos y áreas implicadas las acciones de mejora en los bajos rendimientos de determinadas materias, especialmente aquellas que se han señalado y que difieren de la media en cuanto a sus resultados académicos. Así, es necesaria la coordinación de cara a la posibilidad de homogeneizar algunos criterios de evaluación, como las cuestiones ortotipográficas de las pruebas escritas.

Asimismo, la evolución de los principales datos del título puede demostrar la adecuación y coherencia de los indicadores para con los estudiantes de nuevo ingreso en el GLE. Los datos de matrícula de estudiantes de nuevo ingreso en los distintos cursos del grado desde su implantación (entre 133 y 145 alumnos ha oscilado) superan sensiblemente la oferta de plazas prevista en la memoria inicial (entre 50 y 60 plazas) pero no en la de verificación (que prevé hasta 140 estudiantes por curso). La tasa de eficiencia y abandono son adecuadas y se corresponden con las comprometidas en la memoria verificada. En cambio, la tasa de graduación (30,83%) es inferior a la comprometida en la memoria verificada (58-63%), de manera que se recomendaba en anteriores informes el análisis de las causas que motivaron las desviaciones señaladas y el ajuste de la tasa de graduación a la estimación prevista en la memoria verificada, lo que así se ha hecho en la solicitud de modificación del título. Así, se ha analizado la evolución del número de estudiantes de nuevo ingreso y, dado que la previsión estimada en la memoria verificada ha sido superada, se ha obrado en consecuencia solicitando tal modificación.

Asimismo, con fecha de 4 de diciembre de 2015 desde la Coordinación de Calidad del Grado se realiza un informe con el objetivo de recoger y valorar la información atinente a los perfiles de ingreso, captación, selección y admisión del alumnado del primer curso del GLE del curso 2015-2016. Como en él se puede comprobar, en cuanto a la oferta, demanda, admisión y matrícula, se destaca que se han completado las plazas ofertadas y que se hacen constar en la memoria verificada (140) para el primer curso del GLE (de hecho, el total de matriculados asciende a 141, siendo uno de ellos discapacitado de nuevo ingreso y no computando un único alumno dentro del cupo de adaptación al grado), de tal manera que el alumnado de este curso representa una cuarta parte del alumnado del grado (593). Si bien finalmente los matriculados en primera opción llegan a 120, los preinscritos en la titulación casi multiplica por cinco las plazas ofertadas y los preinscritos en primera opción también las superan. Además, del total de los matriculados la gran mayoría accede desde el Bachillerato (131), frente a los 4 procedentes de Formación Profesional (Educación Infantil, Estética, Imagen para el Diagnóstico y Prevención de Riesgos Profesionales). La nota media de acceso a esta titulación alcanza el 9,15 (sobre 14). Respecto a la calidad de acceso, la mayoría de los alumnos del cupo general tendría una media entre 8 y 9, con una media de manera indirectamente proporcional (por ejemplo, 5 alumnos tendrían una calificación media entre 5 a 6, y otros 5 alumnos la media máxima, esto es, entre 13 a 14). En cuanto a los titulados que son alumnos de nuevo ingreso, de 5 plazas ofertadas y 22 alumnos preinscritos se matriculan 3, con una nota de corte más elevada (8,36). Asimismo, del total 2 alumnos son mayores de 25 años, si bien las plazas ofertadas ascendían a 6 y los preinscritos a 12.

Se ha de destacar la evolución de los datos aportados respecto a años anteriores. Se mantiene el número de alumnos de nuevo ingreso matriculados en el primer curso del GLE, completando las plazas ofertadas. Solo descienden en dos los alumnos no nacionales y desciende el número de mujeres de nuevo ingreso (de casi el 90% en el curso 2011/2012 a casi el 70% este curso), si bien se mantiene el mismo número de alumnos provenientes de otras comunidades autónomas así como la nota media de acceso a la titulación. De esta manera, igualmente se mantienen respecto a cursos anteriores los datos de ocupación y de preferencia de esta titulación, si bien aumentan ligeramente los de adecuación. Por todo ello, podemos concluir que se trata de una titulación considerablemente demandada y con una nota media notable, en la que mayoritariamente el alumnado procede del Bachillerato y son mujeres, y que mantiene sus datos satisfactorios de oferta y demanda respecto a cursos anteriores. Como se puede apreciar en la tabla 4, sobre la evolución de indicadores y datos globales del título, el número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico se ha mantenido entre 133 y 142.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E3\_1 Informe Perfil Ingreso Alumnado 2015/2016

Compl\_06\_ Informe Resultados Académicos GLE 2014/2015

Tabla 4 GLE

Tabla 2 GLE

#### 7.2 La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

A través de instrumentos de recogida de información, primordialmente con el formato de encuesta, se mide la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Se trata de un instrumento adecuado, si bien se ha ido modificando a tenor de la evolución de las necesidades en cuanto a la información y los datos se refiere. Tales encuestas, realizadas en los últimos años, permiten valorar muchos aspectos relevantes en relación con el desarrollo del GLE. En general, la satisfacción es adecuada, aunque la información recabada ha permitido detectar casos en los que el índice de satisfacción debía ser mejorable, casos que han exigido análisis e interpretación y la puesta en marcha medidas correctivas.

Para conocer la satisfacción del alumnado del Grado en Lengua y Literaturas Españolas del curso 2015-2016 en el primer

cuatrimestre se ha optado por realizar entrevistas focales con los delegados de cada una de las seis clases que componen la titulación, en lugar de enviar encuestas de satisfacción, que se reservarán para el segundo cuatrimestre del curso (si bien se dispone de las de cursos anteriores). Como representantes de los alumnos los diferentes delegados fueron convocados por la Coordinadora de Calidad del Grado durante el mes de diciembre con el fin de conocer su opinión sobre diversos aspectos como el Plan de Estudios, las infraestructuras en general, las guías docentes, tutorías, etc., esto es, las cuestiones que se suelen considerar en las encuestas de satisfacción propuestas por la Universidad de Murcia (véase informe adjunto). Desde la Coordinación de Calidad esta entrevista vendría a completar y concretar la información que los distintos delegados y delegadas han ido transmitiendo a los coordinadores de sus respectivos cursos.

