

TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

CENTRO DE AUTOAPRENDIZAJE DE VALENCIANO EN LA UPV

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA

AUTORA: MIRIAM SANTOS CASTILLO

TUTORA: YAIZA PEREZ ALONSO

COTUTORA: ASENET SOSA ESPINOSA

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.1 RESUMEN..... | 8 |
| 1.2 PRESENTACIÓN DEL TFG..... | 8 |
| 1.3 OBJETO Y OBJETIVOS..... | 9 |
| 1.4 ESTRUCTURA DEL TFG..... | 9 |
| CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA | 11 |
| 2.1 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA..... | 11 |
| 2.2. OBSERVACIÓN PARTICIPANTE..... | 12 |
| 2.3. ENTREVISTA SEMI-DIRIGIDA..... | 12 |
| 2.4. ENCUESTA..... | 13 |
| CAPÍTULO 3: SITUACIÓN ACTUAL | 16 |
| 3.1 CENTRO DE AUTOAPRENDIZAJE DE VALENCIANO EN LA UPV..... | 16 |
| 3.1.1 CONCEPTUALIZACIÓN..... | 16 |
| 3.1.2 ORIGEN..... | 16 |
| 3.1.3. FINALIDAD..... | 17 |
| 3.1.4. DESTINATARIOS..... | 17 |
| 3.1.5. REQUISITOS DE USO..... | 18 |
| 3.1.6.ORGANIGRAMA..... | 18 |
| 3.1.7. HORARIOS Y CONTACTO..... | 19 |
| 3.2. MARCO NORMATIVO..... | 20 |
| 3.2.1. LEGISLACIÓN..... | 20 |
| 3.2.2. NORMATIVA Y CRITERIOS DE LA UPV..... | 21 |
| 3.3. SERVICIOS PRESTADOS POR EL CAV..... | 23 |
| 3.3.1. SERVICIOS..... | 23 |
| 3.3.2. MATERIALES..... | 25 |
| 3.4. LA CALIDAD..... | 25 |
| 3.4.1. MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS..... | 26 |
| 3.5. LA SATISFACCION DEL USUARIO/A CON EL SERVICIO Y SU MEDICIÓN..... | 26 |
| CAPÍTULO 4: RESULTADOS | 30 |
| 4.1. DESCRIPCIÓN DE USOS Y ESPACIOS DEL CENTRO DE AUTOAPRENDIZAJE DE VALENCIANO EN LA UPV..... | 30 |
| 4.2 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS/AS DEL CENTRO DE AUTOAPRENDIZAJE DE VALENCIANO EN LA UPV..... | 49 |
| 4.3. ANÁLISIS DAFO DEL CENTRO DE AUTOAPRENDIZAJE DE VALENCIANO EN LA UPV..... | 85 |
| CAPÍTULO 5: PROPUESTAS DE MEJORA | 89 |
| CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES | 91 |

| | |
|---|----|
| CAPITULO 7: REFLEXIÓN Y APRENDIZAJE | 92 |
| CAPÍTULO 8: BIBLIOGRAFÍA | 93 |
| CAPÍTULO 9: ANEXOS | 96 |
| 9.1. TRÍPTICO CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PROMOCION Y NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA. (ÚLTIMA EDICIÓN, NOVIEMBRE 2015)..... | 96 |
| 9.2. GUION DE LA ENTREVISTA..... | 97 |
| 9.3. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA..... | 98 |
| 9.4. PLANTILLA DE LA ENCUESTA..... | 99 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1: Personalización de formularios..... | 24 |
| Ilustración 2: Plano UPV. Localización del Edificio Centro de Autoaprendizaje de Valenciano..... | 30 |
| Ilustración 3: Plano de la planta del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV..... | 31 |
| Ilustración 4: Perspectiva 1 del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV..... | 31 |
| Ilustración 5: Perspectiva 2 del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV..... | 32 |
| Ilustración 6: Tablón de anuncios entrada..... | 33 |
| Ilustración 7: Zona de información del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV..... | 34 |
| Ilustración 8: Zona de asesoramiento lingüístico del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV..... | 34 |
| Ilustración 9: Zona recursos informáticos. Ordenadores..... | 35 |
| Ilustración 10: Estantes de revistas y periódicos en valenciano..... | 35 |
| Ilustración 11: Panel informativo de los distintos espacios del centro..... | 36 |
| Ilustración 12: Zona de escritura. Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV..... | 36 |
| Ilustración 13: Tablón de anuncios zona de escritura..... | 37 |
| Ilustración 14: Pared con cuadros y citas de autores valencianos..... | 37 |
| Ilustración 15 y 16: Aseos..... | 38 |
| Ilustración 17: Despachos Área de promoción y normalización lingüística..... | 38 |
| Ilustración 18: Aula multiusos..... | 39 |
| Ilustración 19: Interior sala multiusos..... | 39 |
| Ilustración 20: Zona de audiovisuales..... | 40 |
| Ilustración 21: Zona de lectura y escritura..... | 40 |
| Ilustración 22: Petición de cita previa para asesoramiento lingüístico..... | 41 |
| Ilustración 23: Material informático..... | 42 |
| Ilustración 24: Películas y documentales en formato DVD o VHS..... | 43 |
| Ilustración 25: Ejercicios, exámenes y fichas autocorrectivas..... | 43 |
| Ilustración 26: Textos por corregir y textos corregidos..... | 44 |
| Ilustración 27: Música y dictados en formato CD..... | 45 |
| Ilustración 28: Diccionarios y vocabularios..... | 46 |
| Ilustración 29: Dictados en formato papel..... | 47 |
| Ilustración 30: Inscripción para el uso de las aulas virtuales..... | 48 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Información de contacto del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV..... | 19 |
| Tabla 2: Tabla síntesis de la legislación general..... | 21 |
| Tabla 3: Tabla equivalencias certificados de valenciano..... | 22 |
| Tabla 4: Tabla Síntesis de la normativa y criterios de la UPV..... | 23 |
| Tabla 5: Características básicas de los usuarios/as del CAV..... | 50 |
| Tabla 6: Estudios que cursan los usuarios/as del CAV..... | 51 |
| Tabla 7: Distribución porcentual de la facultad a la que están adscritos los usuarios/as del CAV..... | 53 |
| Tabla 8: Cuadro resumen análisis DAFO..... | 88 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Organigrama del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV..... | 19 |
| Gráfico 2: Distribución porcentual de la tipología de estudiantes..... | 50 |
| Gráfico 3: En qué curso han visitado por primera vez el CAV..... | 52 |
| Gráfico 4: Años de antigüedad de PAS y PDI..... | 53 |
| Gráfico 5: Distribución porcentual de cómo han conocido los usuarios/as el CAV..... | 54 |
| Gráfico 6: Distribución porcentual de la frecuencia que visitan el CAV..... | 54 |
| Gráfico 7: Distribución porcentual de cómo acuden los usuarios/as al CAV..... | 55 |
| Gráfico 8: Distribución porcentual de los minutos que los usuarios/as permanecen en el CAV..... | 55 |
| Gráfico 9: Distribución porcentual del propósito de los usuarios/as de acudir al CAV..... | 56 |
| Gráfico 10: Distribución porcentual de la valoración de higiene de las mesas del CAV..... | 56 |
| Gráfico 11: Distribución porcentual de la valoración de higiene de las sillas del CAV..... | 57 |
| Gráfico 12: Distribución porcentual de la valoración de higiene del suelo del CAV..... | 57 |
| Gráfico 13: Distribución porcentual de la valoración de higiene de los aseos del CAV..... | 58 |
| Gráfico 14: Distribución porcentual de la valoración en la higiene general del CAV..... | 58 |
| Gráfico 15: Distribución porcentual de la valoración de los materiales del CAV. Actualizados..... | 59 |
| Gráfico 16: Distribución porcentual de la valoración de los materiales del CAV. Buen estado..... | 59 |
| Gráfico 17: Distribución porcentual de la valoración de los materiales del CAV. Cantidad de libros..... | 60 |
| Gráfico 18: Distribución porcentual de la valoración de los materiales del CAV. Cantidad de CD y DVD..... | 60 |
| Gráfico 19: Distribución porcentual de si las instalaciones son suficientes para todos los usuarios/as..... | 61 |

| | |
|--|----|
| Gráfico 20: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con las instalaciones del CAV..... | 61 |
| Gráfico 21: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con el asesoramiento del CAV..... | 62 |
| Gráfico 22: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la cita previa del CAV..... | 62 |
| Gráfico 23: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la zona de información del CAV..... | 63 |
| Gráfico 24: Distribución porcentual de cómo consideran los usuarios/as el estado del local..... | 63 |
| Gráfico 25: Distribución porcentual de cómo consideran que es la luminosidad del local..... | 64 |
| Gráfico 26: Distribución porcentual sobre si la zona común del CAV es suficiente amplia..... | 64 |
| Gráfico 27: Distribución porcentual sobre si la zona de dictados y comprensión oral es suficiente amplia..... | 65 |
| Gráfico 28: Distribución porcentual de si el número de ordenadores es suficiente..... | 66 |
| Gráfico 29: Distribución porcentual de si el número de mesas y sillas es suficiente..... | 66 |
| Gráfico 30: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con los dictados que proporciona el CAV..... | 67 |
| Gráfico 31: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con las fichas correctivas que dispone el CAV..... | 67 |
| Gráfico 32: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con los exámenes que proporciona de la Junta Qualificadora de Coneixements en Valencià..... | 68 |
| Gráfico 33: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con los libros de texto y de lectura que dispone el CAV..... | 68 |
| Gráfico 34: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con los ejercicios que dispone el CAV..... | 69 |
| Gráfico 35: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con DVD y discos musicales del CAV..... | 69 |
| Gráfico 36: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con los diccionarios y vocabularios del CAV..... | 70 |
| Gráfico 37: Distribución porcentual sobre qué salas utilizan más los usuarios/as..... | 71 |
| Gráfico 38: Distribución porcentual de si los usuarios/as conocen la página web del CAV..... | 71 |
| Gráfico 39: Distribución porcentual de la opinión de los usuarios/as de que la web es intuitiva..... | 72 |
| Gráfico 40: Distribución porcentual de la opinión de los usuarios/as de si la web tiene contenido completo..... | 72 |
| Gráfico 41: Distribución porcentual de los usuarios/as sobre la valoración general de la web del CAV..... | 73 |

| | |
|--|----|
| Gráfico 42: Distribución porcentual de la valoración de los usuarios/as del CAV si el tiempo de préstamo del material es suficiente..... | 73 |
| Gráfico 43: Distribución porcentual de los servicios del CAV que más conocen los usuarios/as..... | 74 |
| Gráfico 44: Distribución porcentual de qué servicios del CAV utilizan más los usuarios/as..... | 75 |
| Gráfico 45: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as sobre el servicio MediaUPV..... | 75 |
| Gráfico 46: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as sobre el servicio de aula virtual..... | 76 |
| Gráfico 47: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio de orientación y asesoramiento del CAV..... | 76 |
| Gráfico 48: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio de grups de conversa del CAV..... | 77 |
| Gráfico 49: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio de corrección de textos del CAV..... | 77 |
| Gráfico 50: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio de los cursos MOCC del CAV..... | 78 |
| Gráfico 51: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio de asignaturas OCW..... | 79 |
| Gráfico 52: Distribución porcentual del grado de satisfacción del nº de “grups de conversa” durante la semana..... | 79 |
| Gráfico 53: Distribución porcentual del grado de satisfacción de si los horarios de “grups de conversa” son suficientes para acudir al que mejor convenga a los usuarios/as..... | 80 |
| Gráfico 54: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Agradable..... | 81 |
| Gráfico 55: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Eficaz..... | 81 |
| Gráfico 56: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Educado..... | 82 |
| Gráfico 57: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Rápido..... | 82 |
| Gráfico 58: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Paciente..... | 83 |
| Gráfico 59: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Profesional..... | 83 |
| Gráfico 60: Distribución porcentual de los usuarios/as sobre la satisfacción en general del CAV..... | 84 |
| Gráfico 61: Distribución porcentual sobre la opinión de los usuarios/as de recomendar el CAV a cualquier otra persona..... | 84 |
| Gráfico 62: Distribución porcentual de la edad de los usuarios/as del CAV..... | 85 |

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. RESUMEN

El Centro de Autoaprendizaje de Valenciano de la UPV (en adelante CAV) se inauguró el 25 de abril del 2002 durante el mandato del rector Justo Nieto. El departamento de “Promoció i Normalització Lingüística” de la UPV puso en funcionamiento este Centro con la colaboración de profesores y profesoras licenciados/as en filología. Es un servicio gestionado por la UPV para cualquier persona que pertenezca a la comunidad universitaria: estudiante, Personal Docente e Investigador (en adelante PDI), Personal de Administración y Servicios (en adelante PAS) y alumni.

En el presente Trabajo Fin de Grado se lleva a cabo un estudio exploratorio, en el cual se pretende conocer el grado de conocimiento de los servicios que presta el CAV y el grado de satisfacción de los usuarios/as del mismo, con la finalidad de proponer mejoras para paliar las debilidades y amenazas diagnosticadas en el estudio. Para ello, se utiliza una articulación metodológica encadenada compuesta de observación participante, entrevista y encuesta.

Entre los resultados obtenidos destaca la infrautilización del CAV en la actualidad, el deterioro de las instalaciones y desactualización de los materiales de audición. Tras el análisis DAFO, se definen diferentes propuestas de mejora para paliar las deficiencias detectadas.

1.2. PRESENTACIÓN DEL TFG

El Trabajo Fin de Grado (en adelante TFG) muestra los conocimientos y habilidades alcanzados a lo largo de la carrera universitaria. La realización del TFG es de carácter obligatorio para la obtención del título de graduado en Gestión y Administración Pública.

El trabajo que se presenta a continuación se denomina “Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora”.

La finalidad del TFG es demostrar a través de este trabajo que el alumno/a ha adquirido competencias, conocimientos y herramientas durante los años de carrera en la universidad y por tanto, ha sabido elaborar, redactar y comprender el trabajo a continuación se presenta.

A continuación, se destacan algunas asignaturas que debido a su relación con el tema del trabajo, han sido imprescindibles y de gran utilidad para la realización del presente TFG:

- Sociología. Ha servido para analizar distintos elementos de la sociedad. Se ha utilizado sobre todo para definir el objeto de estudio, objetivos, resultados y conclusiones del presente trabajo.
- Técnicas de Investigación Social (TIS). En esta asignatura se han adquirido conocimientos para la elaboración de la investigación. También a aprender a diseñar las variables cualitativas y cuantitativas, y la selección de los métodos a utilizar y el diseño de las técnicas a aplicar.

- Información y Documentación Administrativa (IDA). Se ha adquirido técnicas que han sido de gran utilidad para el tratamiento correcto de la documentación recogida para el presente trabajo. En esta asignatura se establecen criterios para la sistematización de la información y se estudian las Normas ISO que ha sido útil para realizar correctamente el capítulo de la bibliografía.
- Estadística. En esta asignatura se han adquirido conocimientos para tratar y analizar datos estadísticos recopilados para el estudio. Me ha sido útil para saber utilizar correctamente herramientas para analizar los datos cuantitativos recogidos en la encuesta.
- Marketing en el sector público. Esta asignatura ha sido imprescindible para un apartado importante del trabajo, el análisis DAFO. Una herramienta para el estudio de la situación de una empresa, donde se analiza las debilidades y fortalezas internas de la organización, y las amenazas y oportunidades externas que afectan a la empresa.

1.3. OBJETO Y OBJETIVOS

El objetivo general del estudio es realizar un diagnóstico sobre el funcionamiento del CAV, con la finalidad de proponer mejoras de actuación que permitan paliar las debilidades y evitar las amenazas detectadas en el diagnóstico y potenciar las fortalezas y aprovechar las oportunidades que posee el centro de autoaprendizaje de valenciano en la UPV.

Teniendo claro el objetivo general que enmarca el TFG, los objetivos específicos para llegar a él son los que a continuación se detallan:

- Describir los servicios prestados por el Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV (en adelante CAV).
- Conocer el funcionamiento del CAV.
- Analizar el perfil de los usuarios/as del CAV.
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as del CAV con las instalaciones, materiales, cursos y docencia.

1.4. ESTRUCTURA DEL TFG.

El presente trabajo se estructura en 6 capítulos:

En el primer capítulo, la introducción, se presenta el trabajo, se presenta el TFG, se describe el objeto de estudio y los objetivos específicos y se expone la estructura del trabajo.

En el segundo capítulo, se desarrolla la metodología donde se explicitan las fuentes primarias y secundarias utilizadas para obtener la información requerida durante el TFG. Además, se exponen brevemente las técnicas utilizadas y la justificación de su utilización.

El tercer capítulo corresponde a la situación actual del CAV, y en él se describe el origen, la finalidad, los y las destinatarios/as, los requisitos de uso, etc. También se profundiza en la normativa que rige el CAV y los servicios de los que dispone. Por último, se habla del concepto

Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora de calidad y la satisfacción percibida de los usuarios/as con los servicios como una de las dimensiones para medir la calidad con el centro estudiado.

En el cuarto capítulo, se muestran los resultados obtenidos tras realizar la observación participante, la entrevista y la encuesta. Está dividido en tres apartados: el primero, la descripción de usos y espacios del CAV, el segundo la percepción de los usuarios/as y por último, el análisis DAFO donde se integran los resultados obtenidos en las distintas técnicas.

El quinto capítulo está dedicado a las propuestas de mejora que se plantean tras haber analizado la situación de la organización y haber detectado las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades para mejorar la satisfacción de los usuarios/as del CAV.

En el capítulo 6, se presentan las conclusiones obtenidas durante el estudio y en el capítulo 7 se reflexiona sobre el proceso de aprendizaje experimentado por la alumna durante la realización del presente TFG.

En el capítulo 8, se indican todas las referencias bibliográficas que se han utilizado para la realización del TFG

Y por último, en el capítulo 9, se recogen los anexos, donde se muestra información relacionada con la elaboración de este TFG. Concretamente, el tríptico del Servicio de Promoción y Normalización Lingüística, el guion de la entrevista y la plantilla de la encuesta.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

En este capítulo se presenta el tipo de estudio y la metodología utilizada para la realización del TFG.

El estudio realizado es exploratorio, tanto por la escasa información existente sobre la temática, como por el desconocimiento previo sobre el objeto de estudio. Este tipo de estudio permite aproximarse al CAV para describir su funcionamiento y diagnosticar las necesidades y problemas de esta institución.

Para lograr la consecución de los objetivos del presente estudio se ha utilizado la articulación metodológica encadenada, es decir, aplicar las técnicas por fases, ya que unas permiten diseñar el resto de técnicas. Primero las técnicas cualitativas y a partir de ellas, la técnica cuantitativa.

La complementación encadenada se materializa en tres partes. En primer lugar, la observación participante donde en este caso se analizan los distintos espacios del centro, su uso y funcionamiento. En segundo lugar, la entrevista, para conocer con más profundidad el CAV y recoger información que en la observación participante no hemos conseguido. Por último, la encuesta que sirve para recoger datos de la opinión de los usuarios/as del CAV sobre el objeto de estudio. Posteriormente, tras la recogida se realiza el tratamiento de los datos y se procede a su análisis e interpretación.

2.1 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La revisión bibliográfica es el primer paso que se debe llevar a cabo en una investigación. Nos permite conocer y analizar estudios similares y además conocer el tipo de estrategias metodológicas que han sido utilizadas para obtener información.

Se ha realizado una exhaustiva revisión bibliográfica para encontrar artículos y estudios similares a nuestro objeto de estudio. Se han encontrado libros útiles que se han consultado para elaborar el trabajo y que se citan en la bibliografía.

Las definiciones y conceptos básicos relacionados con metodología y fases de la investigación se han extraído del libro *Metodología cuantitativa, estrategias y técnicas de investigación social* de M^a. Ángeles Cea D'Ancona (1998). Además, se ha realizado una búsqueda de trabajos relacionados con la temática que vamos a desarrollar en esta investigación. En este caso se encontraron trabajos relacionados con el objeto de estudio y se han tomado como guía los realizados por *Marta Nácher: La Biblioteca Central de la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora*. Y también el realizado por *Brenda Ciraolo: La Casa del Alumno UPV. Análisis del espacio, sus usos y percepciones*. Ambos se realizaron sobre instituciones de la universidad, aunque el objeto de estudio no es el mismo. Aun así, se han podido obtener ideas para el estudio y redactar algunas preguntas de la encuesta.

2.2 LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

La observación participante es un método cualitativo y estudia “la realidad en su contexto natural. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales-entrevista, experiencia personal, historias de la vida, observaciones, imágenes, sonidos- que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas” (Rodríguez Gómez. G,1996).

En primer lugar, se describen los espacios, usos y servicios del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Se analiza los distintos espacios del centro, los servicios que se prestan y el uso de cada espacio.

A continuación, se siguió con el estudio de cada uno de los espacios que componen el Centro de Autoaprendizaje de Valenciano. Se hicieron fotografías de cada uno de los espacios del centro para conocer con detalle los espacios y servicios que se dan en el CAV. En la página web del CAV había imágenes de los espacios y servicios, pero actualmente eran totalmente diferentes, por tanto, se volvieron a fotografiar cada uno de ellos. La recogida de la información se presenta en el apartado 4.1 “Descripción de usos y espacios del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV”. Está incluido además un plano de la planta con los distintos espacios que componen el centro, ya que me pareció oportuno aportarlo porque de esta manera es más fácil hacerse una idea de dónde está situado cada sala y el servicio para poder analizar el CAV.

La visita al CAV nos sirvió para recoger información para el trabajo de campo además de conocer el espacio y los servicios que nos proporciona. El mismo día que visitamos el CAV, una de las chicas que está en el departamento de información nos hizo una pequeña visita guiada por el centro para que conociésemos de primera mano cada espacio y servicio.

Durante esta observación nos empezó a surgir preguntas sobre los servicios del CAV que posteriormente hicimos en la entrevista semiestructurada.

2.3. LA ENTREVISTA

Según Bingham y Moore, la entrevista es una conversación seria entre dos personas, un entrevistador que es al que se le asigna mayor responsabilidad en la conducción de la entrevista, y un informante, que tiene un fin determinado y distinto a una simple conversación. Las funciones principales son las de recoger datos e informar (Bingham & Moore,1983).

El tipo de entrevista elegida fue mixta o semiestructurada, es decir, que está formada tanto por preguntas abiertas como cerradas.

Se concertó la entrevista con una de las coordinadoras del centro, mediante un correo que me facilitaron desde el servicio de promoción y normalización lingüística. En un principio tenía suficiente información en lo que me proporcionaba la página web del centro, pero me surgieron algunas dudas sobre distintos servicios y el funcionamiento. También se aprovechó para pedir

cita con otra coordinadora y comentar algunos temas sobre la encuesta que se iba a realizar y así poder ponerla en marcha lo más pronto posible.

La entrevista tuvo una duración de aproximadamente 45 minutos, y aunque se contaba con un guion estructurado (anexo 9.2), había muchas preguntas abiertas en las que la entrevistada estuvo bastante tiempo hablando. Algunas de las preguntas que se realizaron eran sobre el origen, los servicios que presta, su funcionamiento, evolución del centro, etc. Alguna pregunta de las que se hizo no tenía en ese momento la información y me la envió posteriormente por correo. La coordinadora fue muy amable conmigo durante toda la entrevista y me facilitó el correo de la técnica lingüística con la que tenía que hablar para dar inicio a la posterior encuesta a los usuarios/as del centro.

2.4. LA ENCUESTA

La encuesta es una técnica cuantitativa y se considera una de las estrategias de investigación más utilizadas por los investigadores sociales. “Constituye una estrategia de investigación basada en las declaraciones verbales de una población concreta” (Cea D’Ancona, 1998, pág. 239).

La encuesta puede definirse como la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés, y la información se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario precodificado, diseñado al efecto. (Cea D’Ancona, 1998, pág. 240).

La encuesta sirve principalmente para recoger datos de forma precisa y agruparlos de una manera más rápida para que posteriormente se puedan analizar estadísticamente. Es útil porque se adaptan a todo tipo de información. Además, mide el nivel de satisfacción que sirve para medir la calidad del servicio.

La población o universo de interés son todos los usuarios/as del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano de la UPV. Para la determinación del tamaño de la muestra hay que tener en cuenta diferentes variables, como el muestreo utilizado y el tamaño de la población.

En este caso se define como población todas aquellas personas que estén matriculadas en el CAV, ya sean alumnos/as de la UPV, PDI o PAS. Por tanto, la población a analizar es un total de 204 usuarios/as. Durante la difusión de la encuesta, todos los usuarios/as del centro han tenido acceso al cuestionario. Sin embargo, han respondido a la encuesta 56 usuarios/as del CAV, lo que supone que un 27,45% de la población ha respondido a la encuesta dentro del periodo de publicación de ésta. Así que, este será el tamaño muestral a utilizar en el análisis de datos posterior.

El modo de administración de la encuesta que hemos utilizado ha sido on-line, que son encuestas que se crean en páginas web y posteriormente se envían a los correos electrónicos. Este tipo de encuestas son más económicas y no se necesitan encuestadores ni la supervisión de una

persona mientras se realiza la encuesta. Además, en este tipo de cuestionario el encuestador no influye ni condiciona en la contestación de los encuestados/as/as al no estar presente. Asimismo, el coste de la encuesta es mucho más bajo y se ahorra bastante tiempo, añadiendo que en el cuestionario on-line los encuestados/as pueden dedicar más tiempo para su realización.

La herramienta que hemos utilizado es google formulario, ya que a las instalaciones del CAV los usuarios/as acuden dependiendo del tiempo libre que tengan entre clases, trabajo, etc. Por tanto, llegamos a la conclusión que sería mejor utilizar esta herramienta para poder recopilar el mayor número de datos. Además de realizarla en un tiempo más reducido que hacerla personalmente a cada uno de los usuarios/as. La razón principal de realizar la encuesta on-line es que actualmente, el número de usuarios/as que acuden al CAV es cada vez más reducido y haciéndola de forma individual y presencial se recogerían menos datos.