Los alumnos de 1.º B hacen referencia a la inconveniencia del aula asignada, en particular a la hora de realizar prácticas (en dos asignaturas en particular, una para un desdoble que cuenta con un mobiliario incómodo), además de que por su posición la acústica no es la adecuada y en ocasiones su equipo informático no funciona. Igualmente, hacen mención a la insonorización de las salas de estudio de la biblioteca y a la falta de enchufes. En particular, aluden a los dos casos de profesorado que no respeta los horarios o el sistema de evaluación de la guía docente.

Desde 2.º A se propone comprimir el horario en cuatro días, para dejar libre el viernes, como en otras titulaciones, además de mejorar la limpieza del aula. Desde este curso se reclama más información sobre Calidad y sobre prácticas externas.

Consideran que se respetan las guías docentes y las tutorías, salvo excepciones. La representante de 2.º B incide también en la inconveniencia del aula, en especial para una asignatura, ya que el número de matriculados excede la capacidad, a pesar de que la profesora de la asignatura ha intentado ponerle solución. También se menciona la coincidencia en la fecha de exámenes y clases cuando son de asignaturas de diferentes cursos, así como la imposibilidad de asistir a talleres o a actividades diversas cuando son en horario matutino. En ocasiones, aseguran, la teoría no se equilibra con la práctica.

Asimismo, reclaman más información sobre movilidad. Con todo, están satisfechos con el profesorado en general.

El representante de 3.º recae en la inconveniencia del aula, en concreto en una materia. Como otros alumnos, también se refiere a la falta de limpieza de las aulas (no siempre a causa del personal de limpieza). Se quejan de la coincidencia de exámenes de diferentes cursos en un mismo día, sobre todo por la razón económica al tener que pagar de nuevo la matrícula. En cuanto al Plan de Estudios, consideran que algunas asignaturas no son proporcionadas respecto a la importancia que habrían de tener dentro de la titulación. Señalan que se respetan las guías docentes y la proporción entre teoría y práctica.

La delegada de 4.º desglosa la valoración de sus compañeros por asignaturas: en una se imparten contenidos diferentes a los reflejados en la guía docente y, del mismo modo, el sistema de evaluación no aparece expuesto; en otras encuentran algunas dificultades en la realización de las prácticas o consideran que es escasa la planificación y coordinación de los trabajos propuestos a los alumnos, si bien los contenidos impartidos por el docente y las prácticas han despertado el interés de los alumnos; en otra consideran que existe desproporción entre los contenidos y el tiempo disponible, si bien destacan la solvencia del profesorado; y para otras se incide en la inadecuación de la organización y ordenación de los contenidos o en el escaso margen temporal de un cuatrimestre para abarcar todos los contenidos. No obstante, como otros cursos, subrayan una queja en cuanto a la infraestructura: es un grupo muy amplio y las sillas-mesas de esa aula son muy incómodas. Como conclusión, se ha de destacar la insistencia en lo relativo a las infraestructuras, bien por su incomodidad, bien por la falta de limpieza. Asimismo, en general los alumnos desconocen la existencia de prácticas externas y la finalidad del sistema de Calidad. Además, como en encuestas anteriores, reclaman más información sobre movilidad. En cuanto a las guías docentes y la satisfacción con el profesorado, la opinión es satisfactoria, salvo en casos aislados, más bien relativos a la carga docente o la metodología aplicada.

Se puede incluir el informe que tiene como finalidad recoger y analizar los datos de las encuestas de satisfacción con la titulación cumplimentadas por el alumnado del Grado en Lengua y Literatura Españolas al final del segundo cuatrimestre del curso 2014/2015. Con esta segunda encuesta se conseguía disponer de un seguimiento respecto de la anterior, la realizada en el primer cuatrimestre de este curso académico a través de encuestas.um.es, esto es, igual que en este plazo. Se mantiene el modelo anterior, por lo que las preguntas vienen a coincidir con las realizadas en encuestas anteriores, a excepción de ligeras modificaciones en la redacción y ordenación. No obstante, a diferencia de la encuesta precedente, en esta se ha optado por desglosar las encuestas por cursos, de 1.º a 4.º del GLE, además de incluir para ese último curso un apartado final con el fin de solicitar la opinión de los asistentes a la Jornada de Empleo que tuvo lugar.

Para el segundo cuatrimestre del curso 2014/2015, el total asciende a 72 encuestas cumplimentadas, lo que supone un 12% del alumnado, siendo un dato que continúa en descenso (entre los motivos, cabría barajar la reiteración de la encuesta durante el mismo curso): todos los cursos mantienen un nivel similar de participación (15%, y de los encuestados, unas dos terceras partes son mujeres). De todos los aspectos de la encuesta los mejor valorados son los siguientes, por orden descendente en puntuación a partir de 3 (sobre 4): la facilidad de acceso a la información sobre horarios, aulas, calendarios, etc. (3,29 vs. 3,39, por lo que se estabiliza), las distintas fuentes de información de que dispone el Centro (3,20 vs. 3,28), el espacio y ambiente para el trabajo en salas de estudio, aulas informáticas, etc. (3,06, dato que se mantiene idéntico) y la información disponible del Plan de Estudios en la página electrónica (3,05 vs. 3,22). Por ello, todos y cada uno de los asuntos preguntados en la encuesta anterior que eran los mejor valorados se mantienen prácticamente idénticos en la presente: son los mismos y se mantienen en su valoración. De todos los ítems del cuestionario, los peor valorados son los siguientes, por orden ascendente en este caso y con puntuación menor de 2 (sobre 4) se relacionan con la información recibida sobre las asignaturas de prácticas externas (1,40 vs. 1,59) o con el grado de conocimiento del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (1,84 vs. 1,86), siendo uno de los datos que se mantiene, lo que corroboraría, junto con la encuesta anterior, que se habría de subsanar. En este sentido, reinciden los dos mismos datos negativos y con porcentajes similares.

El resto de ítems se mueve en torno al 2,5 de media, igual que en la encuesta anterior. De entre ellos, ascienden ligeramente los relativos al espacio y ambiente en las aulas (2,87 vs. 2,77) y la adecuación de las aulas y del resto de espacio de trabajos al número de estudiantes y a las actividades programadas en ellas (2,57 vs. 2,52). Descienden ligeramente la valoración sobre la adquisición de los conocimientos o competencias propuestos (2,44 vs. 2,57), la atención recibida en la Secretaría (2,65 vs. 2,68), la información sobre movilidad (2,14 vs. 2,25), la planificación y coordinación de los programas de movilidad (2,19 vs. 2,31) y, en el caso de que se hayan realizado prácticas, su relación con los contenidos de la Titulación (2,46 vs. 2,60). El resto de datos desciende considerablemente, lo cual se ha de considerar seriamente. Ello se aprecia, de hecho, en la media de la valoración de los datos generales que se solicitan al final de la encuesta sobre el grado de satisfacción:

- El cumplimiento de las guías docentes por parte de los profesores (nuevo ítem): 2,27.
- La organización del Plan de Estudios: 2,24 (vs. 2,53).
- Los recursos disponibles: 2,83 (vs. 2,89).
- El profesorado: 2,41 (vs. 2,68).
- La Titulación: 2,67 (vs. 2,87).

También en esta ocasión, los comentarios añadidos al finalizar la encuesta por los distintos alumnos suelen relacionarse con

los aspectos mediadamente valorados. En general, los comentarios giran en torno a los mismos temas de las encuestas anteriores, más allá de opiniones concretas sobre asignaturas y profesores: incumplimiento de las guías docentes, incompatibilidad de horarios de tutorías, solapamiento de asignaturas, ausencia injustificada de profesores, convocatorias coincidentes y ajustadas de los exámenes, disgusto con el servicio de la Secretaría, etc. Destaca, entre todos ellos, la valoración positiva de las conferencias, lo cual habría de tenerse en cuenta.

Además, en las encuestas enviadas a los estudiantes del último curso se han incluido preguntas en torno a la Jornada de Empleo, que se destinó a todos los grados de la Facultad de Letras: de 13 alumnos de 4.º curso que responden a la encuesta general, 12 también contestan a esta cuestión, de los cuales 8 asistieron mientras que 4 personas no lo hicieron (esto es, dos tercios del total). Igualmente, se añaden 5 comentarios cuando se les solicita su opinión en torno a la Jornada de Empleo: sobre los incitados egresados y empleadores, la asistencia del COIE y del SIU, la organización, la publicidad, otras sugerencias, etc. A pesar de lo lacónico de los comentarios, reinciden en el hecho de que podrían adelantarse a cursos anteriores y también en el año académico.

Asimismo, se han intentado mejorar los actos de acogida al alumnado del primer curso a partir de las encuestas elaboradas para conocer su opinión. En el informe adjunto correspondiente, se detalla el desarrollo de los actos de acogida que han sido dirigidos al alumnado del GLE, actos que este curso 2015/2016 han experimentado cambios y nuevos planteamientos respecto de los cursos anteriores. La principal modificación se ha debido al hecho de que las JIU (Jornadas de Información Universitaria) se han organizado, como para el resto de titulaciones de nuestra universidad, desde el Vicerrectorado de Estudiantes, Calidad e Igualdad, en coordinación con los correspondientes vicedecanos y, a su vez, con los coordinadores de calidad. Con el adelanto de la fecha de este acto de acogida se satisfacía una de las reclamaciones de los estudiantes de cursos anteriores. Para completar y concretar la información para los alumnos de nuestro grado, se lleva a cabo otra charla y, para cerrar la sesión, se pasan unos cuestionarios que fueron cumplimentados anónimamente y cuyos resultados son detallados a continuación. De aproximadamente 140 nuevos alumnos convocados por el Aula Virtual acuden 39, esto es, casi un tercio del total (lo cual no se puede leer satisfactoriamente, puesto que consideramos que este tipo de información es necesaria y útil pues, de hecho, suele ser reclamada a lo largo de sus estudios). Todos ellos coinciden en que sí recomendarían la asistencia a esta actividad a futuros alumnos, salvo en dos casos. En el caso de que no estén satisfechos con la información recibida, se les pregunta qué aspectos relacionados con la titulación les hubiera gustado conocer: coinciden relativamente, puesto que reinciden en más información sobre el Plan de Estudios, las salidas profesionales, voluntariados y estudios en el extranjero (sobre todo ello, no obstante, se ofreció información, si bien se insistió en que serían otras vías y otros plazos los que satisficieran tales preguntas; de hecho, en la ronda de preguntas se vino a coincidir en estos aspectos). Asimismo, se les pidió que calificaran del 1 al 10 los distintos ítems sobre los que se les dio información. Sobre si la información aportada en general ha sido la adecuada y suficiente, la media es de 8, por lo que se podría valorar positivamente. En particular, los campos mejor valorados han sido los relativos a la estructura del grado, ATICA y la Delegación de Estudiantes del Centro. Entre los aspectos que consideran más importantes de la actividad a la que han asistido (Servicios, información del grado y plan de estudios, presentación de los directores de los departamentos, de la coordinación del grado o de la coordinación de calidad del grado, así como el Aula Virtual y las guías docentes), el aspecto mejor valorado es la información sobre el Aula Virtual y las guías docentes, si bien el resto de la información ofrecida en la sesión particular del GLE ha sido bien valorada. No obstante, no han plasmado opiniones concretas sobre la JIU organizada desde el Vicerrectorado (tampoco se había previsto para el cuestionario pasado) que sí se habían comentado, como era la concentración de esa primera jornada en toda una tarde, como tampoco se han manifestado sobre la propia organización o distribución de esta actividad en general. Por todo ello, se puede considerar que la opinión de los estudiantes del GLE sobre la información recibida en estas jornadas ha sido satisfactoria, más allá de aspectos particulares.