Se agradece al departamento de urbanismo por la autorización del estudio del TFG mediante encuesta on-line y a los asesores/as lingüísticos/as del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV por el envío del cuestionario a todos los usuarios/as del mismo centro para que realizasen la encuesta. Tanto la solicitud de aprobación de difusión on-line de la encuesta como el correo que se envió a todos los usuarios/as desde el departamento de asesoría lingüística del CAV está adjunto en el Anexo de este trabajo.

El tipo de preguntas elegidas para el cuestionario son la mayoría cerradas y en algunos casos dicotómicas y de valoración. Las preguntas cerradas se procesan de una forma más sencilla que las abiertas, pues proporcionan una mayor uniformidad en las respuestas (Babbie, *The Practice of Social Research*, 2014, pág. 233). También se han utilizado algunas preguntas abiertas para que los encuestados/as señalasen por ejemplo a qué facultad está inscrito en el caso de ser PDI o PAS; si es estudiante qué tipo de estudio y el nombre de lo que está cursando, etc. Además, he utilizado preguntas filtro, así el encuestado/a contesta a la siguiente pregunta o no dependiendo de la respuesta anterior; y preguntas de valoración.

Para la elaboración de la encuesta, se utilizaron escalas de actitud. La más utilizada es la escala de Likert, en las que las preguntas tienen varias cuestiones con la misma opción de respuesta y de esta manera el mismo encuestado puede responder cada una eligiendo la que mejor se adapte a su opinión. Las categorías que se han utilizado son 2 y ambas numéricas, la primera puntuando del 1 al 5: 1 totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 indiferente, 4 en desacuerdo y 5 totalmente en desacuerdo; la segunda, escala de valor numérico del 1 al 10: 1 la valoración más baja y 10 la valoración más alta. Este tipo de escala es la que se ha utilizado sobre todo para la valoración de satisfacción de los servicios y materiales del CAV.

La encuesta se estructura en 3 bloques: el primer bloque que recoge las preguntas relacionadas con variables de sexo, relación con la UPV, estudios que se están cursando, motivación, etc.; el segundo bloque, que engloba preguntas relacionadas con la valoración del estado de los espacios y materiales del CAV, etc.; el tercer y último bloque que recoge preguntas relacionadas con los servicios y espacios que conocen y/o utilizan más, el grado de satisfacción, etc.

Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora

Al recoger los datos de los usuarios/as mediante encuesta on-line, es necesario realizar el cálculo del error muestral. Para ello se ha utilizado la página web: <http://www.mdk.es/esp/errores.html>, una página que calcula mediante una calculadora el error muestral. En ella se han introducido el universo o población, intervalo de confianza y la heterogeneidad de la población. Al no conocerse la varianza poblacional se ha utilizado $P=Q=50$.

El margen de error es de un 11,18%, por tanto, la muestra no es representativa de la población y está lejos de los datos deseados, ya que la muestra obtenida es de 56 encuestados/as. Pese al reducido tamaño muestral este estudio nos ofrece una descripción del CAV, una orientación sobre el grado de conocimiento de los servicios ofrecidos por este centro y el grado de satisfacción percibido por los encuestados/as/as con las instalaciones, los servicios prestados y los materiales de consulta y préstamo.

Después de utilizar el google formulario para el diseño y la posterior realización de la encuesta, se han exportado los resultados a Microsoft Excel. Google formularios nos recoge los resultados mediante gráficos y tablas, pero se han vuelto a elaborar las tablas y gráficos para mostrar los datos que hemos obtenido en la encuesta y una mejor interpretación de los resultados.

En el capítulo 4.2. *“Percepción de los usuarios/as del centro de autoaprendizaje de valenciano en la UPV”* se analizarán los datos obtenidos de los resultados obtenidos de los 56 encuestados/as. Es decir, conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV sobre los espacios, usos, materiales y docencia. A continuación, con los resultados del cuestionario se analizarán las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades en el punto 4.3. *“Análisis DAFO del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV”*.

CAPÍTULO 3. SITUACIÓN ACTUAL

3.1. CENTRO DE AUTOAPRENDIZAJE DE VALENCIANO EN LA UPV

3.1.1. CONCEPTUALIZACIÓN

El aprendizaje se define como “proceso mediante el cual el sujeto incorpora o modifica una experiencia a su conocimiento o destreza” (García Rocha, 2005, p.3). Con ello añade que el autoaprendizaje es “cuando el estudiante determina el momento, espacio y ritmo en que realizará sus estudios formales de alguna materia o contenido temático”. Esto conlleva a la responsabilidad de alumno de su propio aprendizaje y el desarrollo de estrategias de aprendizaje, que también podemos llamar aprender a aprender.

Por otro lado, Holec (1994, p.3) llama a los centros de autoaprendizaje como centros de autoacceso y surgen a nivel internacional como una respuesta alternativa a la demanda de aprendizaje de lenguas.

Los centros de autoaprendizaje son los lugares perfectos para el desarrollo del autoaprendizaje debido a que ofrecen buenas condiciones para el desarrollo, ya que el alumnado puede decidir qué hacer y cuándo, por tanto, implica definir objetivos e identificar en qué se quiere trabajar. (Sheerin y Benson, 2001)

La web del CAV de la UPV detalla este centro como una sala donde los usuarios/as tienen a su disposición materiales ordenados por niveles y temarios que hacen que sea más fácil el acceso del aprendizaje de cualquier área del valenciano. El objetivo de este centro es que el alumnado desarrolle individualmente el proceso y metodología de aprendizaje de la lengua, teniendo siempre a su disposición asesores para guiar y resolver cualquier duda.

Este tipo de centros son los ideales para que los estudiantes pongan en práctica su metodología de autoaprendizaje y están presentes en muchas universidades dentro del territorio nacional. Por ejemplo, el Centro de Autoaprendizaje de la Universidad de Barcelona, uno de los más conocidos en el territorio español.

La Universidad de Barcelona describe estos centros como un espacio donde el alumno/a o usuario/a puede hacer uso de los distintos materiales: fichas autocorrectivas, revistas, actividades de autoaprendizaje, etc. Además de ofrecer unos servicios de orientación con el mejor uso de los recursos y asesoramiento para dar respuesta ante las necesidades de aprendizaje de forma autónoma.

3.1.2. ORIGEN

Los centros de autoaprendizaje surgieron a finales de los años sesenta como una evolución de los llamados laboratorios de idiomas, los cuales consistían en una máquina que controlaba las cabinas de los alumnos. En estos laboratorios se impartían las clases con materiales únicamente auditivos que se centraban en el trabajo de la fonética y morfología de dicha lengua, utilizando técnicas de escucha y repetición oral de palabras u oraciones, técnica denominada Audiolingual.

Unos años más tarde estos laboratorios se empezaron a utilizar individualmente por los alumnos/as que trabajaban con el material que ellos querían y cuando querían. Esto dio lugar a la autoinstrucción, sistema donde el aprendizaje depende de tres elementos: un estímulo, una respuesta causada por el estímulo y un refuerzo; y como consecuencia se forman hábitos, debido a la repetición de estos tres elementos. Por ejemplo, los hábitos que se adquieren los/las estudiantes al dedicar unas horas del día al estudio, leer el texto antes de resumir, etc.

Estas técnicas se comenzaron a utilizar de forma oral para después pasar a la escritura. Poco a poco, los laboratorios ya no satisfacían las expectativas y empezaron a funcionar como bibliotecas, lo que condujo a un tipo de autoaprendizaje donde el estudiante lo utilizaba como un espacio de apoyo para el aprendizaje en sus materias escolares.

Según Benson y Voller otra situación que hizo que aparecieran los centros de autoaprendizaje fue la necesidad de ampliar la cobertura de los cursos de lenguas y así poder responder mejor a las necesidades y propósitos de cada estudiante (Lamb y Reinders, 2005, p.8)

En la actualidad, estos centros dan la oportunidad al usuario de seleccionar entre una gran variedad de materiales que le sirven para reforzar sus conocimientos en el aprendizaje de la lengua. La ventaja principal es poder invertir o dedicar el tiempo y el ritmo que el estudiante considere adecuado según sus necesidades.

El CAV de la UPV se puso en funcionamiento debido a la alta demanda de la Comunidad Universitaria que quería aprender valenciano y no tenía el material adecuado y además no se podía adaptar a las clases de preparación que ofertaban las academias.

3.1.3. FINALIDAD

Las funciones principales que tiene el centro es proporcionar un servicio de autoaprendizaje de valenciano para cualquier persona de la comunidad universitaria, que entre otras cosas: no han encontrado ningún curso que se adapte a su horario, nivel y lugar para estudiarlo, que tienen dificultad para utilizar el valenciano, que quieren profundizar en algún aspecto en concreto o como un complemento a sus clases. También está dirigido a personas que no utilizan el valenciano de forma cotidiana y quieren mantener el nivel, así como para los que quieren prepararse para una prueba de nivel o quieren aprender valenciano a su ritmo.

Además, el centro dispone de un departamento de asesoramiento lingüístico que se encarga de atender a cualquier usuario que necesite ayuda para resolver dudas relacionadas con el idioma. Asimismo, en el propio centro organizan “grups de conversa” llevadas a cabo por profesores licenciados en filología.

3.1.4. DESTINATARIOS

El CAV va dirigido a todos los miembros de la comunidad universitaria, es decir, a los estudiantes o comunidad “alumni” –exalumnos/as o egresados/as de la UPV-, al Personal Docente e Investigador (en adelante PDI) y al Personal de Administración y Servicios (en adelante PAS).

3.1.5. REQUISITOS DE USO

Desde que se inauguró el CAV era necesario cumplir con unos requisitos para poder ser usuario del centro. Era obligatorio solicitar el carnet de usuario del CAV que se podía hacer en el momento presentando en el mismo centro el carnet de la UPV y dos fotografías en formato carnet. Este carnet servía sobre todo para controlar la entrada y salida de los usuarios/as del CAV, ya que solo podían acceder los y las que poseían el carnet. También se utilizaba para préstamos de libros de lectura, CD y DVD. A partir de tener en mano el carnet de usuario/a del CAV ya había acceso libre a la instalación y con ello poder hacer uso de todos los servicios que disponía el CAV.

Durante los primeros años de funcionamiento del CAV la entrada y salida de los usuarios/as era continua, pues todos los materiales que disponía el centro eran necesarios para el autoaprendizaje de valenciano, ya que en ese momento el internet no era una herramienta de mucho uso. Además, durante los primeros 5 años el material en formato papel era muy práctico y el CAV lo tenía siempre actualizado.

Unos años más tarde todo empezó a cambiar con la entrada del sistema de internet. Una forma de acceso muy utilizada por la comunidad universitaria donde se puede encontrar gran variedad de material autodidáctico.

Por otro lado, la “*Junta Qualificadora de Coneixements en Valencià*” (en adelante JQCV) comenzó a poner a disposición en su página web, todos los materiales que al mismo tiempo tenía el CAV en formato papel. Esto hizo que poco a poco los usuarios/as viesen que no era necesario acudir al CAV, ya que en internet tenían en formato online la misma cantidad de información y mucho más material del que el centro disponía.

Por ello, el Servicio de Promoción y Normalización Lingüística (en adelante SPNL) decidió reducir los requisitos para ser usuario del CAV, cambiándolos por completo. En la actualidad, solo es necesario ser miembro de la UPV para poder acceder a las instalaciones y hacer uso de los servicios que el CAV dispone. Solo en el caso de realizar algún préstamo de libros de lectura, CD y DVD es necesario tener el carnet de usuario/a.

3.1.6. ORGANIGRAMA

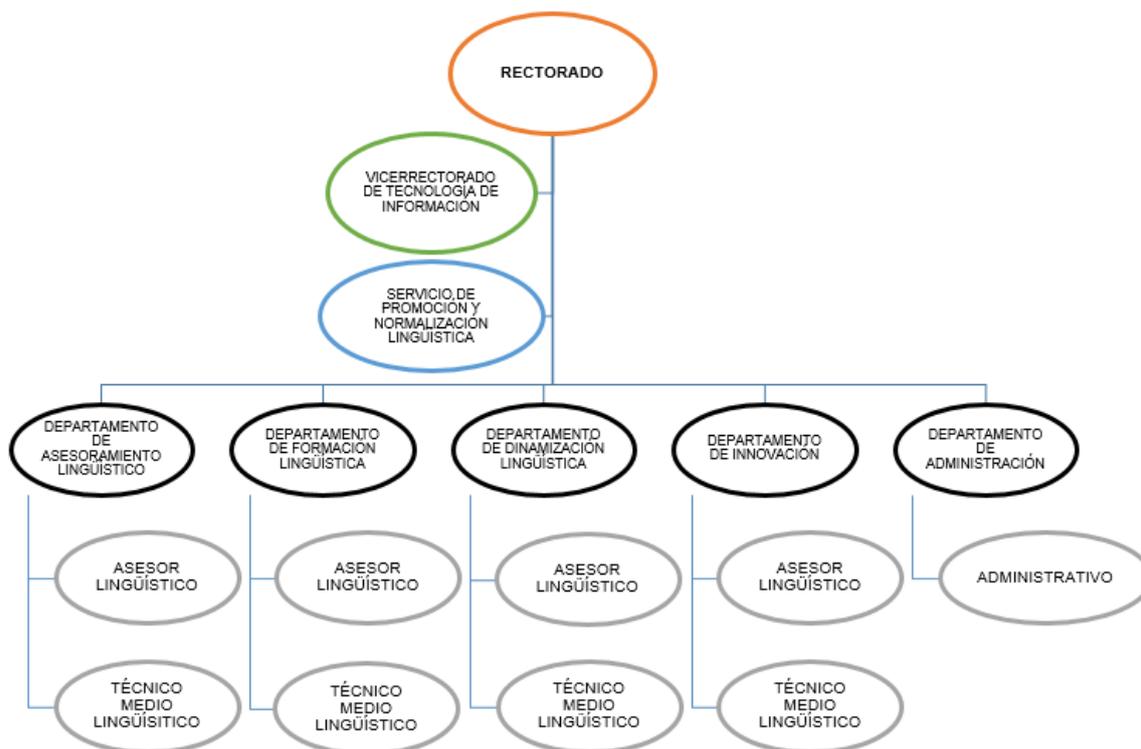
En este apartado se representa gráficamente la estructura jerárquica actual del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la Universitat Politècnica de València. En el organigrama están representadas las estructuras departamentales y los puestos que hay en cada una de ellas.

El CAV depende directamente del Rectorado, concretamente del Vicerrectorado de Tecnología de Información y está subordinado al Servicio de Promoción y Normalización lingüística (en adelante SPNL).

El SPNL está formado por varios departamentos y uno de ellos es el CAV, el cual está compuesto por diferentes departamentos: el departamento de asesoramiento lingüístico, de formación lingüística, dinamización lingüística, de innovación y de administración. Dentro de cada

Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora departamento trabaja un asesor lingüístico y un técnico medio lingüístico, excepto el departamento de administración donde solo trabajan administrativos.

Gráfico 1: Organigrama del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV.



Fuente: Elaboración propia a partir de la carta de servicios del Servicio de Promoción y normalización lingüística.

3.1.7. HORARIOS Y CONTACTO.

El horario establecido desde su inauguración era de lunes a jueves de 10:00h a 20:00h ininterrumpidamente y los viernes de 10:00h a 15:00h.

En cambio, debido al poco uso de las instalaciones el SPNL decidió cambiar el horario y reducirlo, quedando abierto para la comunidad universitaria de lunes a viernes de 10:00h a 15:00h y los martes por la tarde en caso de haber grupos de conversación u otra actividad programada por el centro.

Sin embargo, lo único que no ha cambiado ha sido el horario de septiembre que sigue siendo de lunes a viernes de 10:00h a 15:00h y durante los meses de julio y agosto que permanece cerrado.

Tabla 1: Información de contacto del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV

| | |
|------------------------------|---|
| PÁGINA WEB | http://www.upv.es/cav |
| DIRECCIÓN ELECTRÓNICA | Cav-vera@upvnet.upv.es |
| DIRECCION POSTAL | CAMINO DE VERA, S/N 46022 VALENCIA |
| TELEFONO | +34 963 879 008/EXTENSIÓN 79008 |
| UBICACIÓN | EDIFICIO 5F (en el ágora) |

Fuente: Elaboración propia de información extraída de la web de la UPV

3.2. MARCO NORMATIVO

Este apartado está dividido en dos puntos: primero, las leyes que regulan el SPNL y segundo, la normativa y criterios que regulan la UPV para el SPNL y como consecuencia al CAV.

3.2.1 LEGISLACIÓN

Según la legislación general hay siete puntos que se van a mostrar a continuación, que regulan la Agencia de Promoción y Normalización Lingüística (en adelante APNL) y, como consecuencia, al SPNL y al CAV.

La Constitución Española de 1978 (en adelante CE) en sus artículos 3.1 y 3.2. señala que las otras lenguas españolas también serán oficiales en sus respectivas comunidades autónomas (en adelante CCAA) de acuerdo con los estatutos de autonomía, y que estas lenguas serán objeto de respeto y protección.

Por otro lado, en el artículo 18 del Real Decreto 1002/2010, del 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales, se señala que cualquier título se expedirá en castellano excepto en las universidades con otras lenguas oficiales, que serán con texto bilingüe y en un único documento.

El artículo 7 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana de 1982 señala que todo el mundo tiene derecho a conocer los dos idiomas que se hablan en la Comunidad y que nadie podrá ser discriminado por hablar el valenciano. Por tanto, la Generalitat Valenciana garantizará el uso oficial de ambas lenguas.

La Ley 4/1983 de Uso y Enseñanza del Valenciano (en adelante LUEV) en los artículos del 2 al 5 sobre principios generales, argumentan que el valenciano es lengua propia de la comunidad y por tanto, todos los ciudadanos tienen derecho a conocerlo y hacer uso de ella. Nadie podrá ser discriminado y las mismas administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para impedir que ocurra la discriminación en cualquier ciudadano.

Además, en sus artículos 7, 9, 19, 16, 18, 20 y 23, se afirma que el valenciano tendrá eficacia jurídica en cualquier actuación realizada en la Comunidad Valenciana, teniendo derecho todos los ciudadanos a expresarse en valenciano en cualquier actividad. Por tanto, cualquier trabajador de la administración pública tiene la obligación de atender al ciudadano/a en la lengua que se dirija sin discriminación.

Los artículos 6, 9 y 41 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana del 2006, define la Academia Valenciana de la Lengua (en adelante AVL) como la institución que se encarga de la elaboración de la normativa lingüística. Añade que tanto el valenciano como el castellano son las dos lenguas oficiales de la Comunidad, teniendo derecho a conocer y hacer uso de ambas lenguas. También señala la posibilidad de que los ciudadanos y las ciudadanas se dirijan a la Administración Valenciana en cualquiera de los dos idiomas oficiales y, por tanto, recibir respuesta en la misma lengua en la que pueden dirigirse. Además, la AVL tiene la obligación de

Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora

elaborar la normativa lingüística que posteriormente será utilizada y difundida por las administraciones públicas, sistemas educativos, medios de comunicación, etc.

Por último, los artículos 53 y 58 de la Ley 10/2010 de 9 de julio, de la Generalitat Valenciana, de ordenación y gestión de la función pública valenciana, recogen la obligación del empleado público de informar a los/as ciudadanos/as sobre cualquier tema que necesiten saber y siempre en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.

Tabla 2: Tabla síntesis de la legislación general.

| NORMATIVA | AÑO | IDEA PRINCIPAL |
|---|------|---|
| CE | 1978 | Las otras lenguas españolas que existan también serán oficiales en sus Comunidades Autónomas. |
| RD 1002/2010 “expedición de títulos universitarios oficiales” | 2010 | Cualquier título se expedirá en castellano excepto en las comunidades que haya dos lenguas oficiales, que será con texto bilingüe. |
| Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana | 1982 | Todos tienen derecho a conocer las lenguas oficiales de la comunidad y nadie puede ser discriminado por hablar el valenciano. |
| Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana | 2006 | Cualquier ciudadano que hable valenciano tiene derecho a utilizar la lengua en cualquier administración pública de la comunidad. |
| Ley 4/1983 de 5 de agosto, de Uso y Enseñanza del Valenciano | 1983 | Principios generales sobre el derecho del uso tanto oral como escrito del valenciano en toda la comunidad. |
| Ley 7/1998 de 16 de septiembre de la Generalitat Valenciana, de Creación de la Academia Valenciana de la Lengua | 1998 | La AVL elabora la normativa lingüística que posteriormente será utilizada por las Administraciones públicas, colegios, medios de comunicación, etc. |
| Ley 10/2010 de 9 de julio, de la Generalitat, de ordenación y gestión de la función pública valenciana | 2010 | El empleado público tiene la obligación de informar a los ciudadanos en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la comunidad. |

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. NORMATIVA Y CRITERIOS DE LA UPV

En las próximas líneas pasamos a recoger y describir los artículos de las diferentes normativas que afectan al CAV.

En primer lugar, la argumentación en relación a que la UPV se compromete a potenciar el uso de valenciano en la enseñanza y administración. Añadiendo además que, las lenguas que se utilizan en la UPV son las dos oficiales en la CV, por lo que en la enseñanza cada alumno/a es libre de elegir la lengua durante su enseñanza universitaria. Esto se resume en el Diario Oficial de la Comunidad Valenciana Núm.6661,29/11/2011.

La Orden de 16 de agosto de 1994, de la Conselleria de Educación y Ciencia, hace referencia a la homologación de los certificados de valenciano de la JQCV con los de otras administraciones.

En este caso se refiere a que los certificados oficiales de conocimientos en valenciano expedidos por la JQCV se homologarán y se revalidarán con otros títulos y certificados.

Todos los certificados expedidos por el SPNL se consideran como méritos en el momento de la contratación, oposiciones y concursos y, por tanto, en conjunto de las Administraciones Públicas. Todos los certificados de valenciano de la UPV son equivalentes con las de la JQCV desde que se aceptó en el Acuerdo del 7 de junio del 2011, de la “Comissió d’Homologacions del Ple de la JQCV”. Como consecuencia, toda aquella persona que haya superado la prueba de conocimientos en valenciano de la UPV después del 2009, tendrá derecho por parte de la JQCV de la expedición de su certificado.

A continuación, en la siguiente tabla se muestran las equivalencias de los títulos que expide la JQCV con los títulos de las universidades valencianas.

Tabla 3: Tabla equivalencias certificados de valenciano

| JQCV | UNIVERSIDADES VALENCIANAS/ MERC* |
|--------------------|----------------------------------|
| CONEIXEMENTS ORALS | CERTIFICADO NIVEL A2 |
| GRAU ELEMENTAL | CERTIFICADO NIVEL B1 |
| GRAU MITJÀ | CERTIFICADO NIVEL C1 |
| GRAU SUPERIOR | CERTIFICADO NIVEL C2 |

Fuente: Elaboración propia según el Marc Europeu de Referència per a les Llengües (MERC).

Por otro lado, en el Boletín Oficial de la UPV, núm. 28, 06/2009, se añadió que, en el caso de impartirse algún grupo en valenciano, el criterio será impartir como preferencia la docencia en valenciano.

También la UPV se compromete a la transparencia lingüística en todos sus ámbitos, en la docencia y en la actividad universitaria. Es decir, la UPV hace pública la información sobre la lengua en la que se impartirán las clases, siempre al inicio de la matrícula. Por lo tanto, en las actividades de docencia que en la matrícula se especifique que serán en valenciano, cualquier docente podrá usar dicha lengua durante las actividades realizadas en la UPV.

Por último, hay que destacar el **Índice de Actividad Docente UPV** (en adelante IAD) que hace referencia al desarrollo de la enseñanza y afecta a la evaluación de actividad del profesorado en materia docentes. El IAD señala que “en el caso de que la docencia sea impartida en valenciano, inglés u otra lengua extranjera, el número de horas correspondientes se multiplicarán por 1,5” (p. 20-21 del IAD).

Tabla 4: Tabla Síntesis de la normativa y criterios de la UPV.

| NORMATIVA | AÑO | IDEA PRINCIPAL |
|--|------|--|
| Diario oficial de la Comunidad Valenciana. Núm. 6661, 29/11/2011. | 2011 | La UPV se compromete a potenciar el uso del valenciano tanto en la enseñanza como en la administración. |
| Orden de 16 de agosto de 1994, de la Conselleria de Educación y Ciencia | 1994 | Homologación de los certificados de valenciano de la JQCV con los de otras administraciones. |
| Acuerdo del 7 de junio del 2011, de la "Comissió d'Homologacions del Ple de la JQCV" | 2011 | Todos los certificados expedidos por SPNL después del 2009, tienen derecho por la expedición del título por parte de la JQCV. |
| Boletín oficial de la UPV, núm. 28, 06/2009 | 2009 | Cuando se imparten grupos de docencia en valenciano, tendrá preferencia el uso de dicha lengua en las clases. |
| Transparencia lingüística en la UPV | - | La UPV hace pública (en la matrícula o preinscripción) la información sobre la lengua en la que se impartirán las clases o cualquier otra actividad. |
| IAD de la UPV | 2010 | Si la docencia es impartida en valenciano, inglés u otra lengua extranjera, el número de horas correspondientes será mayor (tutorías) |

Fuente: Elaboración propia.

3.3. SERVICIOS PRESTADOS POR EL CENTRO DE AUTOAPRENDIZAJE DE VALENCIANO EN LA UPV.

3.3.1 SERVICIOS.

El acceso al CAV es totalmente libre y todos los miembros y ex miembros de la comunidad universitaria de la UPV pueden hacer uso de las instalaciones, sólo en el caso de solicitar algún préstamo de libros de lectura, CD o DVD debe presentar el carnet de usuario/a del CAV.

El CAV posee dos tipos de servicios: online mediante su página web y presencial. No todos los servicios se prestan en ambas modalidades, por lo que pasamos a detallar qué nos ofrece cada uno.