También se dispone de un informe que recoge y analiza los datos de las encuestas de satisfacción con el proceso de ingreso y acogida realizadas por el alumnado del primer curso del Grado en Lengua y Literatura Españolas del año académico 2015/2016: los alumnos del primer curso son 142 (5 menos que el curso anterior) y han tenido acceso al mismo modelo de encuesta proporcionado por la universidad. De 142 invitaciones enviadas por email a cada uno de los alumnos han sido respondidas 28 encuestas, lo que representa casi el 20% del total, esto es, un 5% más respecto al curso anterior. Si bien se ha de valorar positivamente el aumento en la participación, no deja de ser representativa pero escasa. A su vez, casi el 80% de las encuestas ha sido respondido por alumnas, una mayoría que coincide también con el curso anterior. En cuanto al proceso de selección, admisión y matriculación, estos son los resultados: la información dada previamente por la Universidad sobre tal proceso es valorada positivamente, así como el trato recibido en Secretaría y la información suministrada por la misma (con una media de 3 puntos sobre 4, esto es, mejorando ligeramente respecto a las anteriores valoraciones), siendo más satisfactoria la valoración del proceso de selección y admisión de la Universidad de Murcia (3,54, frente al 3,24 de la encuesta precedente), de manera que la media de la valoración de todos estos aspectos supera ligeramente la puntuación de 3, es decir, coincide la valoración con las encuestas del curso anterior. La orientación a los estudiantes coincide en la media con el campo anterior, al superar ligeramente la valoración de 3, si bien ha mejorado con respecto del curso anterior (cuando obtuvo un 2,62). Mejora pero coinciden los aspectos mejor y peor valorados: es ligeramente menor la valoración tanto del interés de las actividades de orientación académica como de la utilidad de las mismas; en cambio, es mayor la consideración de la información proporcionada sobre el Plan de Estudios y de la claridad y conocimiento del perfil de ingreso para estos estudios.

A la hora de señalar aspectos tanto positivos como negativos sobre los temas tratados, es mayoritaria la abstención de las respuestas. Quienes responden a los aspectos positivos destacan: la rapidez y claridad del proceso de admisión en lo que se refiere a los datos y documentos que se han de aportar, la facilidad de la matriculación y también la utilidad e interés de determinadas charlas en la Jornada de Información Universitaria (a diferencia de otras). Hay dos menciones a la Secretaría del Centro, una aludiendo al buen trato del personal y otra al caso contrario (en particular, a la atención telefónica). En cuanto a los aspectos negativos, coincide en dos ocasiones la conveniencia de una reunión previa al primer día de clase o de cierta información sobre el día de inicio de curso. También se alude a que la información sobre la planificación del curso en la web de la universidad no es clara (poniendo el ejemplo de la inmensa cantidad de calendarios académicos, en los cuales se situaba la fecha del comienzo del curso en distintos días dependiendo del calendario y de la titulación). Como conclusión, a partir de los datos obtenidos a partir de esta encuesta específica, se ha de constatar que la valoración de estos procesos de principio de curso y de la orientación al alumnado se mantiene en los mismos términos respecto al curso anterior, que ciertas medidas tomadas a partir de encuestas anteriores han surtido efecto al no incidir en esos aspectos mejorables y que se aportan nuevas propuestas para la mejora de próximos cursos.

Igualmente, desde la Coordinación de Calidad del Grado en Lengua y Literatura Españolas se realiza un informe para conocer la satisfacción de alumnos egresados de dicho grado, informe que se despliega más en el apartado 7.3 del autoinforme. Respecto al curso anterior, se ha alcanzado una mayor participación pues pasa del casi 9% al 30%. De entre los campos

sobre los que se solicita su opinión, los aspectos mejor valorados son la organización del Plan de Estudios para la adquisición del perfil de egreso y, sobre todo, la información publicada en la página electrónica (valor positivo que coincidiría con el otorgado por el alumnado del GLE y con el del curso anterior al ser el mejor valorado). Con un valor medio se mantienen los sistemas de evaluación empleados en la titulación, las metodologías docentes empleadas y la adquisición de los conocimientos y el desarrollo de competencias propuestas en las Guías Docentes, siendo estos dos últimos aspectos los que mejoran con respecto de la encuesta anterior, en la que eran inferiores a 2. La valoración media de la Titulación también se mantiene prácticamente, pues es de 2,62 (frente al 2,75 anterior). Como en la encuesta anterior, consideramos que habría de ampliarse la muestra para conocer la satisfacción de los alumnos egresados, pero aún no se dispone de una base de datos facilitada para ello por la universidad, si bien son claras las dificultades a la hora de acceder a este grupo de estudiantes una vez finalizados sus estudios de grado. Se añade también la información suministrada a través de una entrevista focal por la representante de los egresados, miembro a su vez de la comisión de autoinforme. En representación de su grupo de interés, hace llegar las siguientes aportaciones: la necesidad de un periodo de prácticas, que podría incluirse en los dos últimos años de carrera y relacionarse con la docencia o con el mundo editorial (en parte debido al desconocimiento de la existencia de prácticas extracurriculares); una mayor formación en la corrección y el estilo con carácter transversal y continuado (no limitada a ciertas materias); una posible modificación de determinadas asignaturas (por ejemplo, un solo cuatrimestre de Latín es insuficiente respecto de la exigencia de las materias de Historia de la Lengua) también para evitar solapamientos o incluir contenidos actualizados (por ejemplo, de narrativa hispanoamericana o literatura contemporánea); la posibilidad de una acreditación o título del nivel de idioma obtenido (válido no solo para el Máster de Educación, sino también para otros y en otras universidades, por ejemplo, desde el propio SIDI); la incidencia a lo largo de los estudios en la importancia de los trabajos de investigación para encaminarlos al TFG del último curso; la inclusión de nuevas metodologías y actividades, especialmente trabajos en grupo y exposiciones orales, o de otros sistemas de evaluación (fundamentalmente para evitar que en algunas asignaturas el examen constituya el único criterio).