Los servicios que se utilizan de forma **on-line** son:

- Asesoramiento lingüístico: cita previa

Si el alumnado necesita orientación relacionada con la elección de actividades, con la finalidad de conseguir el objetivo individual de cada uno, se ofrece la posibilidad de contactar a los técnicos lingüísticos para hacer una consulta personalizada. Ya sea relacionada con dudas lingüísticas, homologaciones de certificados, convalidaciones, etc. En el caso que se necesite tener una tutoría presencial con algún asesor lingüístico, se concreta la cita para que el usuario o la usuaria acuda al despacho de formación lingüística situado en el CAV.

Ilustración 1: Personalización de formularios

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Castellano · English · a · A · Accesibilitat · Mapa web · Cercar · Director

Accés identificat

Admissió · Estudis · Investigació · Organització · Perfils

Inici UPV :: Formularis :: Assessorament lingüístic als usuaris del CAV

Assessorament lingüístic als usuaris del CAV

Assessorament lingüístic als usuaris del CAV

Si voleu que us orientem en l'elecció d'activitats i d'estratègies per tal d'assolir el vostre objectiu, podeu adreçar-vos als **TECNICS LINGÜÍSTICS**, que també us ajudaran a resoldre dubtes lingüístics i us donaran resposta a les consultes relacionades amb els diferents certificats de llengua (convalidacions, homologacions, informació sobre altres institucions acadèmiques i administratives ...).

Seleccioneu el dia i l'hora

Cognoms, nom* Santos Castillo, Miriam
Adreça electrònica* misancas@ade.upv.es
Cita*
Data*

Envia

Per a qualsevol consulta, us heu d'adreçar a l'adreça electrònica següent: cav-vera@upvnet.upv.es

Fuente: Captura de pantalla página web SPNL (servicio de promoción y normalización lingüística).

- Media UPV (Polimedia + Politube):

Este servicio es utilizado por el CAV para subir videos online explicados por los profesores del centro, con materiales que sirven para un mejor aprendizaje del valenciano como por ejemplo, gramática, morfología, sintaxis, etc.

- Aula virtual: Asignaturas OCW (Open Course Ware), Cursos MOOC:

Es una plataforma on-line que tiene el CAV, donde suben el temario que corresponde a las asignaturas OCW y a los cursos MOOC.

- Tutorías para el PDI:

Las tutorías para PDI también pueden ser presenciales y se realizan en el periodo de tiempo que los asesores lingüísticos fijan para ello. A partir de ahí los PDI se inscriben en la página web y seleccionan el horario en el que podrán acudir.

Por otro lado, los servicios de **uso presencial** son:

- Zona de estudio
- Zona de dictados y comprensión lectora
- Grupos de conversa
- Corrección de redacciones
- Autocorrección de dictados
- Préstamos de libros de lectura, DVD (películas y documentales)

3.3.2 MATERIALES.

Los materiales que dispone el CAV son también de uso totalmente libre para todo aquel que acceda a las instalaciones. Sin embargo, se pueden clasificar los materiales en dos tipos: los que solo se pueden utilizar en las instalaciones y los que se pueden llevar a casa por un periodo de tiempo.

Los materiales y actividades de las que sólo se pueden hacer uso **en las instalaciones** son:

- Dictados
- Fichas autocorrectivas
- Exámenes de la JQCV (*Junta Qualificadora de Coneixements en Valencià*) y soluciones.
- Ejercicios
- Diccionarios y vocabularios
- Programas informáticos para trabajar el valenciano

Los materiales de los que se pueden hacer uso tanto **en las instalaciones como en casa**, son los siguientes:

- Libros de texto y de lectura
- DVD de música y películas

Tanto los libros como los CD y DVD pueden utilizarse en el CAV, pero en el caso de poder llevárselo a casa, es necesario tener el carnet de usuario del centro. En el caso de no tenerlo, se puede hacer en el momento entregando la documentación necesaria. Si no es así, no podrá hacerse el préstamo.

Tanto la función como el funcionamiento de todos estos servicios son recogidos en el punto “4.1.”, referido a la descripción de usos y espacios del centro de autoaprendizaje de valenciano en la UPV.

3.4. LA CALIDAD.

Para saber el nivel de calidad de los usuarios/as es necesario conocer la opinión de las personas que utilizan dicho servicio.

El término calidad proviene del latín *qualitas o qualitatis* y se refiere a la capacidad que tiene un objeto para satisfacer las necesidades y cumplir unos requisitos.

La calidad es difícil de observar a primera vista, ya que es un concepto bastante complejo y abstracto y está construida a partir de diferentes variables. Por ello, se precisa de otros indicadores para su medición.

Según Juran y Gryna, (1993, p.3), lo definen como la “adecuación al uso”. Esto implica la “adecuación del diseño del producto o servicio y la medición del grado en que el producto es conforme con el diseño”, es decir, calidad de diseño con calidad de fabricación.

Reeves y Bednar (1994, p. 419) relacionan el concepto de calidad con la satisfacción de lo que espera el usuario, dentro de lo que se denomina la “Nueva Gestión Pública”. “Un conjunto de

Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora

reformas que se hicieron a través del llamado Modelo Westmister, basado en la gestión mixta, pública y privada, y en la privatización de algunas empresas”.

Por otro lado, la norma ISO (International Standardization Organization) que es la entidad internacional que se encarga de favorecer y promover la normalización y estandarización en todo lo referente a servicios y productos. La norma ISO 9001 establece los requisitos mínimos exigidos a una organización para implantar un sistema de gestión de calidad. Ésta norma se estableció en 1987 y es el estándar para la gestión de calidad más usado en el mundo. En el caso de España es la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) la que se ocupa de la normalización.

Es muy importante que el producto o servicio tenga las características necesarias para satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios/as. Por tanto, la medición de la satisfacción es uno de los indicadores que forma parte de la medición de la calidad.

3.4.1. LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A.

El término satisfacción proviene del latín *satisfactio* y es el efecto de satisfacer, es decir de cumplir en determinadas exigencias o expectativas.

Medir la satisfacción del usuario permite a las empresas y administraciones saber si el servicio que ofrece se ajusta a las expectativas. Si una organización no se preocupa por saber la satisfacción de sus usuarios/as, no sabemos cómo van las cosas ni mucho menos qué va a pasar. La medición de la satisfacción es un indicador para evaluar el desempeño global y con ello mejorar la gestión del servicio. Por tanto, este es el objeto de estudio de este trabajo.

Es importante medir la satisfacción en la administración pública para poder valorar de una manera más objetiva la percepción de los usuarios/as sobre el servicio que se está prestando y utilizar la información que se recopila con la finalidad de mejorar el rendimiento de los departamentos o las distintas áreas que forman dicho servicio.

A los usuarios/as sobre todo de las administraciones públicas, hay que escucharles y hacerles preguntas más planificadas, para conseguir recopilar la mayor información sobre lo que realmente quieren y más valoran.

3.5. LA SATISFACCION DEL USUARIO/A CON EL SERVICIO Y SU MEDICIÓN.

La satisfacción del usuario se ve determinada por lo que éste tuvo que ceder a cambio del servicio. Por lo tanto, la satisfacción se vuelve como una respuesta del consumidor derivada de las comparaciones.

La percepción de la calidad de un servicio es un componente que influye en la satisfacción del usuario. La calidad es enfocada a las dimensiones del servicio y la satisfacción es un término más amplio que afecta también a factores personales y situacionales del servicio.

Un ejemplo sería cuando visitas un restaurante periódicamente para comer porque la calidad de la comida es buena y la satisfacción que ello conlleva. Es decir, el conjunto de varios factores

como: la comida es buena, tardan poco tiempo en atenderte y servir la comida, el precio es recompensado con la calidad, buena atención de los camareros, etc.

La satisfacción del usuario según la norma ISO 9001:2008 se define como “una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la percepción del usuario en relación al cumplimiento de los requisitos de la organización”.

Para cualquier organización o empresa se consideran las actividades de medición de la satisfacción del usuario como un proceso que forma parte de la gestión de la organización, realizándose de la manera más eficaz y eficiente.

La podemos medir de dos maneras diferentes. De forma directa e indirecta: Con la medición directa se consigue la percepción del cliente en relación con el cumplimiento de los requisitos de la organización. En cambio, la medición indirecta se consigue la misma información, pero sin necesidad de preguntar directamente al usuario, solo utilizando datos existentes que tenga la misma organización.

Cualquier organización que esté vinculada a prestar servicios dirigidos a la comunidad, quiere hacer sentir satisfechos a sus clientes para fidelizarlos y así asegurar que perduren en la empresa. Un alto grado de satisfacción genera ventajas como, por ejemplo, que se difunda una imagen positiva y aumente el prestigio de la organización.

Según Armand Feigenbaum (1922), dice que “la calidad es lo que el cliente dice que es”. Por tanto, es más efectivo consultar directamente a los usuarios/as acerca de la satisfacción de dicho servicio.

La **medición directa** de la satisfacción puede llevarse a cabo con la ayuda de técnicas de investigación social. Es decir, mediante la encuesta, entrevista en profundidad, grupo de discusión u observación directa (Cliente misterioso).

- La encuesta: permite conocer las características de la población obteniendo información de la muestra. Se lleva a cabo mediante la realización de preguntas a cada uno de los individuos de la muestra. El conjunto de estas preguntas se llama cuestionario, un documento donde se obtiene información a través de preguntas idénticas y con el mismo orden. Pueden ser preguntas abiertas, cerradas o mixtas.

Esta técnica ha sido utilizada en el TFG “La Casa del alumno de la UPV. Análisis del espacio, sus usos y percepciones. Diagnóstico y propuestas” de la alumna Brenda Ciralo. Utiliza esta técnica para recoger datos sobre la opinión de los usos y espacios de la Casa del Alumno. En este trabajo de investigación el universo de estudio son todos los usuarios/as de la Casa del Alumno de la UPV y un tamaño muestral de 100 encuestas. El tipo de preguntas para el cuestionario son cerradas, por lo que solo se puede elegir una opción. Después de realizar todas las encuestas, se ha creado una base de datos para introducirlos y posteriormente analizarlos estadísticamente.

- Entrevista en profundidad: una técnica utilizada para recoger información relacionada con el funcionamiento de los servicios. Esta entrevista consiste en una conversación con un usuario, de esta manera el entrevistado se siente más cómodo y por tanto facilita la obtención de información. En este caso información cualitativa, es decir, que estudia el comportamiento y se trata de un análisis no estadístico.

Esta técnica se ha utilizado en el TFG “La biblioteca central del al UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora” de la alumna Marta Nácher. En este trabajo de investigación se concertó una entrevista de alrededor de 15 minutos con uno de los técnicos de la Biblioteca central de la UPV para recoger información relacionada con el origen de la biblioteca, los servicios, funcionamiento, etc. Para realizar la entrevista, la alumna llevaba un guion ya preparado donde había preguntas específicas, por lo que este tipo de entrevista se conoce como estructurada.

- Grupo de discusión: consiste en una reunión donde participan alrededor de 8 personas y se obtiene información mediante debate sobre la percepción del servicio.

En la Universidad de Córdoba se ha hecho un estudio sobre “el papel de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el aula universitaria para la formación en competencias del alumnado”. En este caso el estudio va dirigido a los estudiantes de la universidad para la especialidad de educación primaria. La técnica de grupo de discusión es la elegida para valorar la necesidad de introducir un modelo de enseñanza o aprendizaje utilizando las TIC como estrategia metodológica y conseguir que los alumnos adquieran competencias. Este estudio responderá a preguntas como: ¿Las tecnologías basadas en TIC mejoran el aprendizaje? ¿Favorecen la adquisición de competencias?...

Para el grupo de discusión se estructuró la planificación de la sesión, donde se fijaron los objetivos del grupo, guion de la sesión, preparación de las preguntas, selección de los participantes y el tiempo de duración. La conclusión principal a la que se llegó fue, que el uso de las TIC para la formación de competencias era menor de lo que se esperaba.

Otro estudio donde se ha utilizado este método es en el Centro de Magisterio la Inmaculada, adscrito a la Universidad de Granada, con el estudio “Las técnicas de grupo como estrategia metodológica en la adquisición de la competencia de trabajo en equipo de los alumnos universitarios”. El objetivo principal es saber si la introducción del trabajo en grupo en las aulas hace que el alumnado adquiera destrezas que le capaciten a afrontar diferentes situaciones grupales en su trayectoria tanto académica como profesional. Se ha utilizado como muestra representativa del estudio a un total de 7 alumnos de primero de Grado de Magisterio de dicha universidad. La sesión se ha grabado en una cinta y en vídeo para recoger el texto de forma literal y completa, y además, ser objetivos en la dimensión del trabajo grupal. Se ha planteado preguntas como: ¿Qué os parecen las técnicas de grupo?, ¿Realmente es positivo trabajar en grupo para conseguir objetivos grupales?, ¿Esta técnica ayuda a romper el hielo?, etc. La conclusión principal a la que se llegó fue que las técnicas de grupo son positivas para el trabajo grupal, ayudando entre otras cosas: a perder el miedo a enfrentarse a un grupo de gente, clima de cooperación, responsabilidad con la tarea en general, etc.

- Observación directa (cliente misterioso): se observa el servicio que se presta desde la perspectiva de quién utiliza el servicio. Se obtiene información directa por parte de quien evalúa, pues se produce un acercamiento a los miembros que trabajan en la organización.

Esta técnica ha sido utilizada por el departamento de Educación Física y Deportiva en la Universidad de Granada, para el estudio de la “Metodología de enfrentamiento de observadores para investigaciones sobre Educación Física y deporte en las que se utilice como método la observación”. En este caso el mejor método que se puede utilizar para el estudio en esta modalidad es la observación directa porque es necesario observar principalmente la conducta humana como, por ejemplo, en proceso de aprendizaje de una niña en la modalidad de gimnasia deportiva, la adaptación cardiovascular de una persona durante una carrera, interacciones entre jugadores en deportes de equipo, etc. En este caso, hay dos fases para una buena observación directa: la primera la fase preparatoria, que es la formación teórica y la formación práctica; y la segunda el entrenamiento en la observación.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

El cuarto capítulo se divide en tres bloques distintos. En primer lugar se describe y analiza los espacios y usos del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV, en segundo lugar, se presenta la percepción y el grado de satisfacción que tienen los usuarios/as encuestados/as/as del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV y, en tercer lugar, se lleva a cabo un análisis DAFO a partir de la información presentada en este capítulo.

4.1. DESCRIPCIÓN DE USOS Y ESPACIOS DEL CENTRO DE AUTOAPRENDIZAJE DE VALENCIANO EN LA UPV

El Centro de Autoaprendizaje de Valenciano se distribuye en una sola planta. Está situado en uno de los edificios del Ágora, exactamente en el Edificio 5F.

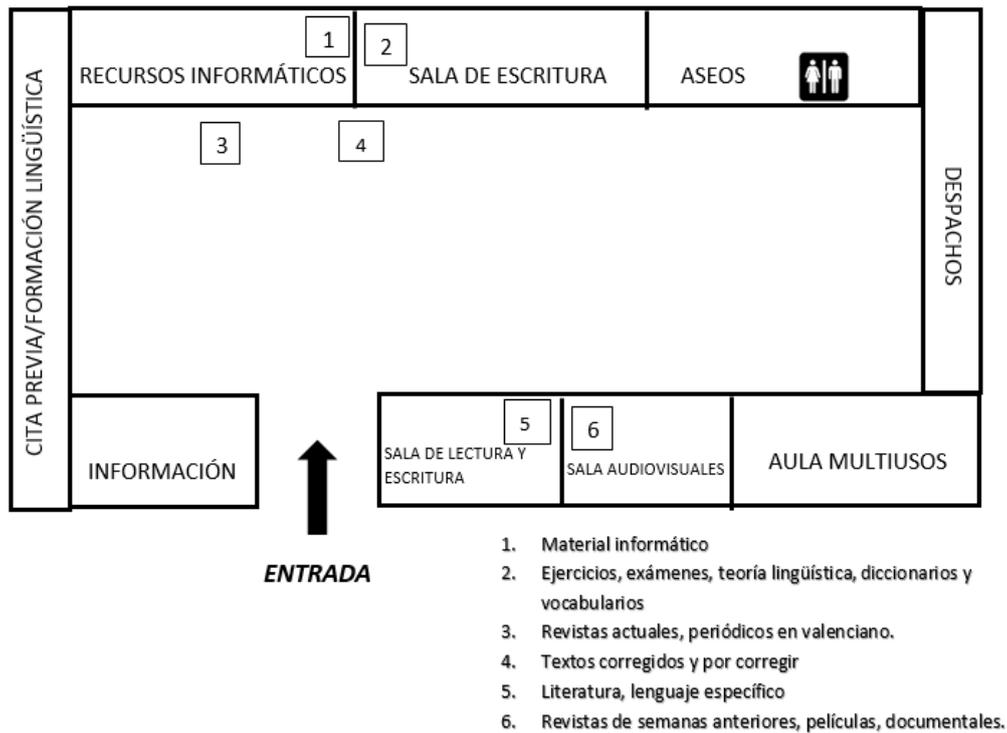
Ilustración 2: Plano UPV. Localización del edificio CAV



Fuente: <http://www.upv.es/plano/directorio-es.pdf>

Para la descripción de la planta empezaremos de izquierda a derecha y tomaremos como referencia la entrada del centro, tal y como se mostrará en el siguiente plano de la planta.

Ilustración 3: Plano de la planta del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV.



Fuente: Elaboración propia a partir de las fotografías realizadas para el estudio y análisis del espacio del centro.

Ilustración 4: Perspectiva 1 del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5: Perspectiva 2 del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV.



Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la planta en la que se encuentra situado el Centro de Autoaprendizaje de Valenciano estará estructurado de la siguiente manera:

- a) Descripción del espacio y de los servicios ofrecidos
- b) Uso de los espacios

a) DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO Y DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CAV.

La entrada al Centro de Autoaprendizaje de Valenciano está formada por dos puertas de cristal que se abren manualmente. Al entrar por la primera puerta hay un pequeño tablón de anuncios donde cuelgan noticias relacionadas con cursos, charlas, etc., ya sea del centro o de la UPV en general, que pueda ser de interés para los usuarios/as.

Ilustración 6: Tablón de anuncios entrada



Fuente: Elaboración propia.

Hace años, entre las dos puertas de cristal había unos lectores de tarjetas nada más entrar a la primera puerta que te daban acceso al centro, era aquí donde se tenía que mostrar el carné de usuario. Actualmente, debido a la poca influencia ya no es necesario mostrar el carné para poder entrar.

El Centro de Autoaprendizaje de Valenciano es un lugar que consta de varias salas en un espacio reducido. Está formado por un total de 8 zonas o salas en una sola planta: información, asesoramiento lingüístico, recursos informáticos, sala de escritura, despachos, aula multiusos, zona audiovisuales y sala de lectura y escritura. Al ser un espacio reducido para la cantidad de servicios que presta el centro, algunas de las zonas son espacios abiertos sin puertas para que no dé la sensación de agobio a los usuarios/as y sea un lugar más agradable para el autoaprendizaje de la lengua. Éstas zonas de espacio abierto son: la zona de información, recursos informáticos, sala de escritura, zona de audiovisuales y zona de lectura y escritura. El resto de salas son espacios cerrados ya que se necesita más intimidad y silencio debido a las actividades que se realizan.

Como se ha dicho anteriormente vamos a empezar a describir la planta de izquierda a derecha desde la misma entrada.

En primer lugar, nada más entrar a la izquierda está situado un espacio dedicado a proporcionar información a los usuarios/as. Hay dos mesas con dos ordenadores y te atienden dos trabajadores de la fundación Servipoli. Es necesario ser alumno de la UPV y cumplir unos requisitos mínimos académicos para poder trabajar como Servipoli.

Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora

A continuación de la zona de información, se encuentran dos despachos que se usan para cita previa y asesoramiento lingüístico. Son dos pequeños despachos utilizados por asesores o técnicos lingüísticos que constan de ordenador y una mesa aparte para poder atender a los usuarios/as que necesitan asesoramiento.

Ilustración 7: Zona de información del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV.



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 8 : Zona de asesoramiento lingüístico del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV.



Fuente: Elaboración propia.

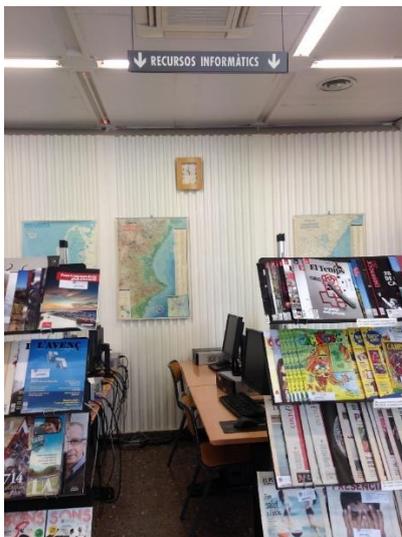
Justo enfrente de la zona de información, hay un espacio de recursos informáticos que consta de cinco ordenadores que pueden ser utilizados por cualquier usuario del centro. Además, en esta zona se pueden encontrar estantes con revistas y periódicos actuales en valenciano.

Ilustración 9: Zona recursos informáticos. Ordenadores



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 10: Estantes de revistas y periódicos en valenciano.



Fuente: Elaboración propia.

También encontramos en la zona de recursos informáticos un panel informativo donde señala dónde están situados los distintos espacios del Centro de Autoaprendizaje de valenciano. De esta manera los usuarios/as no tienen la necesidad de acudir a información para saber dónde está cada uno.

Detrás del panel de información se observan tres mapas: un mapa de Europa y dos de la Comunidad Valenciana, uno físico y el otro político con la finalidad de que cualquier usuario pueda consultarlo, ya que está estudiando la lengua que se utiliza en esta comunidad.

Ilustración 11: Panel informativo de los distintos espacios del centro.



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente sala es la de escritura que tiene una mesa larga con varias sillas, rodeada de estanterías. La sala se divide en dos estancias separadas por un estante. La primera estancia recoge los recursos informáticos con material para utilizar en los ordenadores, y en la segunda estancia se ubica la sala de escritura, donde el alumnado puede acceder a ejercicios, exámenes de la JQCV, vocabularios, diccionarios y libros de teoría.

Ilustración 12: Zona de escritura. Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV.



Fuente: Elaboración propia.

Encontramos además en una de las paredes un tablón de anuncios donde informan de noticias, novedades, horarios, etc. Y también en la pared contigua al tablón de anuncios, varios cuadros con imágenes y citas en valenciano.

Ilustración 13: Tablón de anuncios zona de escritura.



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 14: Pared con cuadros y citas de autores valencianos



Fuente: Elaboración propia.

A continuación de la sala de escritura, están los aseos tanto de mujeres como de varones. A la derecha hay unos despachos que son para asesores y técnicos lingüísticos del Área de promoción y normalización lingüística.

Ilustración 15 y 16: Aseos.



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 17: Despachos Área de promoción y normalización lingüística.



Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo el plano mostrado anteriormente se observa que le sigue una sala multiusos, que tiene una pizarra/proyector para el profesorado y a su alrededor un conjunto de sillas y mesas para los/las alumnos/as. Ésta sala también es llamada sala “*grups de conversa*”.

Ilustración 18: Aula multiusos.



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 19: Interior sala multiusos.



Fuente: Imagen cogida de la web del CAV.

A continuación, se encuentra la sala de audiovisuales con un total de seis radiocasetes y equipamiento para la estancia durante el uso de este material. Ésta zona está separada por una estantería que tiene dos secciones: una dedicada a documentos audiovisuales y publicaciones periódicas (revistas), y otra parte con libros de lectura y diccionarios de lenguaje específico.

En la sala de audiovisuales se encuentra la zona de reciclaje con los contenedores correspondientes de papel, plástico y restos orgánicos, aunque en todo el Centro de Autoaprendizaje de Valenciano hay repartidas varias papeleras.

Ilustración 20: Zona de audiovisuales



Fuente: Elaboración propia.

En ésta parte encontramos la zona de lectura y escritura, que tiene el mismo uso que la sala de escritura, pero en esta zona podemos encontrar material diferente como libros de lectura y lenguaje más específico.

Ilustración 21: Zona de lectura y escritura



Fuente: Elaboración propia.

Como podemos observar tanto en las imágenes que hemos aportado de la entrada como en algunos de los espacios que hemos mostrado anteriormente, el Centro de Autoaprendizaje de Valenciano es un espacio muy luminoso, ya que una de las dos paredes que forman el centro está acristalada para poder dejar pasar la luz durante todo el día. Además, tiene instaladas en el techo del centro una gran cantidad de paneles con luz. Por tanto, todo en conjunto da una sensación agradable sobre todo los meses de más frío, donde se agradece que entre la luz del sol.

Asimismo, las paredes están pintadas de color blanco, lo que da la sensación de ser un lugar espacioso y tranquilo para el estudio y autoaprendizaje de la lengua.

b) USO DE LOS ESPACIOS

En cada una de las zonas que componen el Centro de Autoaprendizaje de Valenciano, se realizan diferentes tareas y prestan varios servicios que pasamos a describir.

ZONA DE INFORMACIÓN

Tiene la principal función de informar a los usuarios/as sobre el funcionamiento del centro, cursos que se imparten, pruebas tanto de la JQCV (Junta Qualificadora de Coneixements en Valencià) como del Servicio de Promoción y Normalización Lingüística.

También son los encargados de hacer el carnet de usuario del centro, siempre y cuando se entregue la documentación necesaria, es decir, el carnet de alumno/a de la UPV y dos fotografías tamaño carnet. Además, se realizan préstamos de libros, CD, DVD, películas, documentales, etc. Para poder llevarte cualquier material del CAV es necesario ser usuario del mismo Centro y el tiempo de préstamo depende del tipo de material.

ÁREA DE ASESORAMIENTO LINGÜÍSTICO

Esta área está dirigida por técnicos lingüísticos que hacen la función de orientar a cualquier usuario/a en la elección de actividades con la finalidad de conseguir su propósito. Además, ayudan a resolver dudas lingüísticas y dan respuesta a cualquier consulta relacionada con convalidaciones, homologaciones, etc. Todo esto siempre que se pida cita previa en la página web del CAV.

Ilustración 22: Petición de cita previa para asesoramiento lingüístico.

Seleccióne data i hora: Assessorament lingüístic als usuaris del CAV - Google Chro...

Es seguro | https://www.upv.es/pls/soalu/sic_frmcitas.Formulario_Cal?P_WEB_FRMFORM=275

Seleccióne data i hora

Seleccióne data i hora

Seleccióne la data desitjada en el calendari:

Podeu desplaçar-vos al mes següent o a l'anterior amb les fletxes de la part superior del calendari.

Legenda:

No disponible Dia seleccionat

Dia lliure Hui

Seleccióne l'hora desitjada en la llista:

Les hores deshabilitades no estan disponibles o ja han sigut reservades per altres usuaris.

Si no queden hores lliures, marque el següent dia lliure en el calendari.

| Febrer 2017 | | | | | | |
|-------------|----|----|----|----|----|----|
| Di | Dt | Dc | Dj | Dv | Ds | Dg |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | | | | | |

Primera cita disponible

Reserves

Dimarts 14 de Febrer de 2017

- 12:00 - lliure
- 12:15 - lliure
- 12:30 - lliure
- 12:45 - lliure
- 13:00 - lliure
- 13:15 - lliure
- 13:30 - lliure
- 13:45 - lliure

Accepta Cancel·la

Fuente: Captura de pantalla de la página web del CAV.

También se imparten tutorías para PDI, donde se intenta mejorar y ampliar los conocimientos de valenciano y de esta manera impartir docencia con esta lengua de forma más segura. Estas tutorías se imparten desde hace dieciséis años para conseguir que los profesores y las profesoras adquieran más confianza y destrezas en su uso.

El período de la tutoría, en el curso actual, se ha fijado entre noviembre del 2016 hasta mayo del 2017. Para hacer uso de las misma es necesario rellenar la preinscripción entre el 7 y 19 de octubre que proporciona la página del Servicio de Promoción y Normalización Lingüística, indicando las preferencias de horario, ya que el horario de atención es el que solicite la misma persona interesada, y presentando el certificado del nivel anterior que se haya superado. Estas tutorías tienen la finalidad de enseñar valenciano a los /as profesores/as, combinando el autoaprendizaje no presencial con tutorías individualizadas presenciales o mediante videoconferencia.

Además, las tutorías para el PDI ofrecen varios niveles: el más básico que es el A2, seguido del B1 (elemental), B2 (intermedio), C1 (suficiencia) y C2 (superior).

Los técnicos lingüísticos son también los encargados de corregir las redacciones que los usuarios/as depositan en las cajas de textos por corregir. De esta manera en unos días el usuario puede recoger la redacción corregida tanto ortográfica como gramatical en la caja de textos corregidos.

RECURSOS INFORMÁTICOS

Para trabajar con los ordenadores del centro, éste proporciona a los usuarios/as programas y juegos para hacer ejercicios de valenciano con materiales didácticos y así mejorar la lengua de una manera interactiva. Tiene una gran variedad de juegos donde practicar ortografía, vocabulario, conjunciones verbales, morfosintaxis, etc.

Ilustración 23: Material informático.



Fuente: Imagen extraída de la página web del CAV

Además, en esta zona podemos encontrar películas y documentales en formato DVD o VHS, que pueden utilizarse en los ordenadores del centro o puedes mirarlo en casa solicitando un préstamo de 3 días de duración. Para hacer cualquier préstamo es necesario ser usuario del centro y presentar dicho carnet a información cuando se vaya a realizar el préstamo.

Ilustración 24: Películas y documentales en formato DVD o VHS



Fuente: Imagen extraída de la página web del CAV.

ZONA DE ESCRITURA

La zona de escritura se utiliza con la finalidad de que los usuarios/as del centro practiquen el valenciano con ejercicios, exámenes de la JQCV (Junta Qualificadora de Coneixements en Valencià), fichas autocorrectivas, vocabularios, diccionarios y libros de teoría. El centro tiene a disposición de los usuarios/as varios libros de ejercicios para profundizar en el contenido que se necesita mejorar, siempre acompañado de un libro de soluciones para la autocorrección de los ejercicios.

Ilustración 25: Ejercicios, exámenes y fichas autocorrectivas.



Fuente: Elaboración propia.

Además, el CAV también realiza las pruebas de nivel de la JQCV y, por tanto, aquel que quiere presentarse al examen, el centro facilita a los usuarios/as los exámenes anteriores clasificados por niveles y por partes (la parte oral y la escrita), siempre acompañado de las soluciones.

Para la solución de los exámenes y ejercicios, el CAV dispone de una gran variedad de libros para consultar cualquier duda relacionada con sinónimos, locuciones, traducción, etc.

Por último, entre la zona de recursos informáticos y ésta sala, se ha colocado una mesa con dos cajas donde los usuarios/as pueden depositar los textos y redacciones que quieren que sean corregidas por los profesores. Una caja roja para textos por corregir; y una azul para los textos ya corregidos. Normalmente en un periodo corto de tiempo, el usuario que haya dejado el texto puede recogerlo en la bandeja azul y tendrá señalado con unas marcas de corrección concretas los errores cometidos en la redacción. Estas siglas están explicadas en la web del Centro de Autoaprendizaje, concretamente en el apartado de corrección de redacciones.

Ilustración 26: Textos por corregir y textos corregidos.



Fuente: Elaboración propia.

AULA MULTIUSOS

El aula multiusos se utiliza principalmente para los “grups de conversa”. Esta actividad que presta el centro tiene la finalidad de conseguir mejorar la fluidez oral del valenciano y preparar la parte oral de las pruebas de nivel.

El Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV organiza “grups de conversa” en los cuatro niveles: inicial 1 (A2 o básico), inicial 2 (B1 o elemental), Avanzado (B2 y C1 o intermedi o suficiència) y Aprofundiment (C2 o superior).

Se imparten las clases de “grups de conversa” en los dos cuatrimestres, de octubre a diciembre y de marzo a mayo. Para poder asistir hay que rellenar la preinscripción de la matrícula a través

Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora de intranet, para el primer cuatrimestre en la segunda quincena de septiembre y para el segundo cuatrimestre durante la segunda quincena de febrero.

Hay que cumplir unos requisitos mínimos para asistir a las clases: ser PAS, PDI, estudiante o miembro *alumni* de la UPV y es necesario acudir a un mínimo del 80% de las clases para que sea un servicio gratuito en el siguiente cuatrimestre o curso al que se matricule.

Las clases tienen una duración de hora y media a la semana, donde se tratan temas actuales para poder debatir y tener conversaciones largas entre alumnos y profesores. Por tanto, de esta manera se consigue mejorar y corregir los errores que cometemos en la parte oral del valenciano. Las sesiones pueden variar dependiendo del nivel y disponibilidad del profesor y es necesario que como mínimo sean grupos de 6 y máximo de 12.

Hay la posibilidad de practicar el valenciano mediante los “grups de conversa” de dos formas distintas: “grups de conversa” presenciales y “grups de conversa” en línea. Para poder asistir a los “grups de conversa” en línea es necesario tener un ordenador con conexión a internet para conectarse a la aplicación Polireunión o sala de videoconferencia del PoliformaT de los “grups de conversa”; y tener cámara web y micrófono con auriculares. En el caso de esta modalidad hay que asistir primero a una sesión inicial presencial en el aula multiusos del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Además, solo se imparten este tipo de clases para los niveles B2, C1 y C2.

ZONA DE AUDIOVISUALES

La zona de audiovisuales se utiliza sobre todo para escuchar CD musicales en valenciano. En el caso de los CD de música pueden utilizarse en esta zona del centro o tienes la posibilidad de llevártelo a casa con una duración de préstamo de 3 días. En el mismo estante donde están los CD se encuentran, además, dictados en formato CD para poder escucharlos en los ordenadores.

Ilustración 27: Música y dictados en formato CD.



Fuente: Imagen extraída de la página web del CAV.

ZONA DE LECTURA Y ESCRITURA

En la zona de lectura dispone de varios materiales, pero destacan los libros de lectura y diccionarios. A diferencia de los libros de ejercicios, dictados, autocorrección de dictados, etc., los libros de lectura se consideran materiales de préstamo y, por tanto, si se quiere seguir leyendo en casa el CAV dispone del servicio de préstamo de una duración de 15 días. Para ello es necesario mostrar el carnet de usuario del centro para poder utilizarlo fuera del centro.

Ilustración 28: Diccionarios y vocabularios.



Fuente: Elaboración propia.

Además, el centro dispone de dictados de diferentes niveles con la finalidad de reforzar la expresión escrita. Está en formato papel para practicar con compañeros/as y en formato en línea para practicar individualmente fuera del centro. En el caso de dictados en línea, cada uno tiene dos audiciones distintas: una a ritmo normal o lectura seguida y otra a ritmo pausado; y a continuación, el texto para la posterior corrección del dictado.

Ilustración 29: Dictados en formato papel.



Fuente: Imagen extraída de la página web del CAV

MEDIA UPV Y AULA VIRTUAL

MediaUPV es el conjunto de dos plataformas Polimedia y Politube, que ahora pasa a llamarse Media UPV. Es un sistema multimedia diseñado por la Universidad y cuyo contenido es elaborado por profesores/as, donde mediante un video explican temas de gramática, ortografía, léxico, etc., los cuales tienen la finalidad de reforzar y complementar las clases presenciales y el autoaprendizaje. Todos estos contenidos son actualizados continuamente dependiendo de las necesidades que se detecten en los usuarios/as, ya que por e-mail nos podemos poner en contacto con los asesores del Centro y solucionar cualquier duda existente. Durante este curso 2016/2017 no hay ningún video nuevo, el último publicado es de septiembre del 2015: “El llenguatge igualitari”.

El **aula virtual** es un servicio que presta el Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV desde el PoliformaT, con la finalidad de que el usuario pueda autoformarse en valenciano sin necesidad de acudir al Centro.

Es necesario rellenar el formulario de inscripción, que está abierto desde el 1 de octubre y se puede rellenar durante todo el curso, con la finalidad que te den de alta en el servicio de aula virtual. En el momento que rellenes la inscripción, el usuario/a recibirá un mensaje donde informa que está dado de alta. En el formulario rellenas unos datos obligatorios y señalas el nivel que quieres practicar: B2, C1 o C2.

Ilustración 30: Inscripción para el uso de las aulas virtuales.

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Intranet :: Formularis :: Inscripció a les Aules Virtuals

Inscripció a les Aules Virtuals

Inscripció a les Aules Virtuals

Període d'inscripció obert fins al 30 de juny. La inscripció en aquestes aules virtuals no dóna dret a cap certificat.

Dades personals

Cognoms, Nom * Santos Castillo, Miriam

DNI *

Col·lectiu * PAS PDI Estudiant Alumni

Telèfon o extensió telefònica *

Adreça electrònica *

Trieu l'opció d'aula virtual que us interesse

Envia

Fuente: Captura de pantalla página web del CAV.

El aula virtual tiene una gran cantidad de material para el autoaprendizaje de tres niveles de valenciano distintos: B1, B2, C1 y C2. Dentro de cada nivel hay una gran variedad de ejercicios y dictados con solución que están divididos en bloques: ortografía, morfosintaxis y léxico.

Además, el aula virtual dispone de un apartado de **asignaturas OCW** o también llamadas asignaturas Open Course Ware. Permite que los estudiantes pueden acceder a los materiales que utilizan habitualmente los profesores en la enseñanza superior y así promover también el autoaprendizaje. Estas asignaturas se publicaron por primera vez en la UPV el 31 de mayo del 2013, sumándose a la iniciativa de gran importancia internacional. En el caso del CAV, este apartado de la web aporta materiales de 3 niveles de la lengua: B1, C1 y C2. Cada uno de ellos con su guía docente, profesorado, las unidades didácticas correspondientes, materiales de soporte para la expresión escrita y lectora, prácticas de comprensión oral, escrita y fonética, e incluso diccionarios en línea para consultar cualquier duda.

Estos tres niveles de valenciano están complementados con dos apartados de diseño bilingüe de documentos administrativos y recursos electrónicos para la traducción de textos. Ambos al igual que los tres niveles de la lengua están estructurados de la misma forma, indicando la descripción general de la asignatura, sus competencias, como se distribuyen las unidades didácticas, sus profesores y todo el material docente que se aporta.

A parte de los OCW, el aula virtual dispone también de los **cursos MOOC** o del inglés Massive Online Open Courses. Son cursos online masivos y abiertos con materiales accesibles y de forma gratuita. El CAV propone dos cursos de aproximadamente 8 semanas de duración para la preparación de los niveles C1 y C2 de valenciano, incluyendo en cada uno de ellos un conjunto de contenidos relacionados con la ortografía, morfosintaxis y léxico más importantes para superar las pruebas de dichos niveles.

No hay que confundir las asignaturas OCW con los cursos MOOC. Las asignaturas OCW consisten en publicar en un portal web unos materiales docentes que los profesores utilizan para dar sus clases; y, en cambio los cursos MOOC son unos cursos online gratuitos de una duración determinada.

Por último, con la finalidad de mejorar la comprensión oral, se inició un programa de radio llamado **Plèiades**. Tratan temas de la actualidad que son llevadas a cabo por uno o dos invitados y varios entrevistadores, donde interactúan entre ellos. El primer programa que se emitió fue en septiembre del 2006 hablando sobre la “Economía aplicada a la cultura”. Se emitían los viernes a las 13 horas en la dial 102.5 FM, con una duración aproximada de una hora. Actualmente ya no se emiten por causas ajenas al CAV y la última fue el 27 de septiembre del 2013.

4.2. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS/AS DEL CENTRO DE AUTOAPRENDIZAJE DE VALENCIANO EN LA UPV.

En este segundo apartado del capítulo 4 se analizan los datos recogidos en el cuestionario realizado en a través de Google Formularios, donde nos recoge las respuestas de los encuestados/as/as mediante gráficos y tablas para poder ver los resultados a primera vista. Pero para una mejor interpretación de los resultados se ha elegido la herramienta Microsoft Excel.

Según el Instituto Nacional de Estadística un gráfico es una representación visual de una serie de datos estadísticos, que tienen la finalidad de comparar los datos de una forma sencilla, clara y precisa, además de captar la atención del lector. Se han utilizado dos tipos de gráficos los de barras y los de sectores. Los primeros, constan de un conjunto de columnas que están representadas sobre un eje (vertical o horizontal), donde en cada una de ellas está expresado la frecuencia de cada respuesta. Los segundos, es una representación circular de las frecuencias relativas de la variable, donde el círculo representa la totalidad que se quiere observar (en este caso la totalidad sería todos los encuestados/as). El círculo está formado por porciones o sectores que representan la proporción de la variable en conjunto.

Una vez recogidos los resultados de los cuestionarios, se han analizado y creado gráficos a partir de ellos. Para el análisis de los gráficos se ha elegido seguir el orden del cuestionario realizado. Se analizará por secciones, ya que el cuestionario consta de tres bloques distintos y un total de 33 preguntas.

La primera sección me permite extraer el perfil sociodemográfico de los encuestados, a partir de las siguientes variables que se reflejan en la tabla siguiente: sexo, vinculación con la UPV, Centro de adscripción y horario.

Tabla 5: perfil de los usuarios/as del CAV.

| Características | | USUARIOS/AS | |
|-----------------|-----------------|-------------|------------|
| | | Absoluto | Porcentaje |
| N | Nº | 56 | 100% |
| Sexo | Varón | 24 | 42,90% |
| | Mujer | 32 | 57,10% |
| Vinculación | Estudiante | 17 | 30,40% |
| | PDI | 7 | 12,50% |
| | PAS | 17 | 30,40% |
| | Otro (alumni) | 15 | 26,80% |
| Horario | Mañana | 28 | 50,00% |
| | Tarde | 15 | 26,80% |
| | Ambas | 3 | 5,40% |
| | No acude al CAV | 7 | 12,50% |
| | NS | 3 | 5,40% |

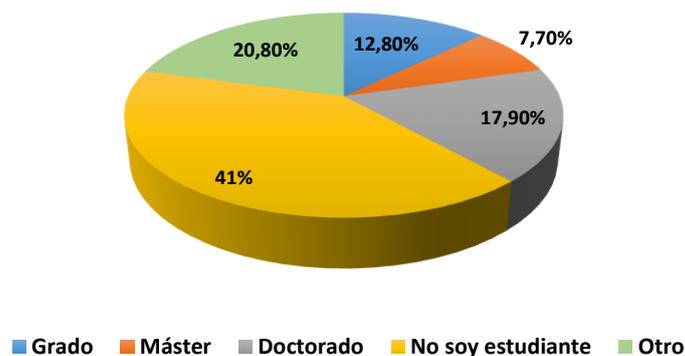
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Como se observa en la tabla 5, el cuestionario ha sido respondido por un total de 56 usuarios/as del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV, de los cuales **24 son varones** y **32 mujeres**. Del total de los usuarios/as que han contestado a la encuesta, el 30,4% es **estudiante**, el 12,5% **es PDI**, el 30,4% es **PAS** y el resto de los usuarios/as **es alumni**, es decir, un 26,8%.

En cuanto al horario, se observa que la mitad de los usuarios/as hacen uso de las instalaciones en horario de mañana, 15 personas del total hacen uso de ella por la tarde (50%) y 3 tanto por la mañana como por la tarde. Por otro lado, 7 no acuden al CAV ya que utilizan las herramientas que proporciona el centro en las aulas virtuales.

Como se observa en este gráfico del total de usuarios/as del CAV, el 41% **no son estudiantes**, el 20,8% son **estudiantes de grado** y el 17,9% de **doctorado**. Sólo un 7,7% están estudiando algún **máster** y el 12,8% están estudiando **otro tipo**.

Gráfico 2: Distribución porcentual de la tipología de estudiantes.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En esta tabla se presenta la distribución porcentual de los estudios que están cursando los usuarios/as del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano. Cabe destacar que hay **más usuarios/as cursando doctorado que máster y grado.**

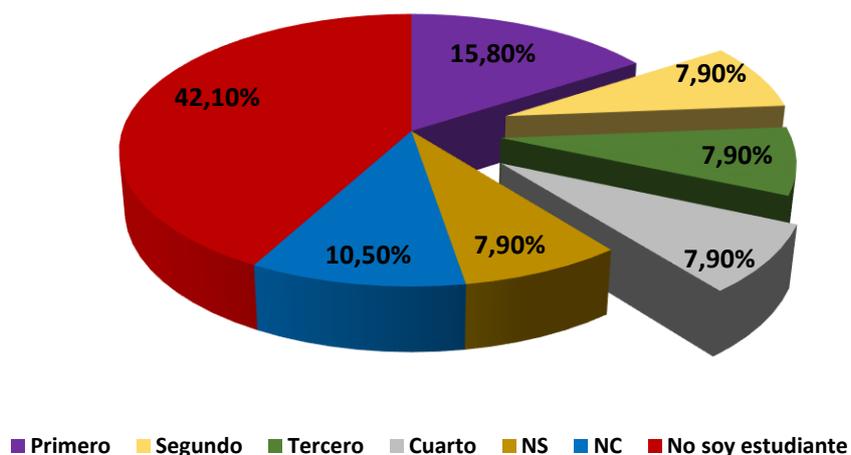
Tabla 6: Estudios que cursan los usuarios/as del CAV.

| Estudios | Nº de estudiantes | Porcentaje (%) |
|---|--------------------------|-----------------------|
| Grado en Ingeniería Civil | 1 | 5,88% |
| Grado en Arquitectura | 1 | 5,88% |
| Grado en Administración y Dirección de empresas | 2 | 11,77% |
| Grado en Bellas Artes | 1 | 5,88% |
| Máster de Prevención de Riesgos Laborales | 1 | 5,88% |
| Máster en Ciencia y Tecnología de los alimentos | 1 | 5,88% |
| Doctorado en Ingeniería y Producción industrial | 1 | 5,88% |
| Doctorado en Producción e Investigación | 2 | 11,77% |
| Doctorado en Ingeniería del diseño | 1 | 5,88% |
| Doctorado en Ingeniería del agua y medio ambiente | 1 | 5,88% |
| Doctorado en Ingeniería energética | 1 | 5,88% |
| B2 valenciano | 2 | 11,77% |
| C2 valenciano | 2 | 11,77% |
| TOTAL | 17 | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

El 15,8% del total de usuarios/as ha visitado por primera vez el CAV en el **primer curso**. Por otro lado, el 7,9% lo ha hecho en **segundo, tercero y cuarto**. El resto de los usuarios/as **no saben** cuándo acudieron por primera vez.

Gráfico 3: En qué curso han visitado por primera vez el CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En esta tabla se expone la distribución porcentual de las distintas facultades a los que están inscritos tanto los PDI como PAS. Cabe destacar que el **área de sistema de información y comunicación** y la **escuela técnica superior de informática** son los que más número de usuarios/as tienen adscritos (20,8% en ambos casos). Por otro lado, la facultad de **administración y dirección de empresas**, facultad de **bellas artes**, servicio de **promoción y normalización lingüística y servicio de deportes**, son los que menos usuarios/as tienen adscritos (4,17% en todos los casos).

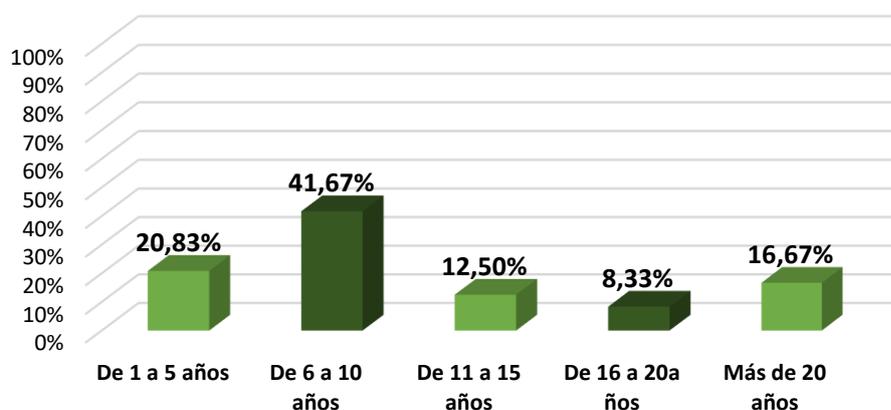
Tabla 7: Distribución porcentual de la facultad a la que están adscritos los usuarios/as del CAV.

| Facultad | Nº | Porcentaje (%) |
|--|-----------|----------------|
| Área de sistema de Información y Comunicaciones (ASIC) | 5 | 20,83% |
| Escuela Técnica Superior de Arquitectura (ETSA) | 3 | 12,50% |
| Escuela Técnica Superior de Informática (ETSI) | 5 | 20,83% |
| Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agrónoma (ETSIA) | 2 | 8,33% |
| Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicaciones (ETSIT) | 2 | 8,33% |
| Facultad de Administración y Dirección de Empresas (FADE) | 1 | 4,17% |
| Facultad de Bellas Artes | 1 | 4,17% |
| Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial (ETSII) | 3 | 12,50% |
| Servicio de Promoción y Normalización Lingüística (SPNL) | 1 | 4,17% |
| Servicio de deportes | 1 | 4,17% |
| TOTAL | 24 | 100% |

En esta tabla se muestra la distribución de los usuarios/as PDI y PAS del CAV. Se observa que el mayor número de usuarios/as están entre **6 y 10 años de antigüedad** como profesores en la Universitat Politècnica de València. En cambio, sólo un 8,33% de los 24 que hay en total están entre **16 y 20 años de antigüedad**. Además, añadir que usuarios/as que estén **más de 20 años** trabajando en la universidad son únicamente 4.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

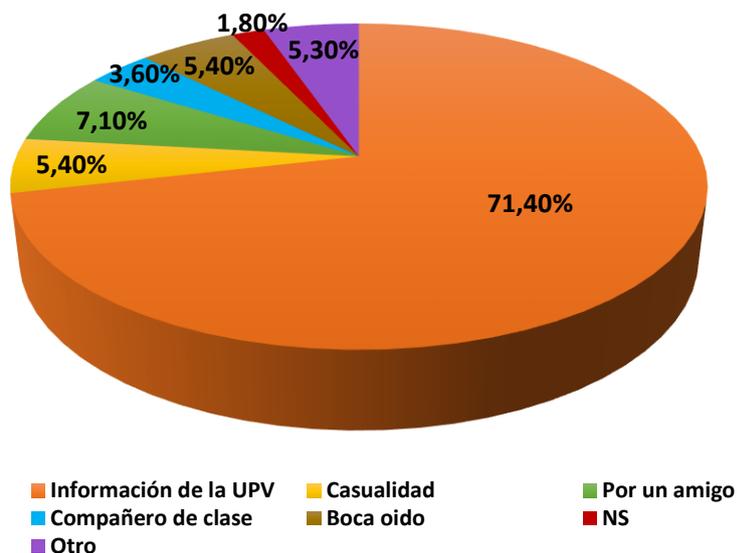
Gráfico 4: Años de antigüedad de PAS y PDI



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

La mayoría de los usuarios/as ha conocido el CAV mediante la **información que proporciona la UPV**, concretamente un 71,4% frente a los que han contestado “**no sabe**” con un porcentaje de 1,8% y **conocido por un compañero** de clase con 3,6%. Por otra parte, le sigue con un tanto por cien mucho más bajo que los que han conocido el CAV mediante la información de la UPV, los que conocen el centro **gracias a un amigo** (7,1%) y alrededor de un 5% mediante **boca/oído**, **otros** medios o por **casualidad**.