Además, se presenta el informe sobre el grado de satisfacción del profesorado que imparte docencia en el Grado en Lengua y Literatura Españolas durante el curso 2015/2016. De igual modo que en el curso anterior, los profesores implicados han cumplimentado la encuesta, facilitada por la Universidad de Murcia, a través de la plataforma encuestas.um.es. Las estadísticas resultantes llegan anónimamente a la Coordinadora de Calidad de dicho Grado en el periodo abierto desde la plataforma. El cuestionario cumplimentado es similar al precedente. La encuesta es respondida por 32 profesores lo que, sobre un total de 53 invitaciones enviadas por email, se traduce en un 60%. Es un dato muy positivo pues refleja un importante grado de implicación a través de las encuestas, mayor que en convocatorias anteriores, cuando participó un 25% del profesorado. De todas las encuestas –exceptuando 7 que no incluyen los primeros datos que se requieren (como en la encuesta anterior)– son respondidas mayoritariamente por mujeres (frente a la paridad de la última convocatoria) y la mayoría por profesorado que ha impartido docencia durante más de quince años (casi el 35%, frente al 15% coincidente de aquellos profesores que han impartido docencia durante un periodo de menos de 1 año, de 1 a 5 años o de 6 a 15). De este modo, aumenta la participación de profesoras al mismo tiempo que continúa siendo mayoritaria la implicación del profesorado veterano, si bien significativamente consigue representación en una encuesta de este tipo el profesorado con menos de un año de docencia impartida.

Entre los aspectos mejor valorados de la encuesta destacan:

- La formación del personal de apoyo a la docencia –en laboratorios, bibliotecas, etc.– (3,42 vs. 3,31): se trata de un aspecto cuya valoración ha ido mejorando paulatinamente, hasta llegar a ser el más estimado; lo mismo sucede con la valoración en general del personal de apoyo a la docencia (laboratorios, bibliotecas, etc.), en cuanto que es suficiente para las tareas que ha de realizar (3,26 vs. 3,23).
- Las distintas fuentes de información de que dispone el Centro –bases de datos, fondos bibliográficos, Aula Virtual, etc.– (3,31 vs. 3): de esta manera, se mantienen con una buena valoración.
- La información publicada en la página electrónica de la titulación, en relación tanto con su contenido como con su accesibilidad (3,31 vs. 3,36): prácticamente se mantiene y continúa siendo, como en las encuestas anteriores, uno de los mejor valorados.
- El espacio y ambiente para el trabajo en salas de estudio, aulas informáticas, laboratorios, etc. (equipamiento, iluminación, climatización, acústica, etc.) (3,11 vs. 2,92): recupera su valoración anterior a la última encuesta y vuelve a ser un campo bien valorado.
- En el caso de que se conozca, la oferta de actividades de actualización y mejora docentes que realiza la Facultad o el Centro de Formación y Desarrollo Profesional (3,04 vs. 3): de este modo, reincide como uno de los aspectos mejor valorados, igual que el siguiente ítem, el relativo a las actividades de innovación y actualización docentes en el caso de participar en ellas (3,05 vs. 2,88).
- Las actividades relacionadas con la atención y orientación al alumnado (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje...) (3,21 vs. 2,91): así, recuperan su buena valoración, que descendía en la última encuesta.
- La planificación y desarrollo de la enseñanza (3,06 vs. 2,57): por ello vuelve a alcanzar la buena puntuación de encuestas anteriores a la última.
- La coordinación entre actividades teóricas y prácticas (3,06 vs. 2,36): coincide con los ítems anteriores en la recuperación de una satisfacción notable.

Con una puntuación menor de 3 se señalan los siguientes:

- El espacio y ambiente para el trabajo en las aulas (equipamiento, iluminación, climatización, acústica, etc.) (2,97 vs. 2,88): no obstante, aumenta ligeramente.
- La adecuación temporal de la carga de trabajo del estudiante (2,8 vs. 2,54): mejora, a pesar de una valoración relativa.
- La coordinación docente, en tanto que asegura la adquisición de los resultados de aprendizaje (2,78 vs. 2,36): coincide con la escasa estimación de la coordinación en todos los sentidos.
- Los resultados de aprendizaje (competencias) alcanzados por los estudiantes, en relación con los resultados esperados (2,75 vs. 2,38): este dato se recupera tras el descenso de su valoración anteriormente.

Se añaden, para concretar campos anteriores, los siguientes aspectos, los cuales además vienen a coincidir con los menos considerados por los profesores:

- La adecuación de las aulas y del resto de espacios de trabajo al número de estudiantes y a las actividades programadas en ellas (2,75).
- El conocimiento que tiene del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (SGIC) (2,52).
- La coordinación intradepartamental para la programación docente y la para la eliminación de vacíos y duplicidades (2,55 vs.



2).

- La coordinación interdepartamental para la programación docente y la para la eliminación de vacíos y duplicidades (2,26 vs. 2).
- El uso que los alumnos hacen de las tutorías (2,25 vs. 2,29): significativamente, se trata del ítem que desciende y mantiene su escasa valoración.