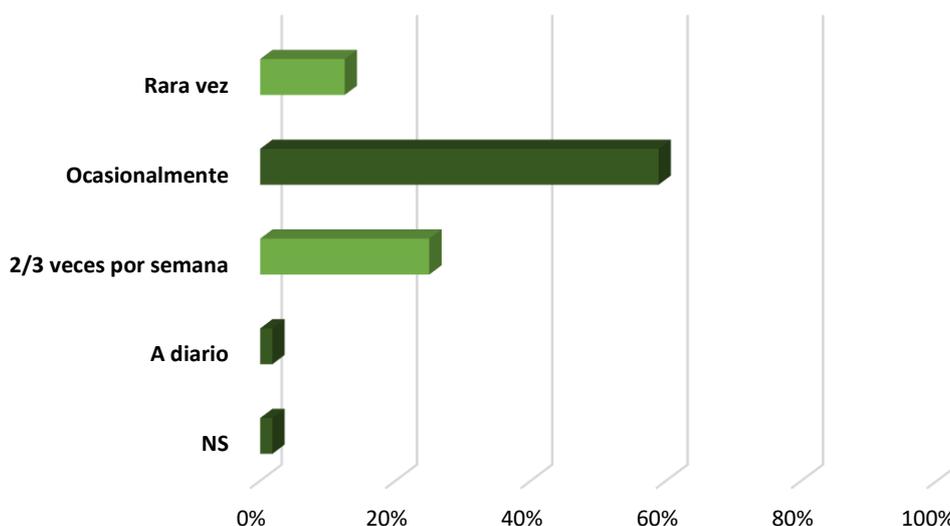
Gráfico 5: Distribución porcentual de cómo han conocido los usuarios/as el CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Los encuestados/as que frecuentan el CAV, destacan los que acuden **ocasionalmente** (58,9%) para reuniones con los asesores lingüísticos o para realizar préstamos; Un 25% del total acude **dos o tres veces por semana** para los “grups de conversa” y un 12,5% **rara vez**. Cabe destacar que solo un 1,8% de los usuarios/as frecuenta las instalaciones **a diario**.

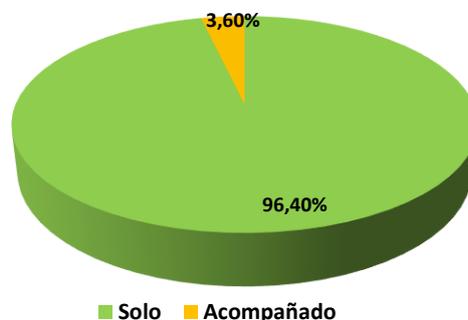
Gráfico 6: Distribución porcentual de la frecuencia que visitan el CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En este gráfico se observa que casi el 100% de los usuarios/as acude al centro de autoaprendizaje **en solitario** (96,4%) y únicamente un 3,6% va **acompañado** a las instalaciones.

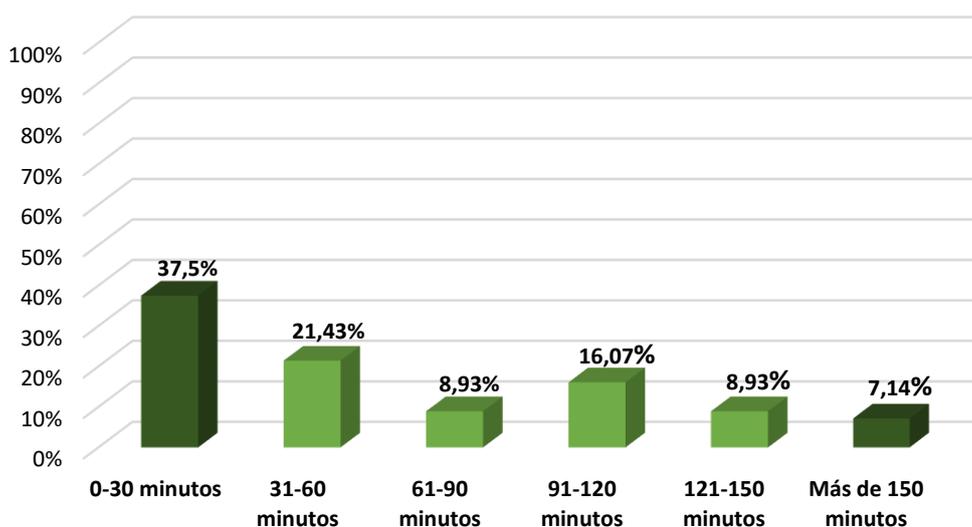
Gráfico 7: Distribución porcentual de cómo acuden los usuarios/as al CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

El 37,5% de los encuestados/as permanecen en el CAV sobre 30 minutos; un 21,43% acuden a las instalaciones durante un periodo máximo de 60 minutos como, por ejemplo, para tener **tutorías con los asesores**; En cambio, un 16,07% permanece en el CAV hasta 120 minutos para acudir a las clases de “**grups de conversa**”, que suelen durar sobre una hora y media. Por otro lado, un 8,93% en ambos casos, hace uso de las instalaciones entre una hora y hora y media o entre dos horas y dos horas y media. Cabe destacar que sólo un 7,14% de los usuarios/as permanece en el CAV más de dos horas y media.

Gráfico 8: Distribución porcentual de los minutos que los usuarios/as permanecen en el CAV.

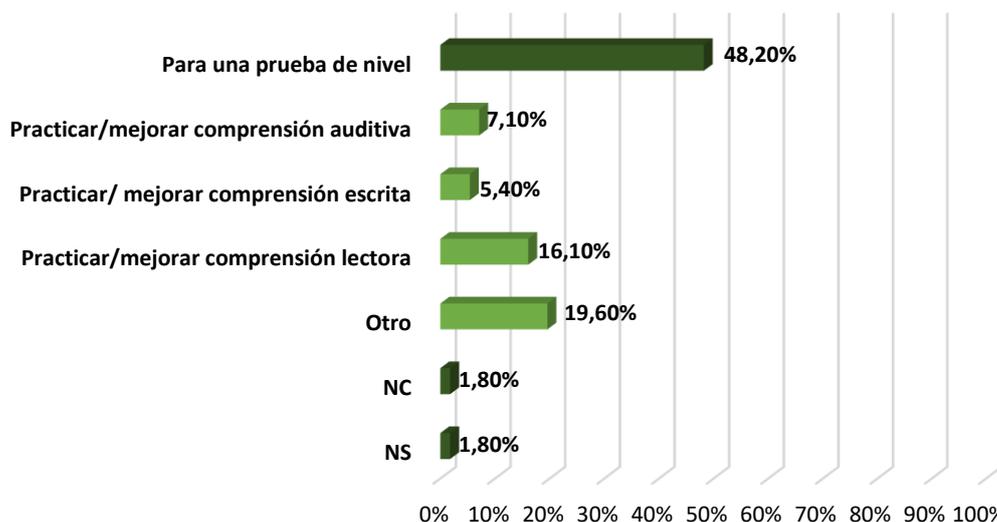


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Casi la mitad de los encuestados/as hace uso del CAV para estudiar para la prueba de nivel (48,2%), para mejorar la comprensión lectora, escrita y auditiva en los “**grups de conversa**”

Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora (16,1%, 5,4% y 7,2% respectivamente). Un 19,6% acude al CAV por otras razones, por ejemplo, para **tutorías con los asesores** o hacer **préstamos** de materiales. Por otra parte (1,8% en ambos casos), no saben o han decidido no contestar a la pregunta.

Gráfico 9: Distribución porcentual del propósito de los usuarios/as de acudir al CAV.

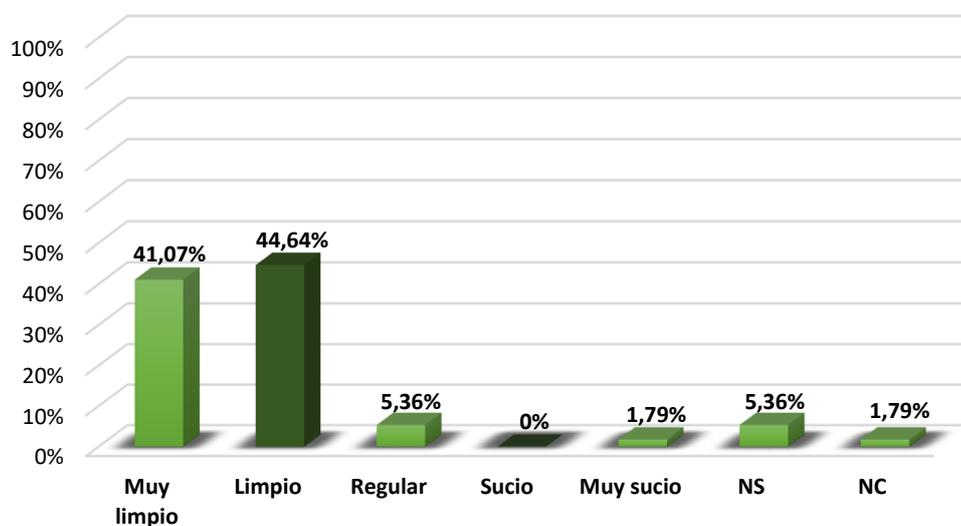


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

A continuación, se presentan los gráficos de la segunda sección de la encuesta, dónde se plasma la valoración de la higiene y el estado de los materiales y zonas del CAV.

Más del 80% de los usuarios/as del CAV piensa que las mesas están **muy limpias** o **limpias**. En cambio, solo un 5,36% valora la higiene de las mesas como **regula**. El resto considera que está **muy sucio** (1,79%).

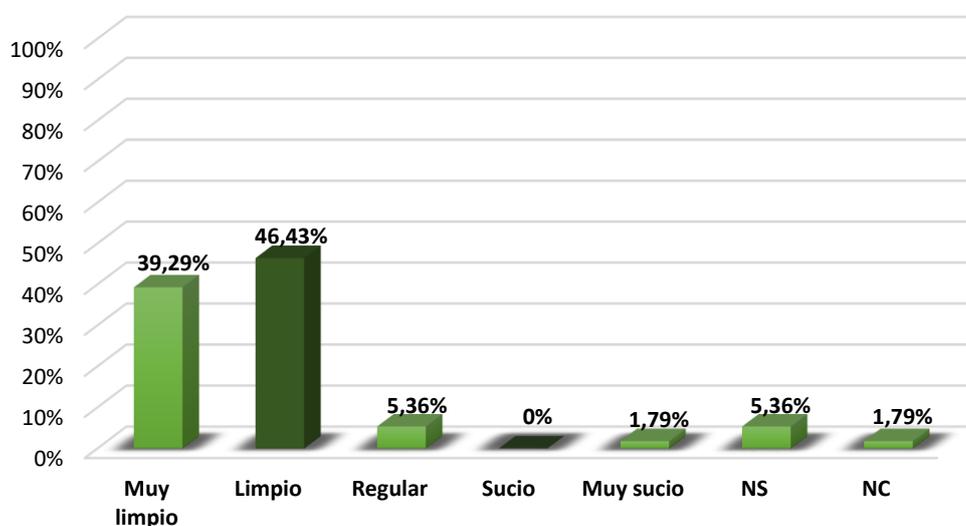
Gráfico 10: Distribución porcentual de la valoración de higiene de las mesas del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta.

Alrededor del 80% de los encuestados/as valora como **limpio** o **muy limpio** la higiene de las sillas del centro, pero solo un 5,3% cree que la higiene es **regular**.

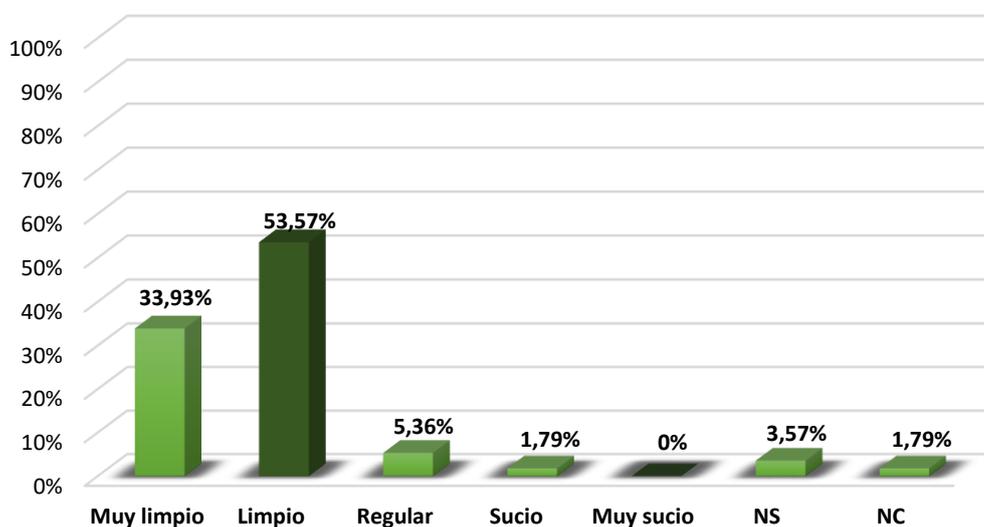
Gráfico 11: Distribución porcentual de la valoración de higiene de las sillas del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Casi el 90% de los encuestados/as valora como **muy limpio** y **limpio** la higiene del suelo, y solo un 5,36% de los usuarios/as piensa que la higiene del suelo es **regular** y un 1,79% **muy sucio**.

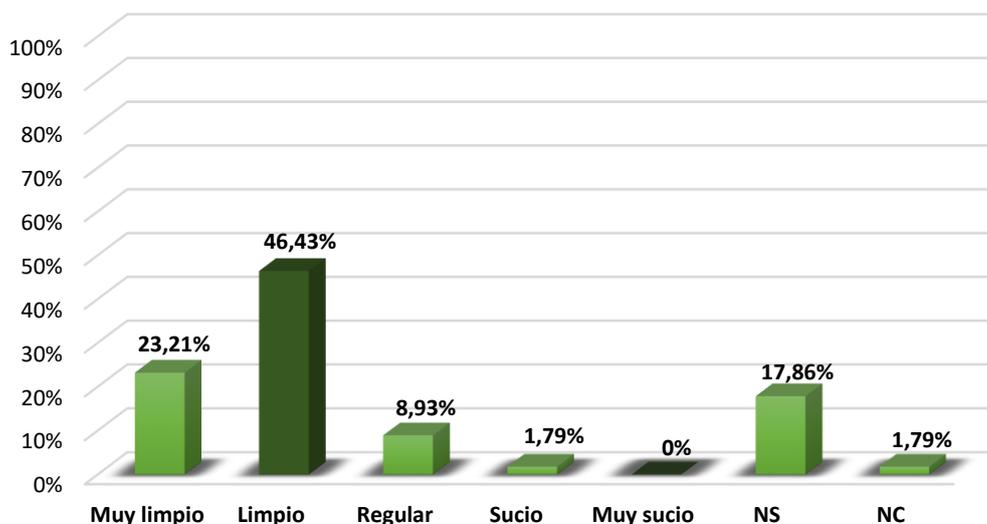
Gráfico 12: Distribución porcentual de la valoración de higiene del suelo del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Alrededor de un 70% de los usuarios/as que han realizado la encuesta han valorado como **muy limpio** o **limpio** los aseos del centro. En cambio, sobre un 9% piensa que la higiene es **regular**. El resto de los encuestados/as considera como **sucio** los aseos (1,79%) y casi un 18% ha contestado "**no sabe**".

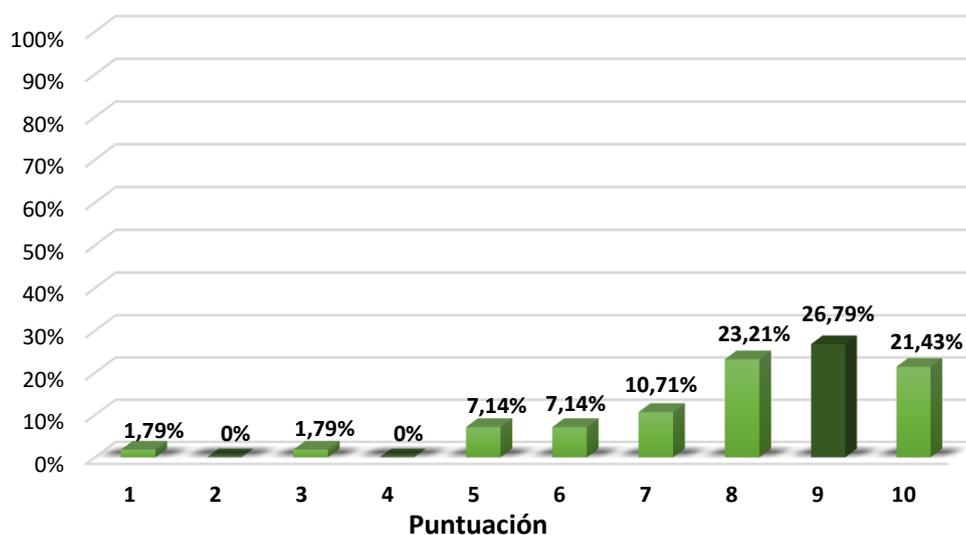
Gráfico 13: Distribución porcentual de la valoración de higiene de los aseos del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Sobre el 70% de los encuestados/as valora la higiene general del CAV entre un ocho y diez. En cambio, un 15% lo valora entre cinco y siete. Solo un 3% de los usuarios/as puntúa la higiene por debajo de un cinco.

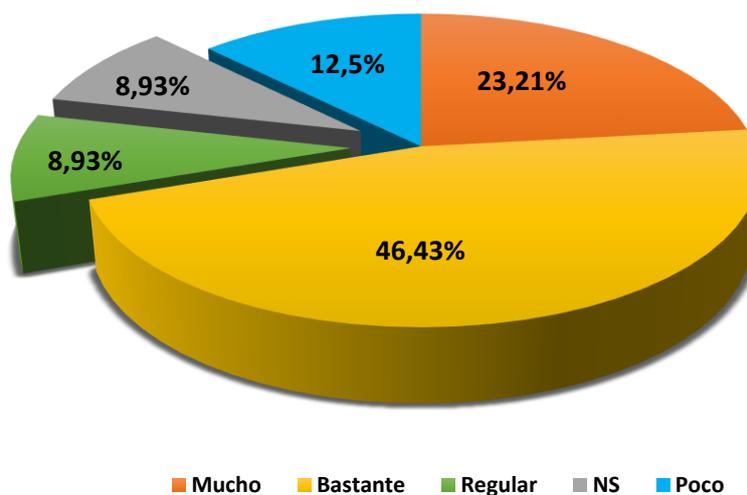
Gráfico 14: Distribución porcentual de la valoración en la higiene general del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

El 23,21% de los usuarios/as del Centro considera que los materiales están muy actualizados y casi la mitad de los usuarios/as encuestados/as los considera **bastante actualizados**. Por otro lado, el 13,5% valora los materiales como **poco actualizados**.

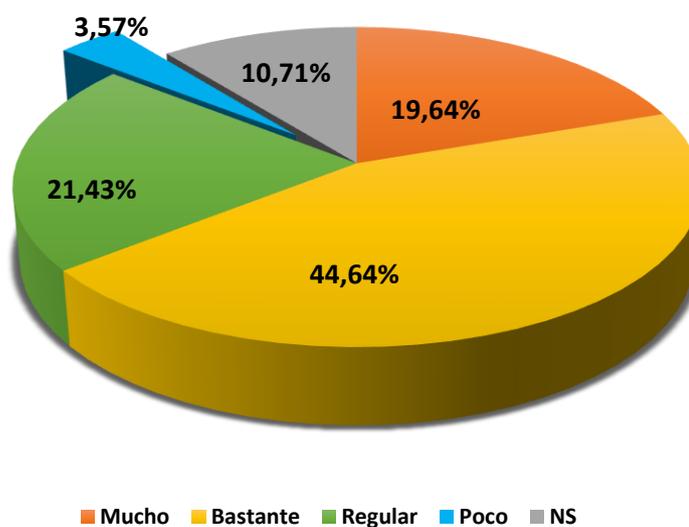
Gráfico 15: Distribución porcentual de la valoración de los materiales del CAV. Actualizados



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Respecto al estado de los materiales del CAV, un 19,64% de los encuestados/as considera que están en **muy buen estado** y alrededor de un 45% los considera que el estado de los materiales es **bastante bueno**. Por otro lado, sobre un 25% piensa que el estado es **regular o malo**.

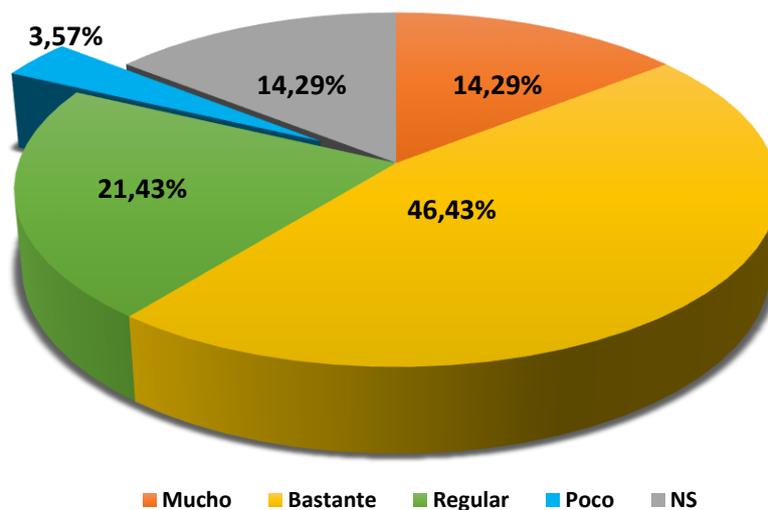
Gráfico 16: Distribución porcentual de la valoración de los materiales del CAV. Buen estado.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Sobre la valoración en la cantidad de libros que dispone el CAV, se observa que alrededor del 14% considera que hay **mucha cantidad** y casi la mitad de los usuarios/as que han realizado la encuesta (46,4%) piensa que hay **bastante cantidad** de libros dentro de la instalación. Sobre un 21% de los encuestados/as valora la cantidad como **regular**. Solo un 3,57% considera que hay **poca cantidad** de libros.

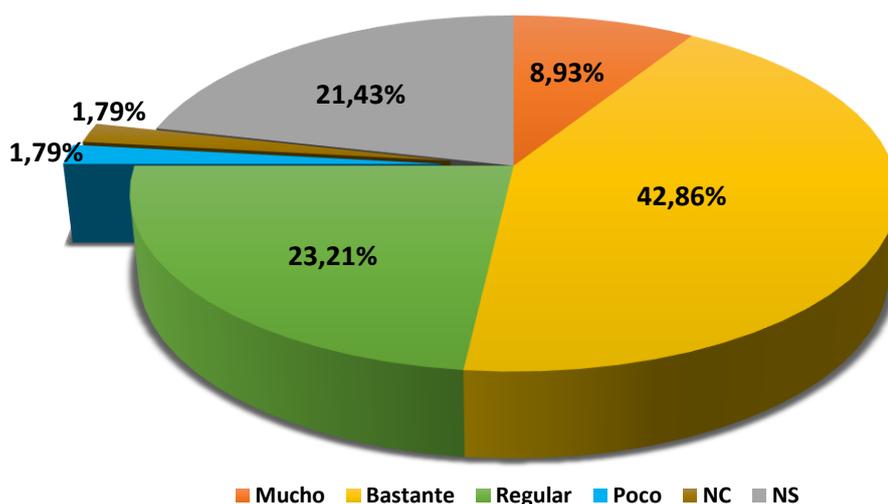
Gráfico 17: Distribución porcentual de la valoración de los materiales del CAV. Cantidad de libros.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Respecto a la cantidad de CD y DVD solo un 9% de los encuestados/as considera que hay **mucha cantidad** frente al casi 43% que piensa que la cantidad de CD y DVD es **bastante**. En cambio, el 23,2% lo valora como **regular**. El 3% de los que han realizado la encuesta considera como que **hay poca cantidad**.

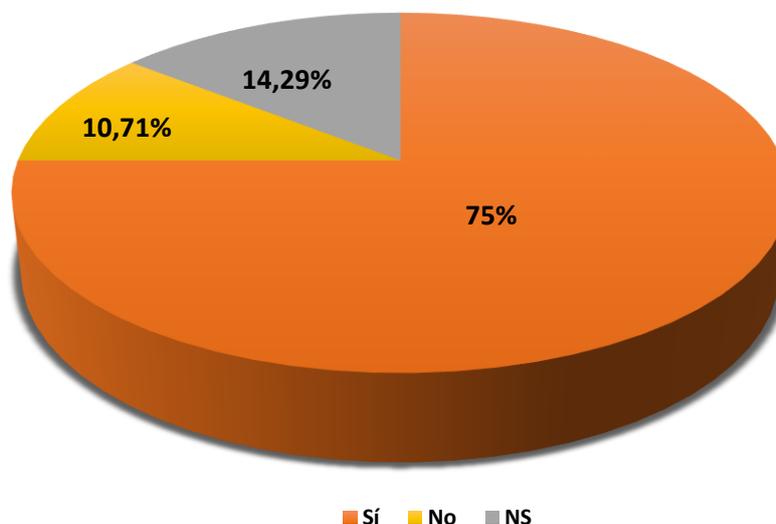
Gráfico 18: Distribución porcentual de la valoración de los materiales del CAV. Cantidad de CD y DVD.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

La opinión de la mayoría de los usuarios/as que han realizado la encuesta cree que las instalaciones son suficientes para todos (75%), frente a un 10,7% que considera que no.