En cuanto a la puntuación de la titulación en general, aumenta ligeramente (2,68 vs. 2,5), igual que la del Plan de Estudios (2,63 vs. 2,5, es decir, recupera datos anteriores a la última encuesta) y los recursos materiales de que dispone la Titulación, obteniendo una valoración de (2,91 vs. 2,54, lo cual aumenta significativamente).

Hay nueve comentarios añadidos por los distintos profesores al final de la encuesta que aluden a:

- Falta de coordinación del coordinador de una asignatura con otros profesores encargados de su docencia de cara a los contenidos y la guía docente (en dos ocasiones). Carencia de coordinación entre asignaturas tanto en lo que se refiere a los contenidos como a la planificación de las prácticas. Ausencia de espacios y momentos (o foros) para la coordinación intradepartamental e interdepartamental.
- Poca participación o asistencia de los alumnos (en dos ocasiones) y mal o poco uso de las tutorías. Comportamiento mejorable de algunos alumnos, especialmente del primer curso. Poca destreza en la redacción.
- Reducción urgente de la ratio de alumnos en asignaturas de lenguas extranjeras, entre otras.
- Realización de exámenes fuera del periodo oficial, lo que perjudica el desarrollo de otras asignaturas.
- Realización de labores de gestión por parte de un determinado número de profesores. Concienciación de los profesores con cargos de gestión sobre la necesaria coordinación, en detrimento de intereses propios. Concienciación del profesorado de la conjugación de las tareas de docencia, investigación y gestión.
- Aumento del número y de la carga docente de los profesores asociados.
- Utilidad discutible de las coordinaciones de curso, convocadas cuando ha terminado la docencia.
- Necesaria elaboración de las guías docentes siguiendo atentamente las fichas de materia con el fin de evitar duplicidades y/o vacíos de contenidos en el Plan de Estudios. Cumplimiento de tales guías docentes, especialmente los contenidos y la evaluación, de lo cual es responsable el profesor y también la institución, por ejemplo: no permitiendo la masificación de alumnos en las aulas, promoviendo desdobles de grupos numerosos o contratando profesorado cualificado y con contratos dignos.

En esta ocasión, no hay alusiones a estudiantes internacionales (por ejemplo, son acceso al inicio del curso, entre otras cuestiones) o aspectos concretos del equipamiento (como los enchufes en las aulas). Sin embargo, se incide en las desventajas del aumento de la ratio (en encuestas anteriores, por ejemplo, reclamando el desdoble en los dos últimos cursos), en la actitud pasiva o apática de estudiantes y, sobre todo, en las consecuencias de la falta de coordinación entre distintos profesores o del incumplimiento de los distintos apartados de las guías docentes. Se ha de concluir, pues, subrayando principalmente el aumento de la implicación del profesorado a través de este tipo de encuestas, que ha superado más del 50% (y la mayoría profesores con más de quince años de experiencia docente), además de una mayor concienciación respecto a los puntos mejorables de la titulación, especialmente los concernientes al propio profesorado, pero también al alumnado y a los problemas estructurales debidos a la precariedad laboral. Los aspectos mejor valorados vuelven a coincidir con los de encuestas anteriores, si bien se ha de destacar que no deja de aumentar su estimación por parte del profesorado; estos aspectos, no obstante, no atañen tanto directamente a la docencia como a los servicios y prestaciones que se ponen al servicio de ella. Los campos con una valoración media también han aumentado su consideración. El aspecto peor valorado continúa siendo el uso de las tutorías por parte del alumnado, lo que requeriría una mayor incidencia y concienciación, por ejemplo, en las jornadas de bienvenida o por parte de los coordinadores de curso. Significativamente, los campos relativos al conocimiento del sistema de calidad y a la coordinación docente en general son los menos valorados, lo que coincidiría con lo señalado en los comentarios incluidos por los participantes; de este modo, han de tomarse medidas y crear ocasiones con el fin de mejorar la coordinación del Grado en Lengua y Literatura Españolas. Igualmente, se ha de seguir trabajando por mantener la notable valoración de los diferentes aspectos que han sido considerados por los profesores de esta titulación.

También se dispone de las encuestas realizadas al Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Letras (adjunto). Las respuestas obtenidas durante los dos últimos cursos son homogéneas y concuerdan con las entrevistas particulares llevadas a cabo por otros coordinadores de calidad en sus respectivas titulaciones. Resulta positivo que el personal de apoyo y servicios se muestre satisfecho o muy satisfecho con las actividades de formación y con la información disponible en la web (incluso introduciendo matices o salvedades), que es parte fundamental en su trabajo de apoyo a la gestión de las titulaciones. Resulta llamativo, sin embargo, que haya ítems a los que apenas puedan contestar. Especialmente significativo es el conocimiento en muchos casos superficial del SGIC. Esta deficiencia se detectó en otros grupos de opinión y fue paliándose progresivamente. De hecho, y esto sí es un cambio de tendencia, como consecuencia del proceso de renovación de la acreditación de los másteres de la Facultad de Letras, las actividades del SGIC son ahora mejor conocidas. No puede obviarse, sin embargo, que los ítems 3, 4 y 5 resulten poco claros. Como propuesta de mejora, es evidente la necesidad de modificar el cuestionario de opinión. El escaso número de encuestados impide un análisis estadístico vinculante, pero permite por el contrario un enfoque cualitativo más profundo. La satisfacción con la titulación es buena. Son positivos los datos sobre la información, su acceso y su gestión. Como propuestas de mejora, conviene desarrollar un cuestionario que atienda de manera más completa a las necesidades de PAS y, finalmente, dar a conocer mejor el SGIC por parte del centro y de los coordinadores de calidad y de titulación en un colectivo tan importante como este.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4 GLLE

Compl\_MONITOR 2014 GLLE

Compl\_Plan Anual de Mejora del GLLE 2015-2016

Compl\_03\_Informe Satisfacción Alumnado con el proceso de ingreso y acogida 15/16

Compl\_04\_Informe Satisfacción Profesorado 2015-2016

Compl\_05\_Informe Satisfacción Alumnado 2015-2016 1.º Cuatrimestre

Compl\_10\_Informe Satisfacción Alumnado 2014-2015 2.º Cuatrimestre

Compl\_11\_Informe Satisfacción Profesorado 2014-2015 2.º Cuatrimestre

### 7.3 Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto científico, socio-económico y profesional del título.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Desde la Coordinación de Calidad del Grado en Lengua y Literatura Españolas se realiza un informe (adjunto) para conocer la satisfacción de alumnos egresados de dicho grado, informe que se suma a los remitidos al Vicedecanato de Calidad y Empleo de la Facultad de Letras. Como para el curso anterior se utiliza el modelo facilitado por encuestas.um.es y se crea un enlace que se envía por invitación; dado que para este curso la base de datos de la Universidad de Murcia para este grupo no incluye a ningún alumno, también en esta ocasión se decide enviar la encuesta a los alumnos del Máster en Formación del Profesorado. Quienes la cumplimentan son alumnos egresados principalmente de los cursos 2013/2014 y 2014/2015 y, si bien representan una muestra significativa para el análisis, ciertamente se trata de un grupo a priori encaminado a la docencia, por lo que no reflejaría la diversificación laboral de este campo en la coyuntura de estos años ni tampoco una proyección a largo plazo de las competencias adquiridas durante los estudios de grado. Los resultados de las encuestas muestran que un tercio del total es cumplimentado. De entre los campos sobre los que se solicita su opinión, los aspectos mejor valorados son la organización del Plan de Estudios para la adquisición del perfil de egreso y, sobre todo, la información publicada en la página electrónica (valor positivo que coincidiría con el otorgado por el alumnado del GLE y con el del curso anterior al ser el mejor valorado). Con un valor medio se mantienen los sistemas de evaluación empleados en la titulación, las metodologías docentes empleadas y la adquisición de los conocimientos y el desarrollo de competencias propuestas en las guías docentes, siendo estos dos últimos aspectos los que mejoran con respecto de la encuesta anterior, en la que eran inferiores a 2. La valoración media de la titulación también se mantiene prácticamente, pues es de 2,62 (frente al 2,75 anterior). Por lo tanto, si bien los campos mejor valorados anteriormente descienden y los peor valorados mejoran, la media de todo ello se mantiene en los valores de encuestas precedentes. Asimismo, se incluyen los dos únicos comentarios de los encuestados: si bien en la convocatoria anterior se aludía a asignaturas en particular, en esta encuesta se incide en la cuestión general de la coordinación en el grado, en este caso, de cara a contenidos y competencias sin trabajar; por otro lado, aunque en la encuesta anterior era un aspecto bien valorado, como en las realizadas por el alumnado del grado se hace referencia a la ausencia de prácticas externas (que, de hecho, es el ítem peor valorado en esta encuesta con un 1,5). Como en la encuesta anterior, consideramos que habría de ampliarse la muestra para conocer la satisfacción de los alumnos egresados, pero aún no se dispone de una base de datos facilitada para ello por la universidad, si bien son claras las dificultades a la hora de acceder a este grupo de estudiantes una vez finalizados sus estudios de grado. Solo a partir de ello sería conveniente concretar los ítems sobre los que preguntar; en este sentido, igualmente convendría distinguir entre aquellos que recientemente han finalizado sus estudios y entre aquellos que durante un periodo significativo llevan ejerciendo una profesión. No obstante, en general las valoraciones de los alumnos egresados reinciden en ciertas cuestiones y se mantienen en los valores otorgados, de modo que se ha de continuar trabajando para solucionar lo mejorable y mantener lo positivo y eficaz. También en este sentido se pueden añadir algunas puntualizaciones realizadas por la representante de los egresados a partir de una entrevista focal, como la necesidad de un periodo de prácticas, que podría incluirse en los dos últimos años de carrera y relacionarse con la docencia o con el mundo editorial (en parte debido al desconocimiento de la existencia de prácticas extracurriculares) o la posibilidad de una acreditación o título del nivel de idioma obtenido (válido no solo para el Máster de Educación, sino también para otros y en otras universidades, por ejemplo, desde el propio SIDI). Por otro lado, a través del COIE tienen lugar actividades de orientación y empleo en centros universitarios, organismo que pone a disposición a través de <http://observatorio.um.es> un informe datado en noviembre de 2015 con los resultados del curso 2014/2015, también para los estudios del GLE (anexo) y sus procesos de orientación a estudiantes (PC04), prácticas externas (PC07) e inserción laboral (PC08). El COIE, en colaboración con la Facultad de Letras, programa y desarrolla actividades de los procesos clave del SGC, en este caso, enfocadas a la idiosincrasia del alumnado de estos estudios. Estas actividades son grupales, breves, presenciales y prácticas, y se detallan en la web <http://orion.um.es>. En particular, en la Facultad de Letras tuvieron lugar el 29 de abril de 2015, y la participación del COIE se enfocó a prácticas externas y movilidad laboral así como a salidas profesionales y empleabilidad. En el informe destacan la considerable afluencia de alumnos, a pesar de no poder ofrecer un número. Asimismo, en el COIE se tienen lugar entrevistas de orientación personalizadas para estudiantes y titulados, a las que acuden 8 personas, que valoran la actividad muy satisfactoriamente (con 5 sobre 5). Además, se informa de que son 7 las personas que realizan prácticas extracurriculares (mayoritariamente mujeres), las cuales valoran positivamente el grado de cumplimiento de los objetivos y la satisfacción general (4 sobre 5); ligeramente inferior es la estimación de la duración de las prácticas, tanto por parte de los alumnos como de las empresas (en concreto, son 12 las que ofertan prácticas en ese curso: el Instituto Europeo para el Empleo S.L. acoge 4 alumnos y otras empresas o instituciones acogen a 3, a saber, el IES Licenciado Francisco Cascales a través de la CARM, el Servicio de Idiomas a través de la Universidad de Murcia y el Centro Municipal Puertas de Castilla por parte del Ayuntamiento de Murcia). También existen datos sobre inserción laboral exclusivos sobre graduados, en particular de las promociones 2011/2012 y 2012/2013, si bien es un informe general: la satisfacción con la formación es positiva (de 3,6/5) o con el empleo (71,4%) y el tiempo medio de inserción laboral es de 9 meses, si bien un tercio de los titulados tienen empleo y, de ellos, casi la mitad un empleo relacionado con los estudios realizados (se añade que una parte importante de los encuestados ha ampliado su formación, por lo que aún no se han incorporado al mercado laboral). Sería deseable poder disponer de informes sobre los graduados de esta titulación. En el informe general (adjunto) también se exponen tales datos dentro del contexto socioeconómico actual, marcado por el desempleo juvenil y la precariedad laboral.