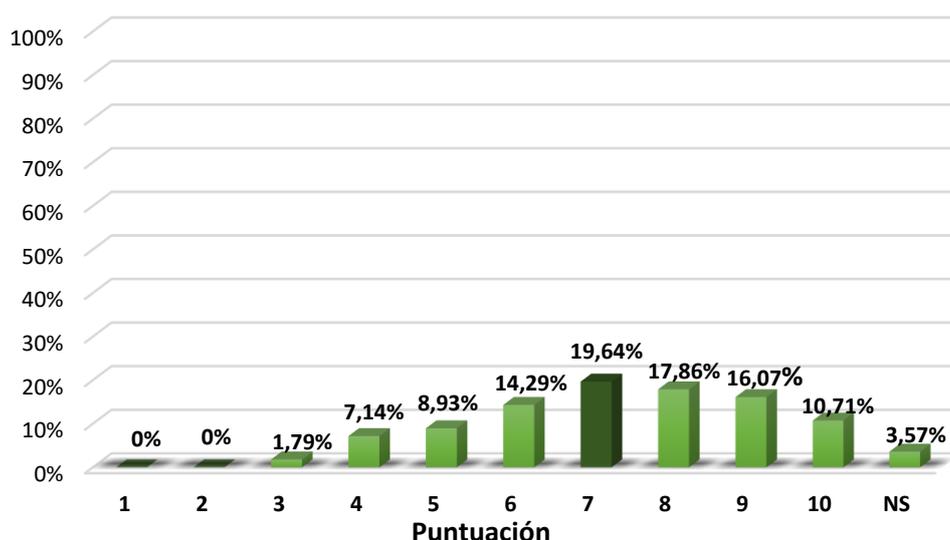
Gráfico 19: Distribución porcentual de si las instalaciones son suficientes para todos los usuarios/as.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta

Alrededor de un 27% de los encuestados/as han valorado como **excelente** (entre nueve o diez) la satisfacción con las instalaciones del Centro. Un 19,64% lo ha puntuado como **notable** y un 8,93% como **suficiente**. Por otro lado, sobre un 9% **no está satisfecho** con las instalaciones, por lo que su valoración está por debajo del cinco.

Gráfico 20: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con las instalaciones del CAV.

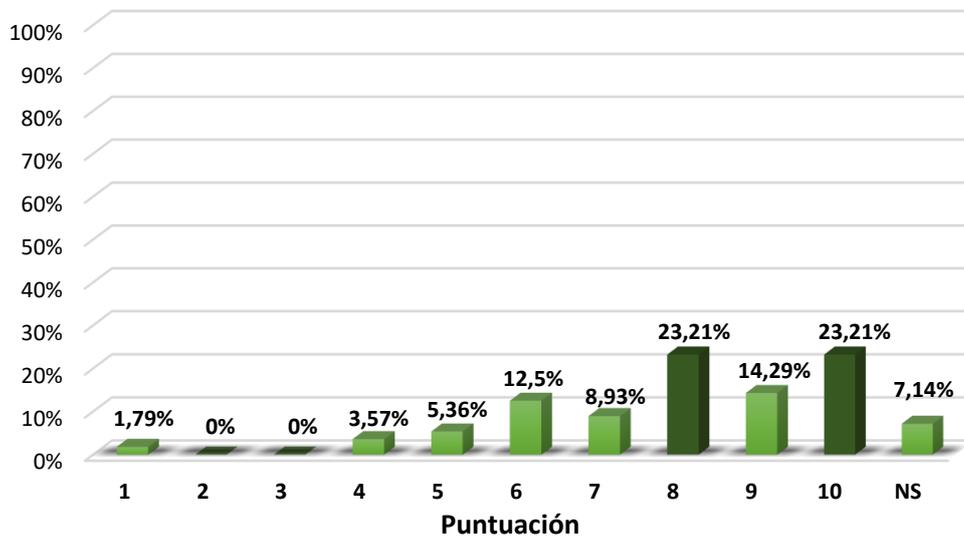


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta.

Respecto a la satisfacción de los encuestados/as sobre el servicio de asesoramiento que tiene el CAV, sobre un 46% está **muy satisfecho** con el servicio, pues lo ha puntuado con un ocho o diez. Los encuestados/as que puntúan el asesoramiento entre cinco y seis son un total de 17,8%.

Solo alrededor de un 5% **no está satisfecho** con el asesoramiento, por lo que su valoración está por debajo del cinco.

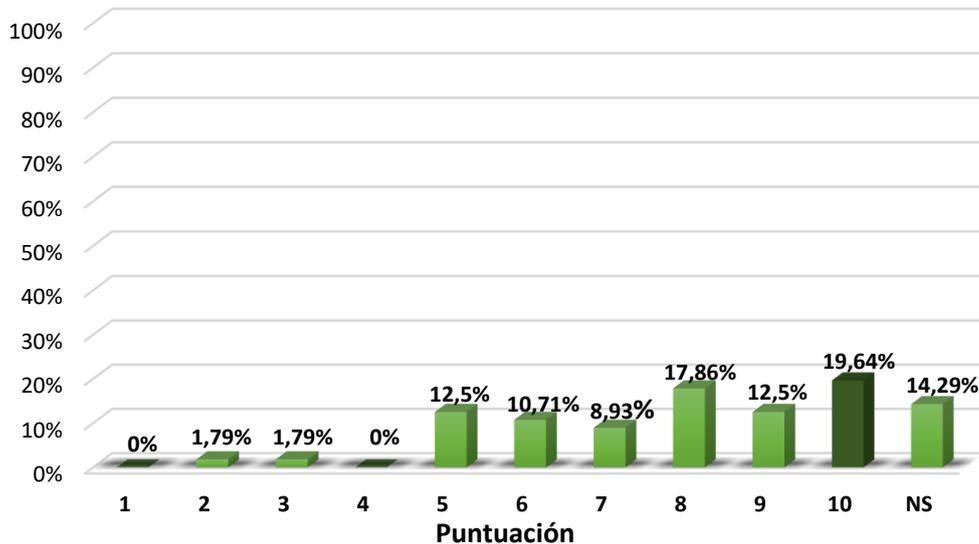
Gráfico 21: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con el asesoramiento del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta.

Un total de 32,1% de los encuestados/as está **muy satisfecho** con la cita previa, pues su puntuación a la hora de valorarlo ha sido nueve o diez. Por debajo, con un 26,79% están los usuarios/as con una valoración de siete u ocho. Un porcentaje bajo (3,58%) **no está satisfecho** con el servicio de cita previa.

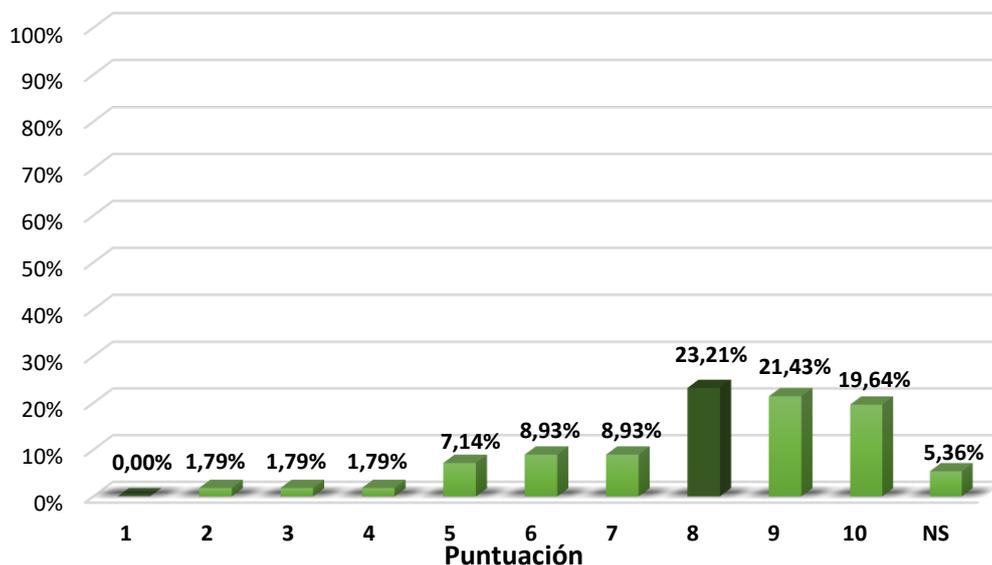
Gráfico 22: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la cita previa del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos den la encuesta.

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios/as sobre el servicio de información del CAV, un total de 66% de los encuestados/as está muy satisfecho/a (41%) o bastante satisfecho (25%). En cambio, un 5,3% no está satisfecho con dicho servicio, valorándolo por debajo de cinco.

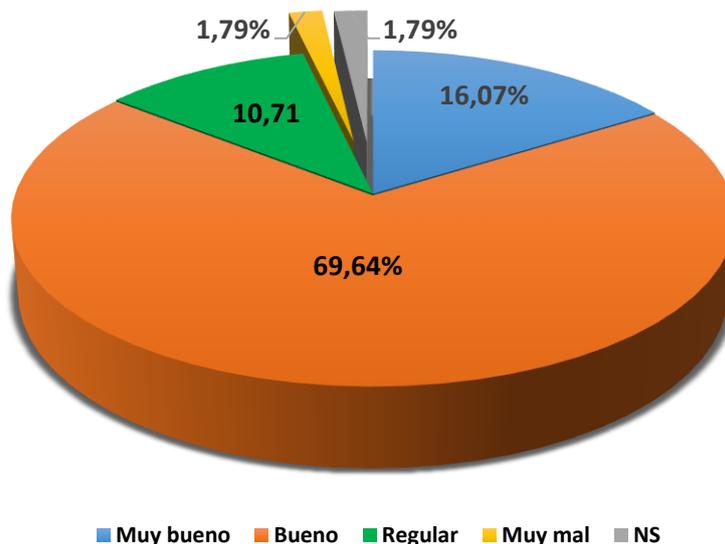
Gráfico 23: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la zona de información del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En el gráfico 24 un total de 85,6% de los encuestados/as considera el que el estado del local es **muy bueno** (69,6%) o **bueno** (16,07%). Con un porcentaje más bajo tenemos los que piensan que el estado del local **es regular** con un 10,7% y el resto considera que está **en malas condiciones**.

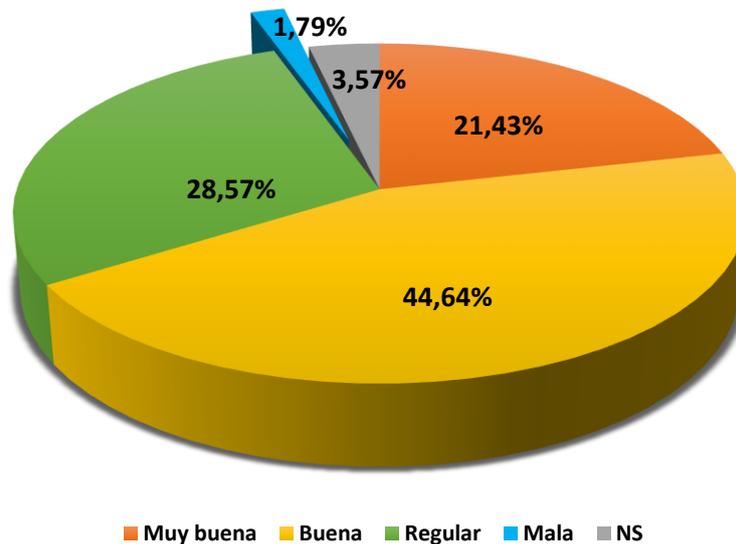
Gráfico 24: Distribución porcentual de cómo consideran los usuarios/as el estado del local.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Un 21,4% de los usuarios/as que han rellenado la encuesta que reconoce que están **satisfechos** con la luminosidad del local y casi la mitad de los encuestados/as (44,64%) considera que es **buena**. Alrededor de 29% piensa que la luz del CAV es **regular**. Sin embargo, solo un 1,79% piensa todo lo contrario, que están **descontentos** con la luz que hay en las instalaciones.

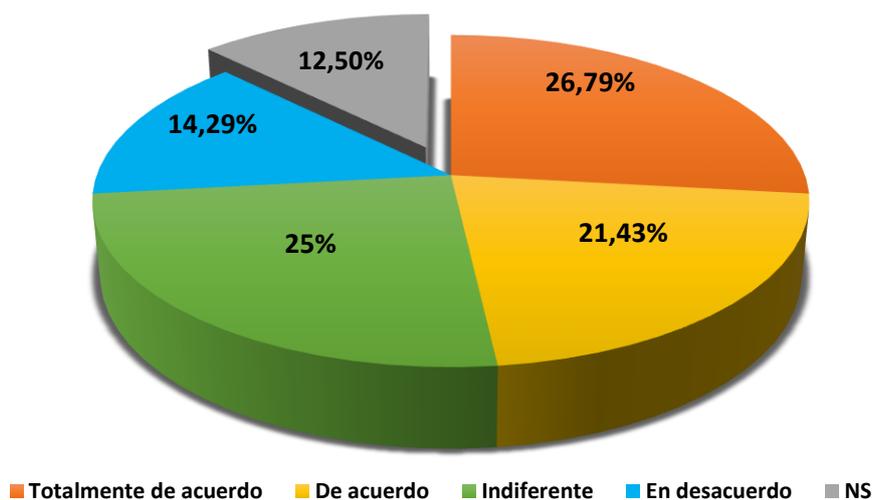
Gráfico 25: Distribución porcentual de cómo consideran que es la luminosidad del local.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Sobre la opinión de si la zona común se considera lo suficiente amplia, un 26,8% está **totalmente de acuerdo** frente a un 14,3% está **totalmente en desacuerdo** y piensa que no es suficiente amplia para los usuarios/as 25%. Por otro lado, un 25% le es **indiferente**.

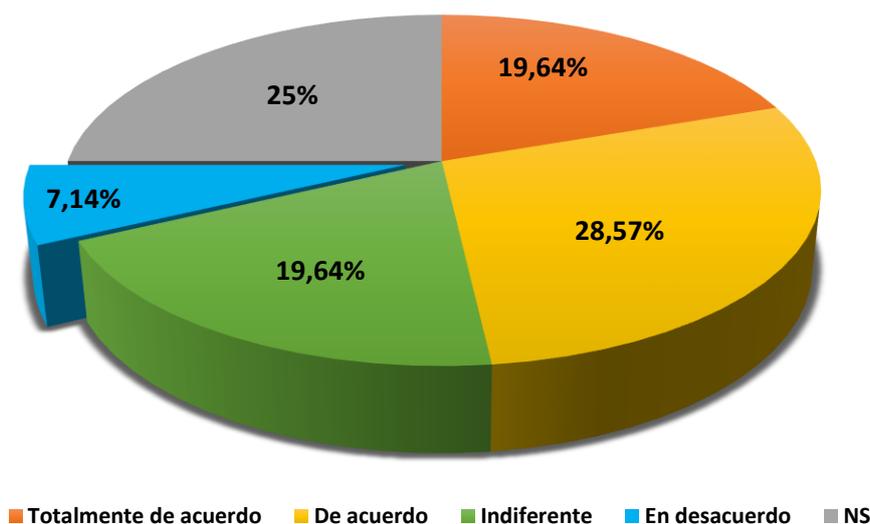
Gráfico 26: Distribución porcentual sobre si la zona común del CAV es suficiente amplia.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Respecto a lo amplia que es la zona de dictados y comprensión oral, un total de 19,6% de los encuestados/as está **totalmente de acuerdo** y un 28,5% **de acuerdo**. En cambio, el porcentaje de los encuestados/as que está **en desacuerdo** es muy bajo respecto al resto, exactamente un 7,14%, que no consideran suficiente amplia la zona de dictados y comprensión oral. Un porcentaje bastante alto (19,64%) le es **indiferente** o ha seleccionado la opción de “**no sabe**” (25%).

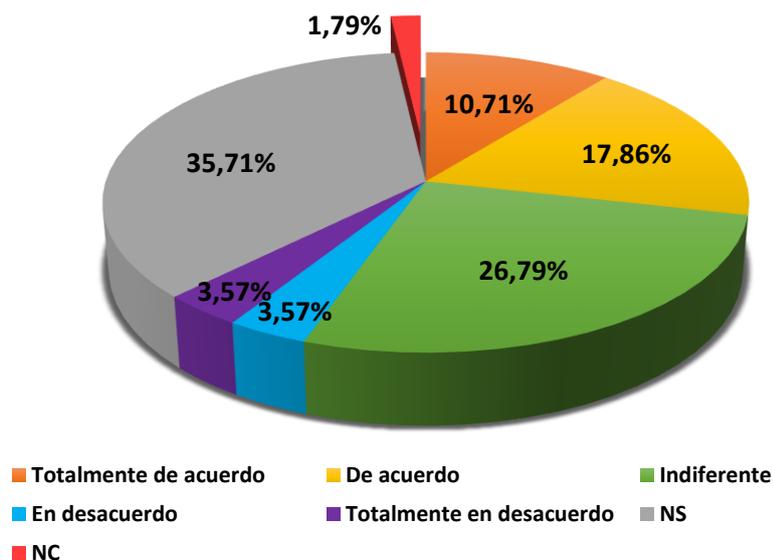
Gráfico 27: Distribución porcentual sobre si la zona de dictados y comprensión oral es suficiente amplia.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Solo un 10,7% de los usuarios/as encuestados/as está **totalmente de acuerdo** con que el número de ordenadores es suficiente para los que utilizan el CAV, seguido por un tanto por cien un poco más alto de 17,8 por los que opinan que están **de acuerdo**. Por otro lado, un total de 7,14% opinan todo lo contrario, es decir, están **en desacuerdo o totalmente en desacuerdo**. Cabe destacar que el porcentaje más alto con un 35,7% ha señalado que “no sabe”. Por último, 28,40% de los usuarios/as que han contestado a la encuesta, opinan que le es **indiferente** (26,7%) o han decidido no contestar (1,79%).

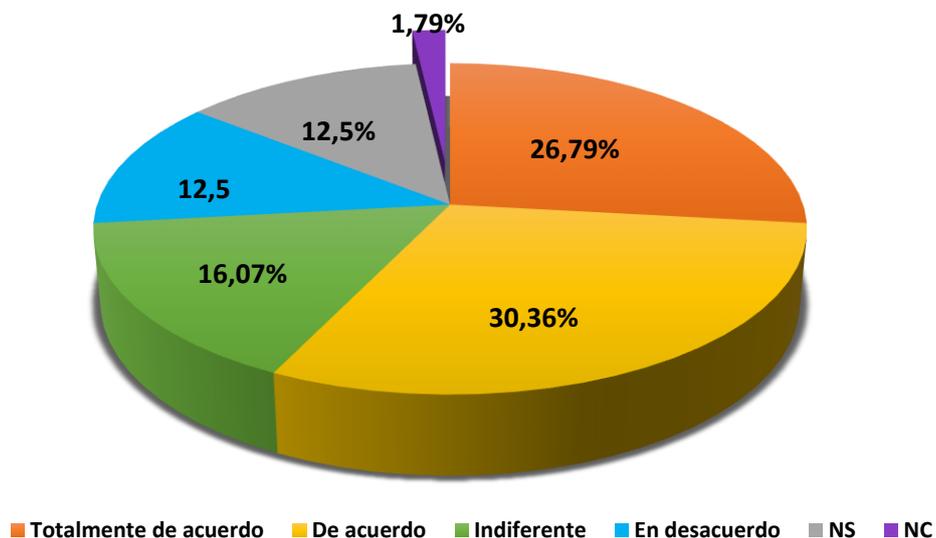
Gráfico 28: Distribución porcentual de si el número de ordenadores es suficiente.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Un 26,79% de los encuestados/as está **totalmente de acuerdo** en que el número de mesas y sillas es suficiente para todos los usuarios/as. Alrededor de un 30% de los encuestados/as está **de acuerdo** con la cantidad de mesas y sillas que dispone el CAV para todos los usuarios/as. En cambio, el 12,5% de los usuarios/as que han rellenado el cuestionario está **totalmente en desacuerdo** ante esto. Por otro lado, sobre un 16% es **indiferente** en cuanto al número tanto de mesas como de sillas. Sobre un 13,79% ha seleccionado la opción “no sabe” o no ha querido contestar a la pregunta.

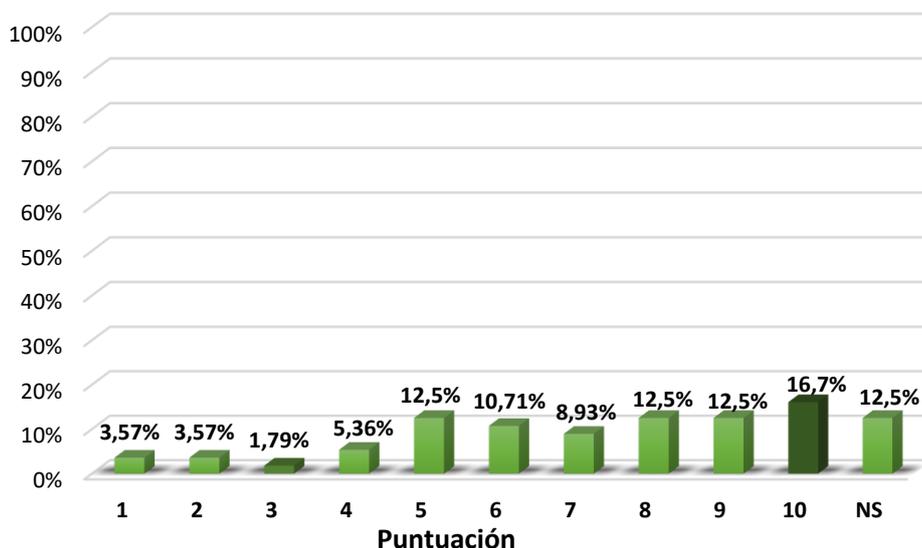
Gráfico 29: Distribución porcentual de si el número de mesas y sillas es suficiente.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

La puntuación más alta de la mayoría de los encuestados/as (16,7%) ha sido un 10, y 12,5% con puntuación de nueve, por lo que se considera que están **muy satisfechos** con los dictados que proporciona el CAV. Un total de 44,6% de los usuarios/as está **bastante satisfecho** y su puntuación ha sido entre cinco y ocho, y un 14,3% **no está satisfecho** y ha puntuado este servicio por debajo de cinco.

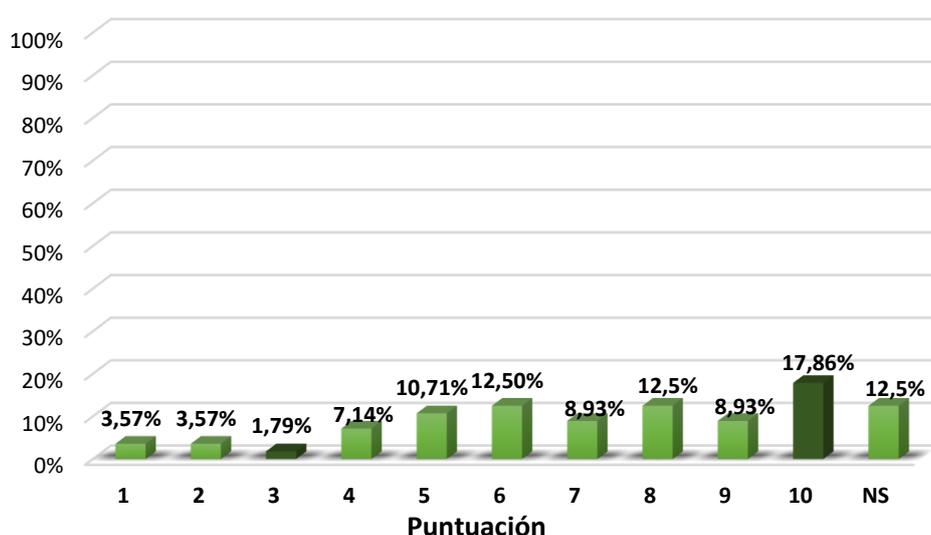
Gráfico 30: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con los dictados que proporciona el CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Respecto al grado de satisfacción de los usuarios/as con las fichas autocorrectivas que dispone el centro, la puntuación más alta son los usuarios que están **muy contentos** con el servicio que presta el CAV (17,86). Un total de 32% de los encuestados/as está **bastante satisfecho** y ha valorado el servicio entre cinco y siete. Por otro lado, un total de 16,07% **no está satisfecho** con el servicio y ha puntuado por debajo de cinco.

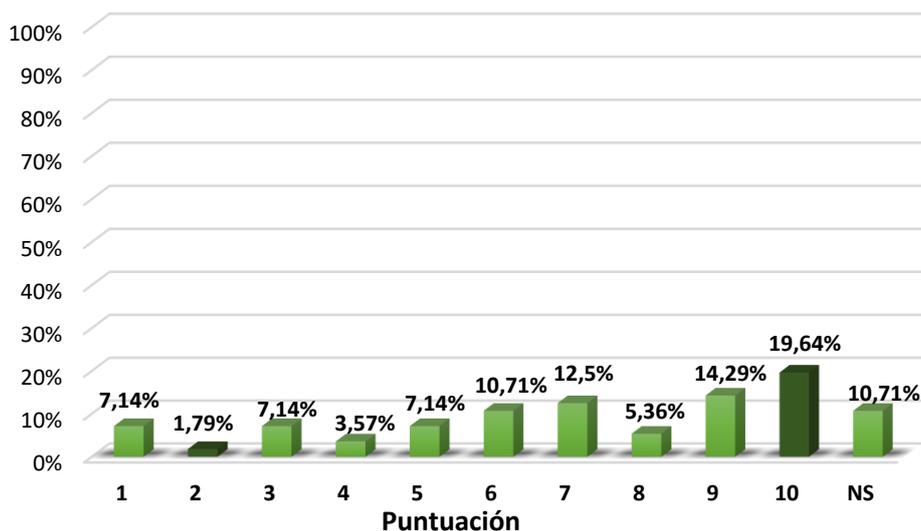
Gráfico 31: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con las fichas correctivas que dispone el CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En el gráfico 32 se observa que el porcentaje más alto tiene una puntuación de diez, con un 19,6% de los encuestados/as que están **muy contentos** con los exámenes que facilita el CAV. Alrededor de un 35% están **bastante satisfechos** puntuando entre cinco y ocho. Sin embargo, un 20% de los encuestados/as **no está satisfecho** y su puntuación ha sido por debajo de cuatro. Un 10,7% **no ha sabido que contestar**.

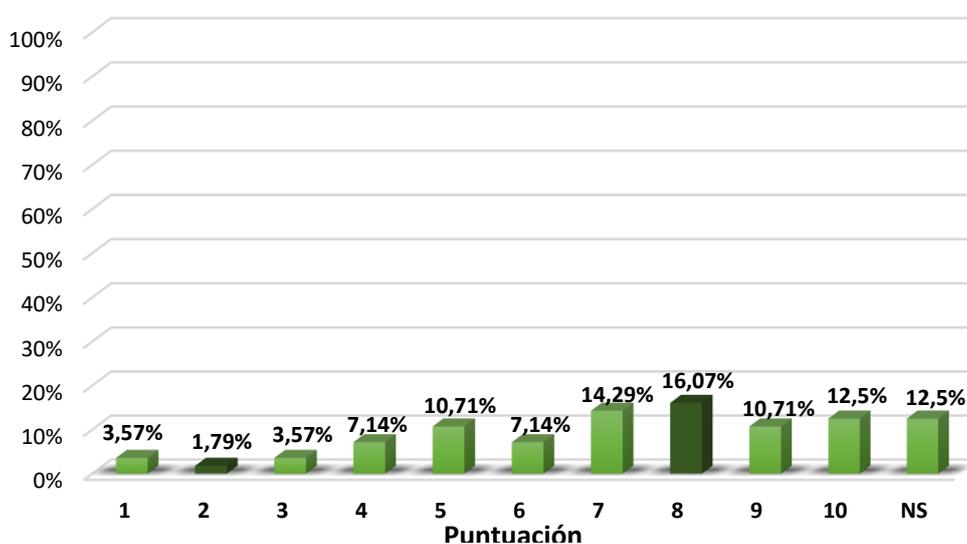
Gráfico 32: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con los exámenes que proporciona de la Junta Qualificadora de Coneixements en Valencià.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios/as sobre los libros de textos y de lectura que dispone el CAV, el total de 39,28% los usuarios/as están **muy satisfechos** con el servicio, valorándolos entre ocho y diez; y alrededor de 32% puntúa su nivel de satisfacción entre cinco y siete. Por otro lado, un total de 16,07% **no está satisfecho** con el servicio, valorándolo por debajo de cinco.

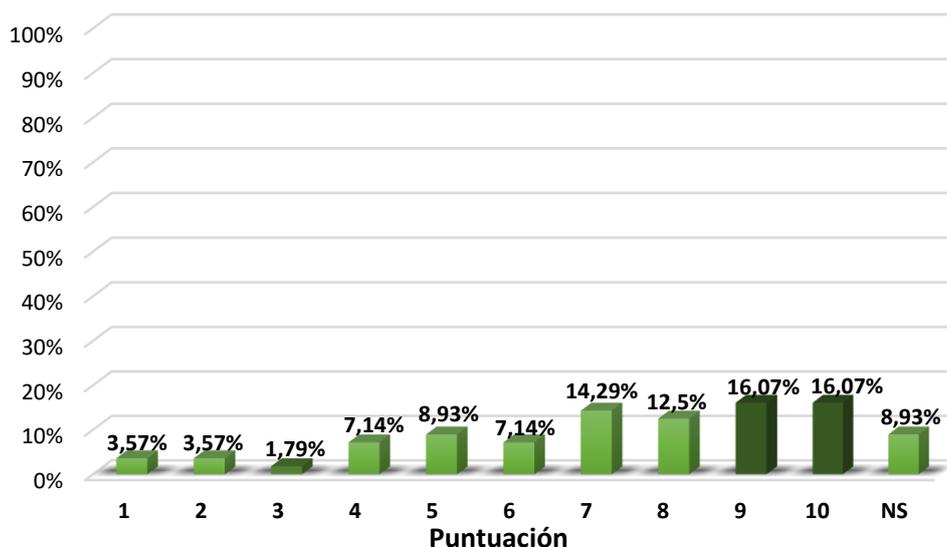
Gráfico 33: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con los libros de texto y de lectura que dispone el CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En relación con el grado de satisfacción de los usuarios/as con los ejercicios que dispone el CAV, se observa en el gráfico un porcentaje de 16,07% de los encuestados/as que ha valorado su satisfacción con un nueve o diez, lo cual significa que están **muy satisfechos** con los ejercicios que el CAV tiene para todos los usuarios/as. Se observa en el gráfico que un porcentaje bastante alto (alrededor de un 30%) ha puntuado el grado de satisfacción de dicho servicio entre un cinco y siete. Por otro lado, alrededor de un 16% de los usuarios/as que han contestado a la encuesta **no está contento** con los ejercicios que dispone el centro, y lo puntúa en menos de un cuatro.

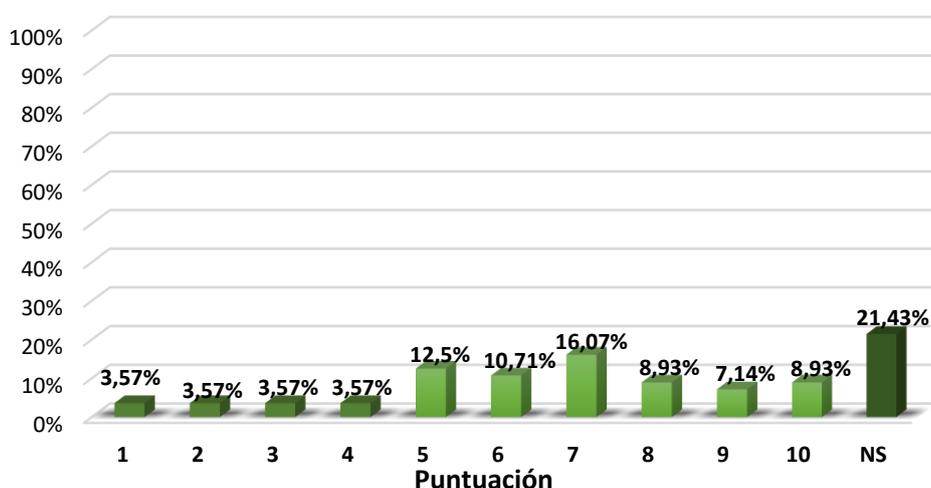
Gráfico 34: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con los ejercicios que dispone el CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En el gráfico 35 se observa que el 17% de los encuestados están **muy satisfechos** o **bastante satisfechos** (39%) con el servicio. Por otro lado, un total de 14,28% **no está satisfecho** con el servicio, con una valoración por debajo de cinco y el 21,4% de los encuestados/as que ha señalado “no sabe” en dicha pregunta.

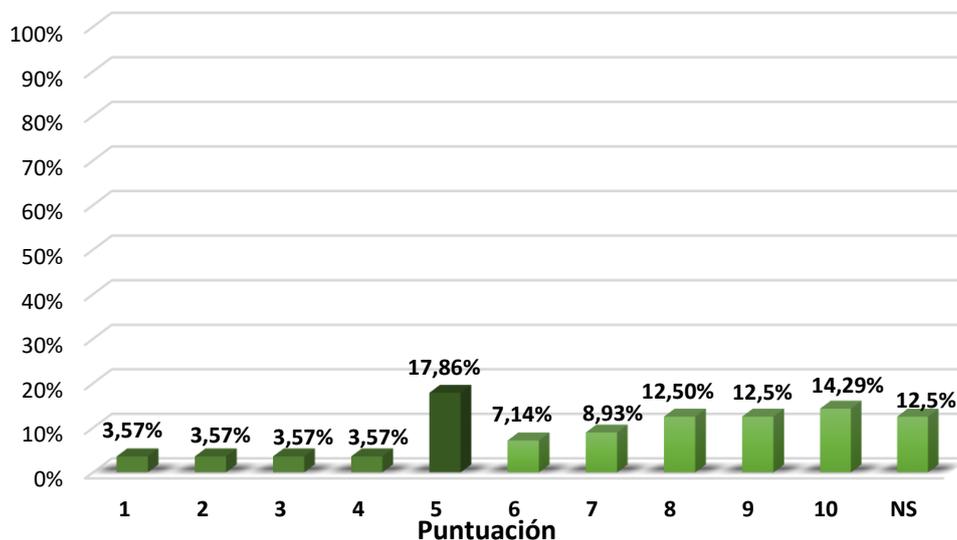
Gráfico 35: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con DVD y discos musicales del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En relación al grado de satisfacción de los usuarios/as con los diccionarios y vocabularios, se observa en el gráfico que sobre 39% de los encuestados/as están **muy satisfechos** con los vocabularios y diccionarios que dispone el. Por otro lado, alrededor del 14% **no están satisfechos** con el servicio y lo ha puntuado por debajo de cuatro. En cambio, se observa que un total de 12,5% ha marcado en esta pregunta “no sabe”.

Gráfico 36: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con los diccionarios y vocabularios del CAV.

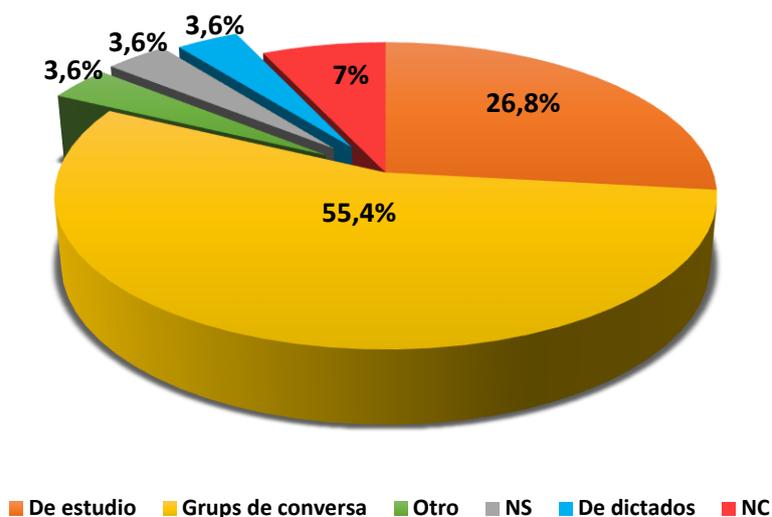


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

A continuación, se presentan los gráficos que corresponden a la última sección de la encuesta, donde se muestran los resultados respecto a la opinión de los usuarios/as sobre la web del CAV, los servicios que más conocen y se utilizan, y el grado de satisfacción de los encuestados/as respecto a ellos.

En este gráfico se observa que la mayoría de los encuestados/as, con un 55,4%, **utilizan más la sala de “grups de conversa”**, también llamada aula multiusos. La siguiente sala que más se utiliza es la de estudio con un total de 26,8%. La zona de dictados es una de las que menos se utilizan, junto a otras zonas como la de recursos informáticos (ambas con un 3,6% cada una). Por otro lado, alrededor de un 10% de los encuestados/as ha seleccionado la opción de “no sabe” o la opción de no contestar a la pregunta.

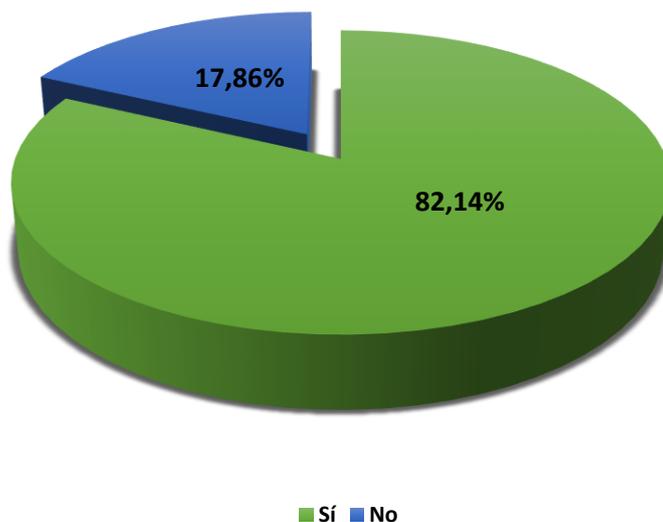
Gráfico 37: Distribución porcentual sobre qué salas utilizan más los usuarios/as.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

De todos los usuarios/as que han contestado la encuesta, el 82,14% **sí conocen** la página web del CAV; En cambio, un 17,8% **no la conoce**.

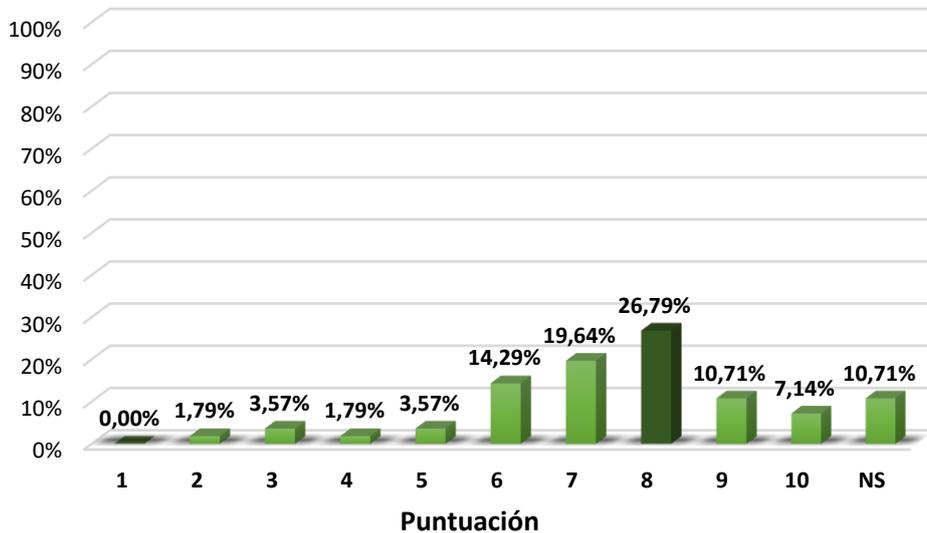
Gráfico 38: Distribución porcentual de si los usuarios/as conocen la página web del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En relación a la opinión de los usuarios/as de que la web es intuitiva se observa en el gráfico que un total de 44,65% de los encuestados/as consideran que es **muy intuitiva**. Un total de 17,8% piensa que es **suficiente intuitiva** y ha puntuado entre cinco y seis. En cambio, alrededor de un 7% de los encuestados/as considera que la web **no es intuitiva**, por lo que su puntuación es menos de un cuatro.

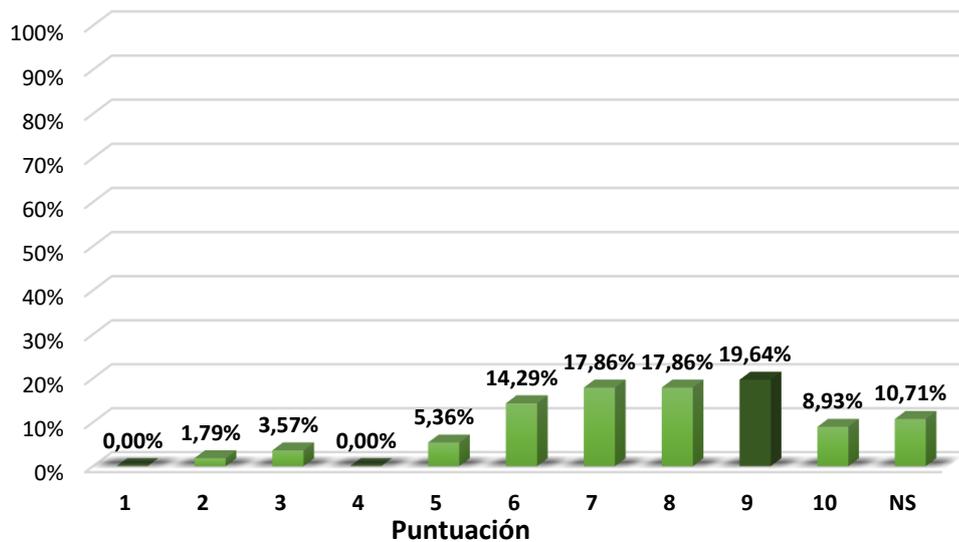
Gráfico 39: Distribución porcentual de la opinión de los usuarios/as de que la web es intuitiva.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En el gráfico 40 se observa que alrededor de un 20% de los encuestados/as opina que el contenido de la página web es **muy completo** (37,5%) o **bastante completo** (37,5%). En cambio, sobre un 5% opina **todo lo contrario** y la puntuación es menor de cuatro.

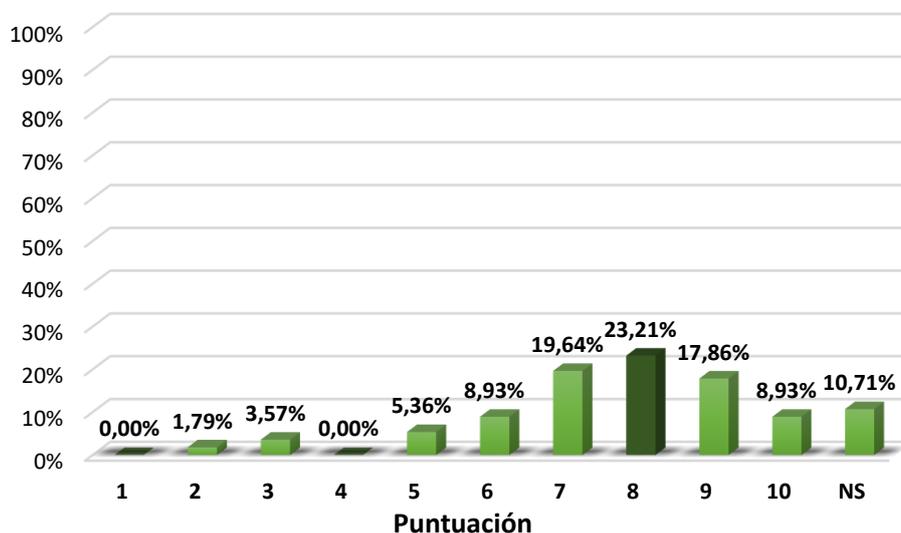
Gráfico 40: Distribución porcentual de la opinión de los usuarios/as de si la web tiene contenido completo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En relación a la valoración general de los usuarios/as sobre la web del CAV, un 50% de los encuestados/as la valorado con una puntuación superior a ocho. En cambio, solo un 5,3% **no está satisfecho** con la web y la valoración es inferior a cuatro.

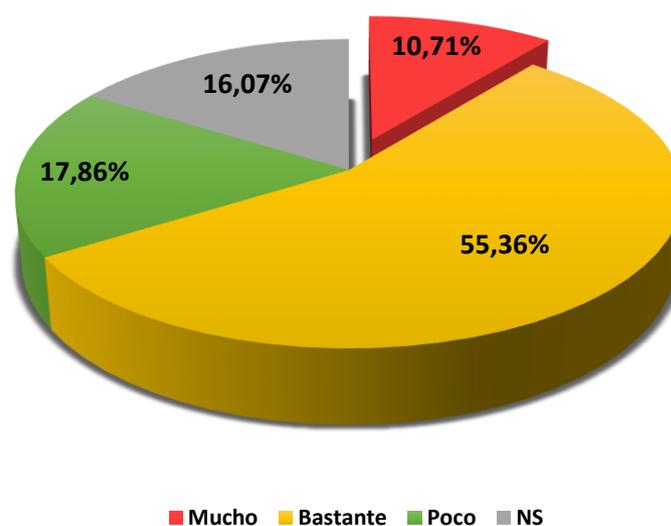
Gráfico 41: Distribución porcentual de los usuarios/as sobre la valoración general de la web del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Respecto a la valoración de los usuarios/as sobre si es suficiente el tiempo de préstamo de los materiales que dispone el CAV, solo sobre un 10% de los encuestados/as opina que **es mucho tiempo** de préstamo (15 días en libros y 3 días en CD y DVD); En cambio, la mayoría de los usuarios/as (el 17,8%) piensa que es bastante tiempo, por lo que están **satisfechos** con el funcionamiento de este servicio. Por otro lado, el 17,8% cree que es poco tiempo de préstamo, por tanto, **no están satisfechos**. Destacar que un 16% de los encuestados/as ha seleccionado la opción de “no sabe”.

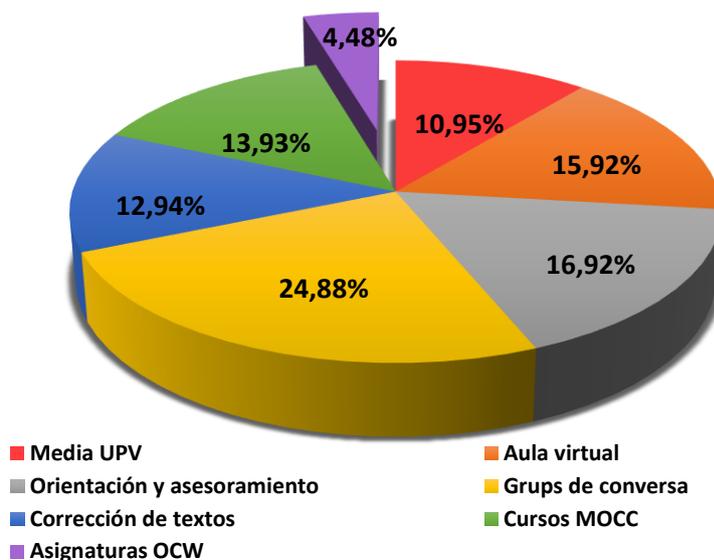
Gráfico 42: Distribución porcentual de la valoración de los usuarios/as del CAV si el tiempo de préstamo del material es suficiente.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En el gráfico 43 se distribuye el porcentaje de usuarios/as que conocen los servicios que se prestan en el CAV. El servicio que **más conocen** los usuarios/as es el “grup de conversa” con un 24,8%, seguido del departamento de orientación y asesoramiento. Lo que **menos conocen** son las asignaturas OCW que dispone la web, seguido con un 10,9% la media UPV. El aula virtual, los cursos MOCC y la corrección de textos son servicios que **frecuentan en menor medida**, pero son más conocidos que la media UPV y asignaturas OCW.

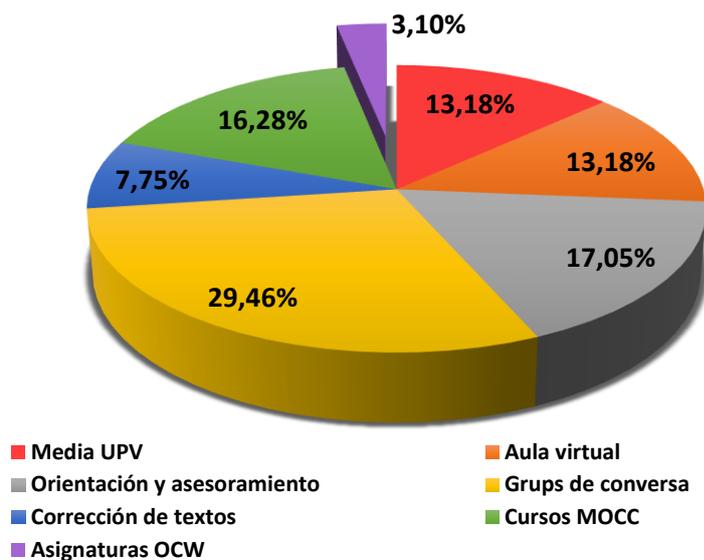
Gráfico 43: Distribución porcentual de los servicios del CAV que más conocen los usuarios/as.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En relación a los servicios que más utilizan los usuarios/as del CAV, destaca por mayoría y con casi un 30% de los encuestados/as los grups de conversa, seguido por orientación y asesoramiento (17,05%). Igual que ocurre en el gráfico anterior, las asignaturas OCW es el **servicio menos utilizado** del CAV. Éste junto a la corrección de textos son los menos frecuentados por los usuarios/as (3,1% y 7,75% respectivamente). Les sigue con un 13,18%, el aula virtual y MediaUPV; y con un porcentaje un poco más elevado, los cursos MOCC (16,2%).

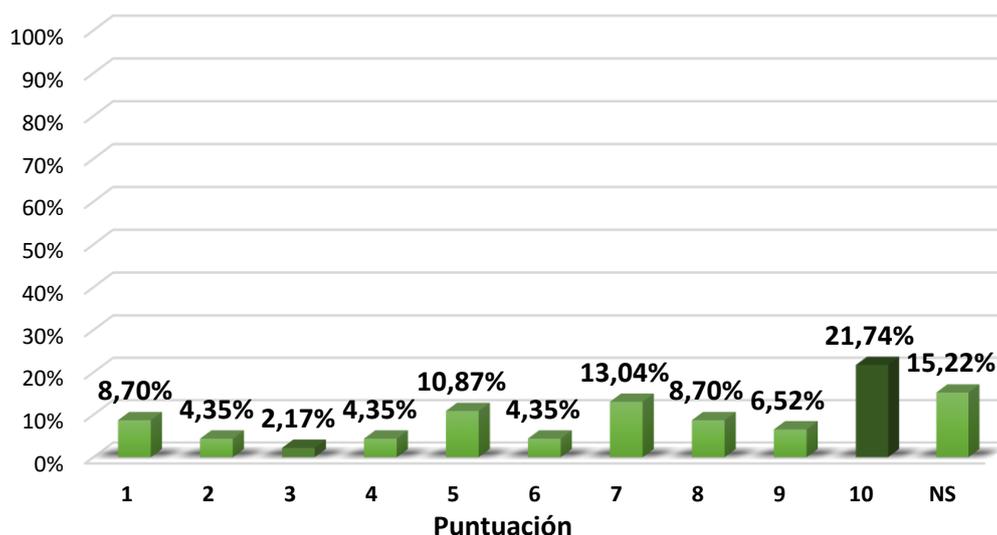
Gráfico 44: Distribución porcentual de qué servicios del CAV utilizan más los usuarios/as



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Como se observa en el gráfico, respecto al grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio MediaUPV, destaca la puntuación de diez con un 21,7%, por lo que están **muy satisfechos** con el funcionamiento y contenido de este servicio. Un total de 28,6% está **bastante contento** y lo valora entre cinco y siete. En cambio, un 19,5% de los encuestados/as **no están satisfechos** con este servicio, puntuándolo en menos de un cuatr.. Por otro lado, un 15,2% han señalado la opción de “no sabe”.