Se dispone de las estadísticas proporcionadas en 2014 por el COIE relativas a la inserción laboral de los titulados de la Universidad de Murcia de las promociones de 2011/2012 y 2012/2013, que incluyen datos específicos del GLE, cuya primera promoción de egresados se da en el curso 2012/2013, por lo que la población encuesta asciende a 43 personas pero participan 36. En este tipo de estudios, realizados por alumnos que casi en el 100% de los casos declara como principal motivo de elección de la carrera la vocación e inquietud personal, el 80% afirmaba que volvería a cursar la misma titulación y en la misma universidad, pero la mitad de quienes no lo harían señalarían como motivo las pocas salidas profesionales. Para conocer la satisfacción de los titulados con la formación y opinión sobre otras cuestiones relacionadas con la vertiente

profesional, a los que han trabajado también se les solicita otras valoraciones: con una puntuación entre 1 y 5, consideran con un 3,8 la necesidad de la que la universidad preste más importancia al enfoque profesional, igual que consideran positivo (con un 3,1) que su carrera universitaria le ha ayudado a promocionar profesionalmente y que su formación universitaria ha sido adecuada a las exigencias profesionales, si bien es menor la consideración de la ayuda para encontrar un empleo satisfactorio o de la orientación profesional durante el periodo universitario. Entre el nivel de conocimientos y competencias que necesitaron en el último empleo sobresalen por este orden descendente la capacidad de asumir responsabilidades, la capacidad de aprendizaje y la de trabajar en equipo y la orientación de resultados, en detrimento de otros conocimientos como los relativos a la informática, a los idiomas o cuestiones prácticas. Acabada la titulación, todos los encuestados declaran haber realizado otro tipo de formación complementaria relacionada con idiomas o movilidad: casi el 95% realizan un máster, opción seguida de cursos de formación (casi el 40%), estudio de idiomas (el 16,7%) y doctorado (el 5,6%). Respecto al conocimiento de idiomas, la mayoría conoce el inglés (algo más de la mitad declara tener un dominio medio y el 30% un nivel alto o muy alto); le sigue el francés, la mitad con un nivel medio. De los encuestados dos tercios no se han desplazado geográficamente por motivos de trabajo pero estaría dispuestos a hacerlo, mientras que el otro tercio afirma que sí. En el segundo bloque de la encuesta, atinente a las características en las que se desarrolla la primera inserción laboral de los titulados, dos tercios declaran no haberse incorporado aún al mercado laboral, y el tercio que lo hace es después de finalizar los estudios y tarda casi nueve meses en encontrar el primer empleo (en este sentido, dada la escasa muestra representativa, no se pueden apreciar diferencias relevantes entre hombres y mujeres). En el tercer y último bloque de la encuesta se busca una descripción de la situación laboral y empleo en el momento de la encuesta. En ese momento un tercio de los encuestados se encuentra trabajando, la mayoría continúa en su primer empleo, el 80% aproximadamente trabaja por cuenta ajena en empresa privada (sobre todo servicios o educación) y el resto para administración pública, pero con un contrato mayoritariamente temporal y parcial. Entre los que no trabajan aproximadamente la mitad alega como motivo la ampliación de la formación y la otra mitad la búsqueda infructuosa de trabajo. Como sucede en la coyuntura de los últimos años de los jóvenes españoles, no son positivos los datos sobre la categoría profesional del empleo, la relación de las funciones o tareas con los estudios realizados o las perspectivas de mejora y promoción, si bien los egresados del GLE no renuncian a una perspectiva positiva respecto al nivel de retribución o con el contenido del trabajo. Así, además de conocer el grado de satisfacción de los egresados del GLE ante el proceso de inserción laboral, a través de un cuestionado estructurado se obtienen datos cuantitativos que sirven de indicadores necesarios para el SGC de la Facultad de Letras e información para tomar decisiones sobre la titulación de marcos. Para apreciar las tendencias de inserción laboral entre una población de egresados mayor se realizará próximamente un nuevo estudio que abarque otros dos cursos académicos. Así pues, las herramientas utilizadas por la universidad para recabar datos acerca de la inserción laboral de los egresados del GLE no permiten la obtención de datos más fiables en relación a los mismos. Para conocer los valores de los indicadores de los egresados solo se cuenta hasta el momento con esta encuesta desde la Coordinación de Calidad, que no facilita tanto valorar la inserción laboral y la adecuación al contexto científico, socio-económico y profesional del título. No se puede realizar, pues, el análisis de empleabilidad para contrastar los datos de la memoria verificada.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- C

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

##### Tabla 4 GLE

CompI\_02\_Informe Satisfacción Egresados 2015/2016

CompI\_08\_Informe Encuesta PAS

CompI\_16\_Comunicación COIE

E1\_1Actividades de Orientación y Empleo COIE GLE

E1\_6 Entrevista Focal Representante Egresados

E18\_1 Informe COIE de Inserción laboral GLE