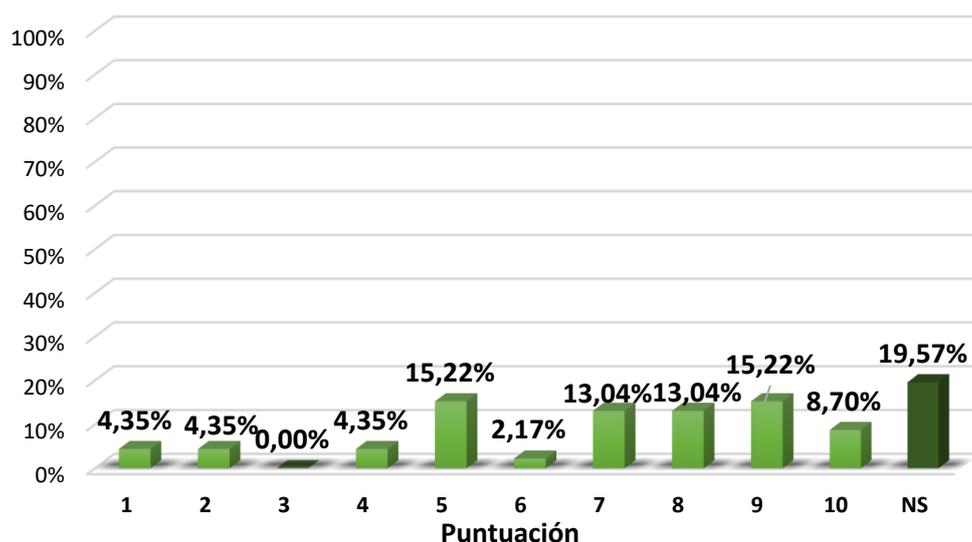
Gráfico 45: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as sobre el servicio MediaUPV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En este gráfico se observa el grado de satisfacción de los usuarios/as respecto al aula virtual del CAV, el porcentaje más elevado (36,9%) indica que los usuarios/as están **muy satisfechos** y han valorado el servicio con una puntuación superior a ocho. En cambio, se observa que un total de 13,05% de los encuestados/as **no está nada satisfecho** con el servicio y lo ha puntuado por debajo de cuatro. Por otro lado, los encuestados/as ha seleccionado la opción de “**no sabe**” con un 19,5%.

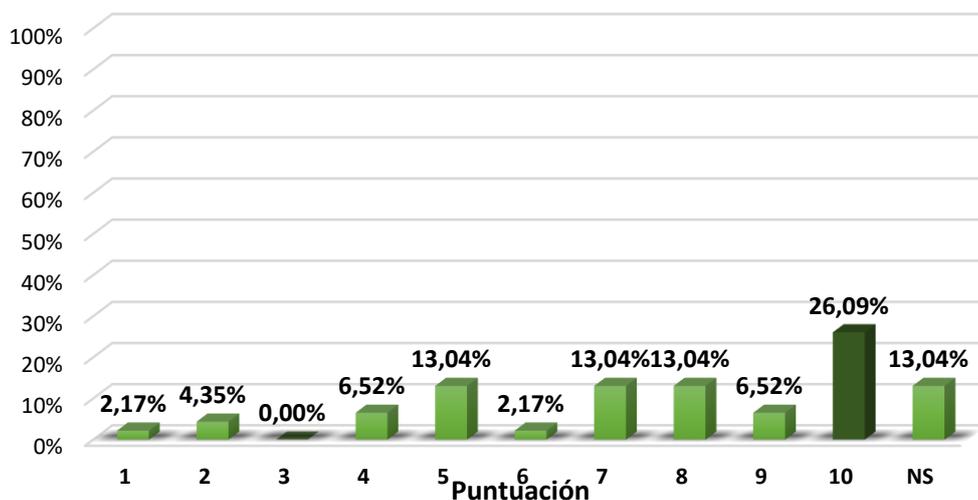
Gráfico 46: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as sobre el servicio de aula virtual.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Un 26% de los encuestados/as considera **muy bueno** el servicio de orientación y asesoramiento, por lo que la puntuación ha sido de diez. Un total de 28,25% de los encuestados/as está **bastante satisfecho** con este servicio y lo puntúa entre cinco y siete. En cambio, un 13% de los usuarios/as que han contestado a la encuesta **no están satisfechos** con el servicio y lo han puntuado por debajo de cuatro. Sin embargo, un 13,04% ha marcado la opción de “no sabe”.

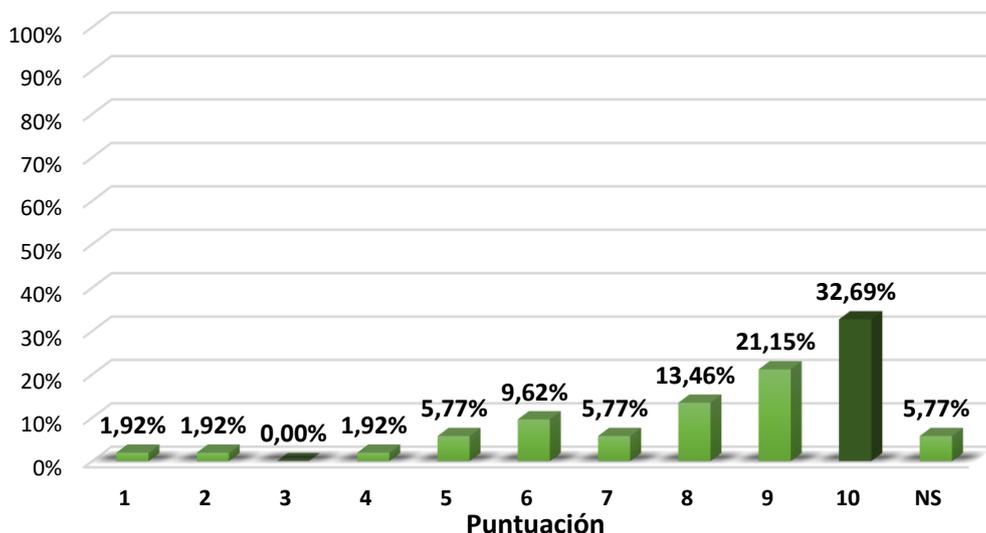
Gráfico 47: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio de orientación y asesoramiento del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En relación al grado de satisfacción de los usuarios/as con los “grups de conversa”, se observa en el gráfico que la mayoría de los encuestados/as están **muy satisfechos** con el servicio, valorándolo con un diez y un porcentaje total de 32,69%. Sin embargo, hay un porcentaje bastante bajo que **no está contento** con el servicio y lo puntúa por debajo de cuatro (5,7%). Con el mismo porcentaje los usuarios/as han seleccionado la opción “no sabe”,

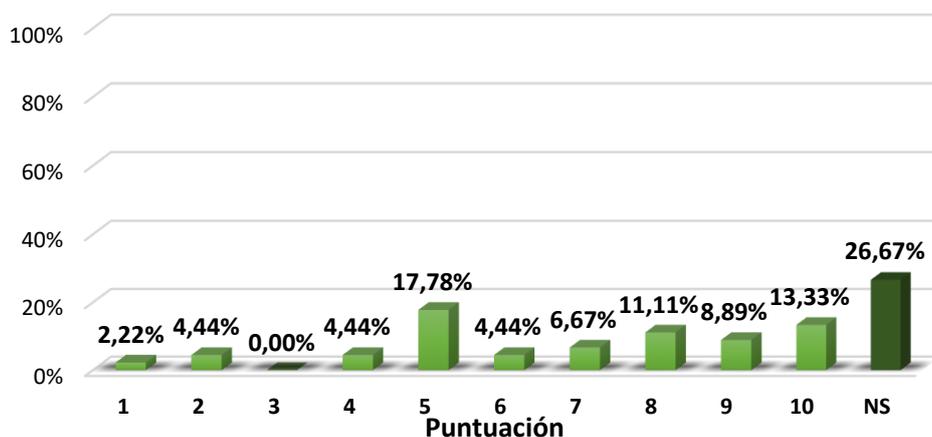
Gráfico 48: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio de “grups de conversa” del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En el gráfico 49 se observa que alrededor del 33% de los usuarios/as que han contestado la encuesta están **muy satisfechos** con el servicio de corrección de textos y lo han valorado con una puntuación superior a ocho. Una gran parte de usuarios/as está **medianamente satisfecha** y ha valorado la corrección de textos entre cinco y siete (28,89%). En cambio, un total de un 11% de los encuestados/as **no está satisfecho** con el servicio y la puntuación ha sido por debajo de cuatro. Por otro lado, un porcentaje muy alto de los encuestados/as ha seleccionado la opción “no sabe” (26,6%).

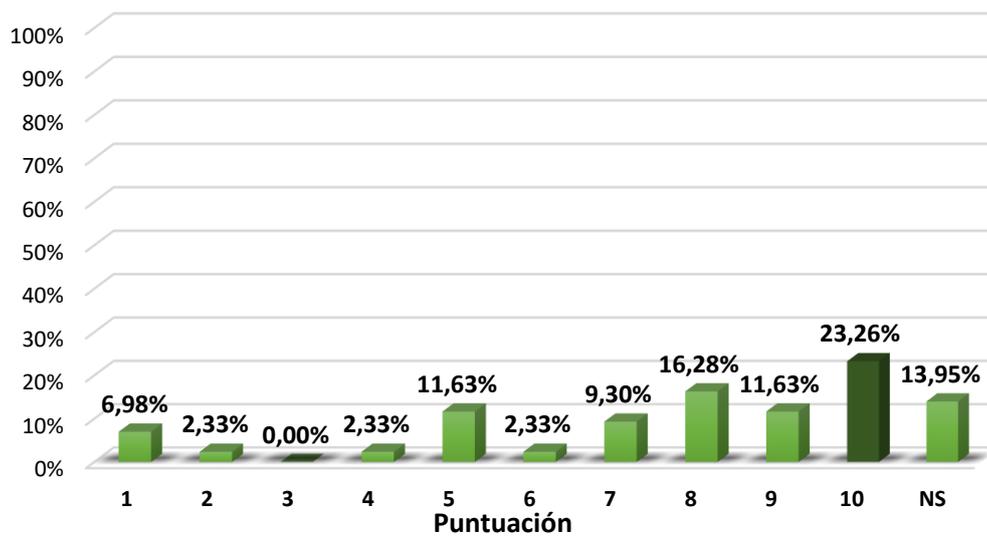
Gráfico 49: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio de corrección de textos del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Observando este gráfico, se puede decir que la mayoría de los usuarios/as que han realizado la encuesta han valorado el servicio que dispone el CAV de los cursos MOCC con **puntuación de diez**, por lo que están **muy contentos** con el servicio que se presta, con un porcentaje de 23,2%. Todo esto, seguido de valoraciones de ocho y nueve, sumando un total de 27,8%. En cambio, alrededor de un 11% **no está satisfecho** con el servicio y su valoración ha sido por debajo de cuatro. Hay que destacar que un porcentaje relativamente alto ha elegido la opción de “**no sabe**”, lo que se supone que no ha hecho uso de este servicio.

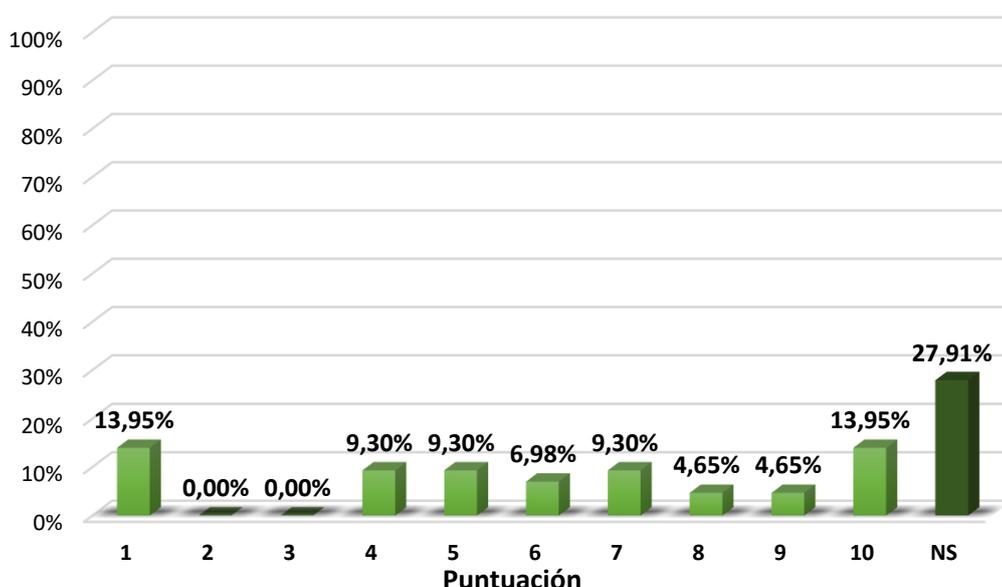
Gráfico 50: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio de los cursos MOCC del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En este gráfico se observa que alrededor de un 19% de los encuestados/as está **muy satisfecho** con el servicio y su puntuación ha sido entre nueve y diez. Por otro lado, un total de 23,25% **no está satisfecho** y ha valorado con la puntuación más baja o con un cuatro (13,95% y 9,3% respectivamente). Un porcentaje bastante alto respecto al resto (27,9%) ha señalado la opción de “**no sabe**” en esta pregunta.

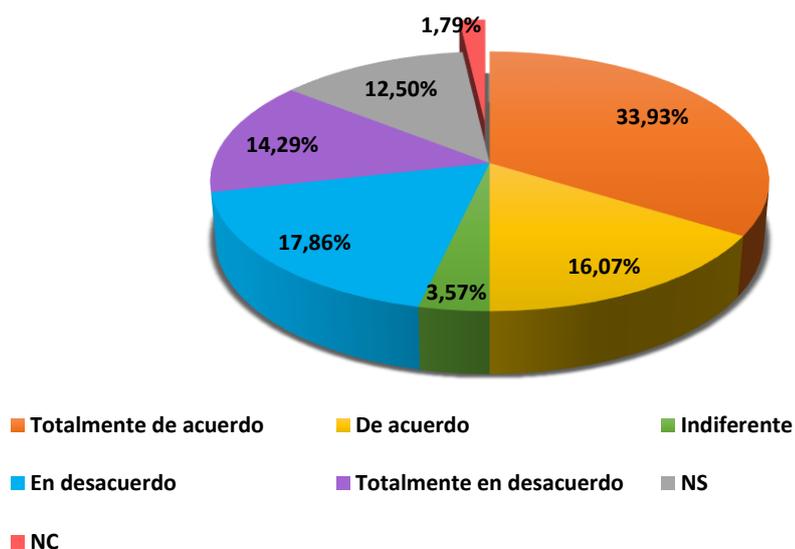
Gráfico 51: Distribución porcentual del grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio de asignaturas OCW.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En el gráfico 52 la mayoría de los encuestados/as **está totalmente de acuerdo** (33,9%) y con 16% **de acuerdo**. Un 17,86% de los usuarios/as que han realizado la encuesta está **en desacuerdo** con el número de grupos y un 14,29% **totalmente en desacuerdo**. Por otro lado, el 12,5% ha elegido la opción de “**no sabe**”, por lo que se supone que no han acudido a los grupos de conversa para poder opinar. En cambio, un porcentaje más reducido le es **indiferente** (3,5%) o ha elegido **no contestar** la pregunta (1,79%).

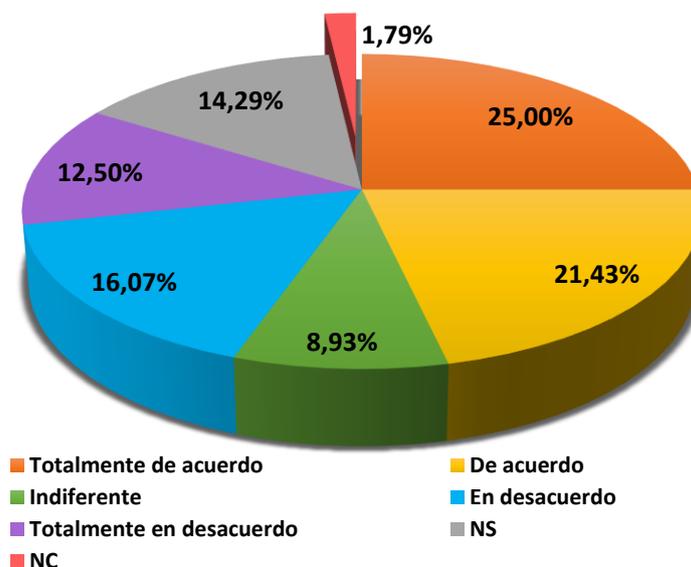
Gráfico 52: Distribución porcentual del grado de satisfacción del nº de “grups de conversa” durante la semana.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Un total de 46,43% de los encuestados/as está **totalmente de acuerdo** o **de acuerdo** con los horarios de los “grups de conversa”. En cambio, con un porcentaje más bajo (28,5%) está en **desacuerdo** o **totalmente en desacuerdo** y considera que no son suficientes las opciones que proponen de horarios. Un 8,9% le es **indiferente** y un 1,79% ha elegido la opción de **no contestar**. Por otro lado, un porcentaje bastante alto respecto los que están totalmente en desacuerdo (14,29%) ha seleccionado la opción de “**no sabe**”.

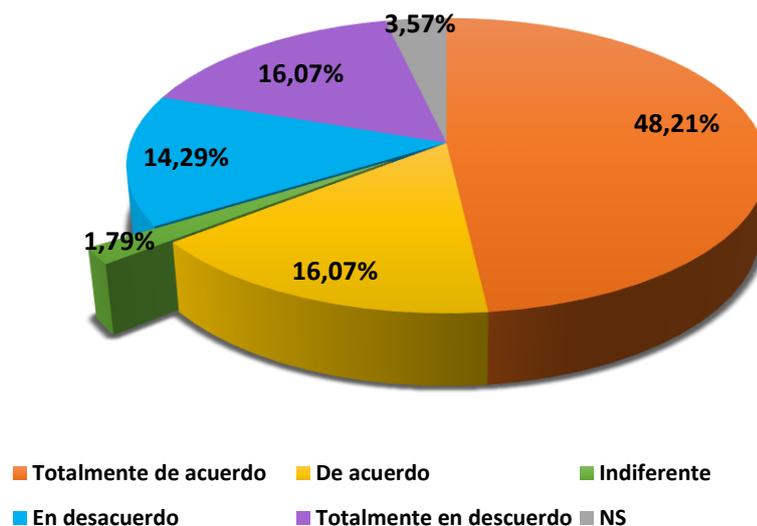
Gráfico 53: Distribución porcentual del grado de satisfacción de si los horarios de “grups de conversa” son suficientes para acudir al que mejor convenga a los usuarios/as.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Casi la mitad de los encuestados/as está **totalmente de acuerdo** o **de acuerdo** en que el personal del CAV es agradable (un total de 64,28%). En cambio, el 14,29% está **desacuerdo** y un 16,07% **totalmente en desacuerdo**. Por otro lado, un 1,79% le es **indiferente** o ha elegido la opción de **no sabe** (3,57%), por lo que se supone que no ha tenido contacto con el personal del CAV.

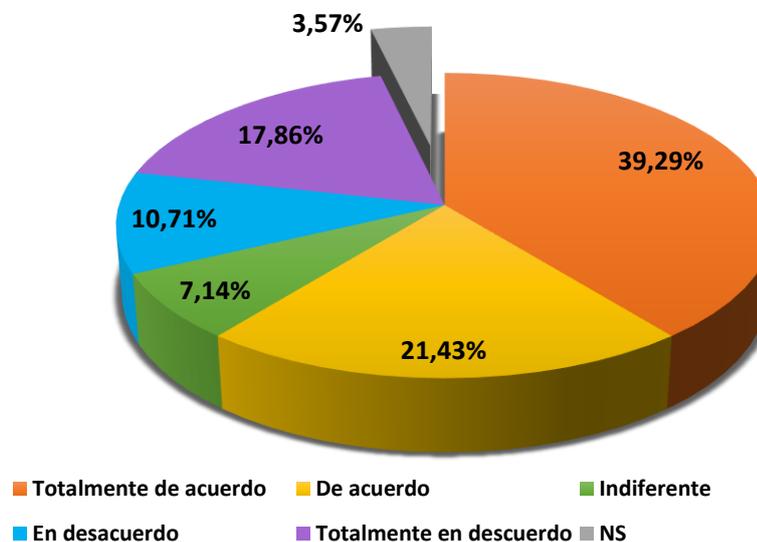
Gráfico 54: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Agradable.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Alrededor de un 60% de los encuestados/as está **totalmente de acuerdo** o **de acuerdo** en que el personal del CAV es eficaz. Sin embargo, solo sobre un 27% opina todo lo contrario, es decir, está **en desacuerdo** o **totalmente en desacuerdo**. Un 7,14% le es **indiferente** y un 3,57% ha elegido señalar la opción de **no sabe**.

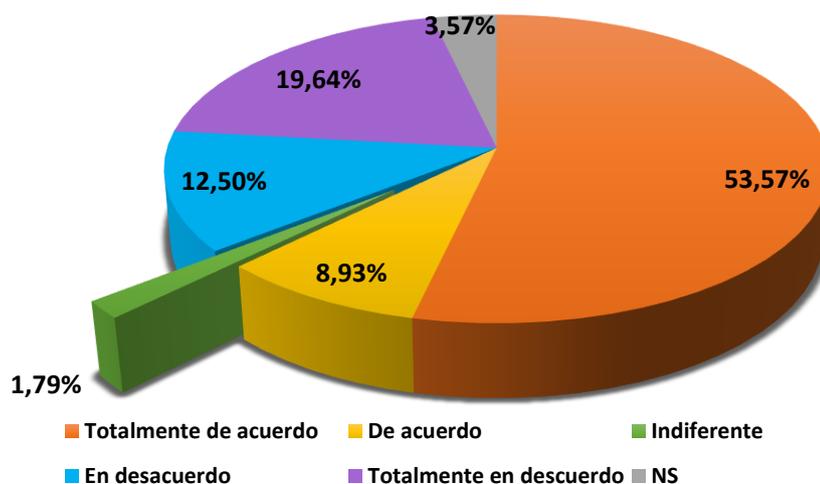
Gráfico 55: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Eficaz.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Más de la mayoría de los encuestados/as, exactamente un 62,5% está **totalmente de acuerdo** o de **acuerdo** en que el personal del CAV es educado. En cambio, un porcentaje bastante elevado opina todo lo contrario (32,14%) y está **totalmente en desacuerdo** o en **desacuerdo** en la educación del personal. Solo un 1,79% le es **indiferente** y un 3,57% ha elegido señalar la opción de “**no sabe**”.

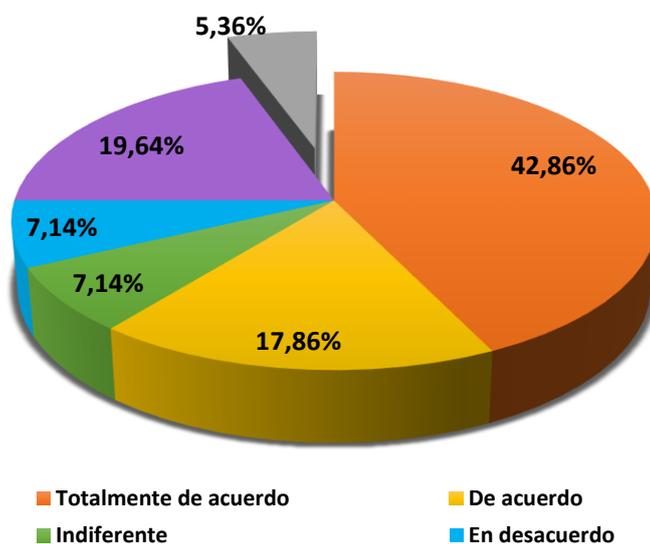
Gráfico 56: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Educado.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Un 42,86% está **totalmente de acuerdo** en que el personal del CAV es rápido y un 17,86% **de acuerdo**. Por otro lado, un total de 26,7% de los usuarios/as que han realizado la encuesta opina lo contrario y está en **desacuerdo** o **totalmente en desacuerdo** en que el personal del centro es rápido. En este caso, los porcentajes de los usuarios/as que están en posición **indiferente** o han seleccionado la opción de “**no sabe**” es más elevado, siendo 7,14% y 5,36% respectivamente.

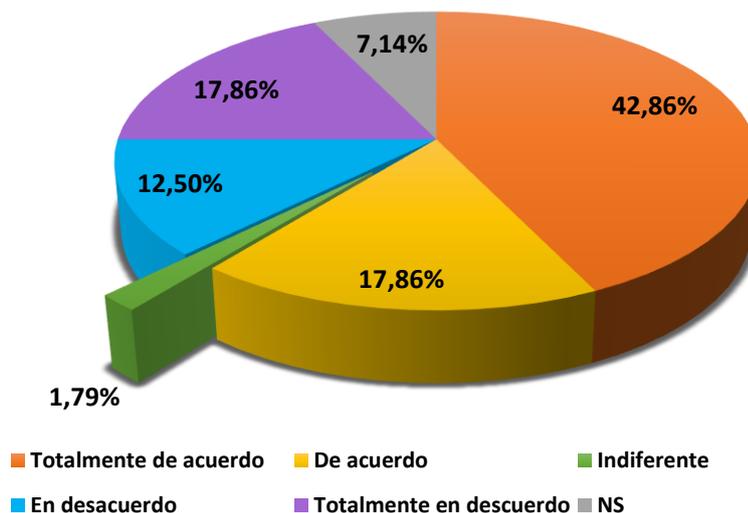
Gráfico 57: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Rápido.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En relación a la opinión de los usuarios/as sobre si están de acuerdo en si el personal del CAV es paciente, la mayoría opina que está **totalmente de acuerdo** o **de acuerdo** (42,86% y 17,86% respectivamente). Por otro lado, un total de 30,36% opina que el personal no es paciente, por lo que ha seleccionado que está **en desacuerdo** o **totalmente en desacuerdo**. Solo un 1,79% le es **indiferente** y un 7,14% ha seleccionado la opción de “**no sabe**”.

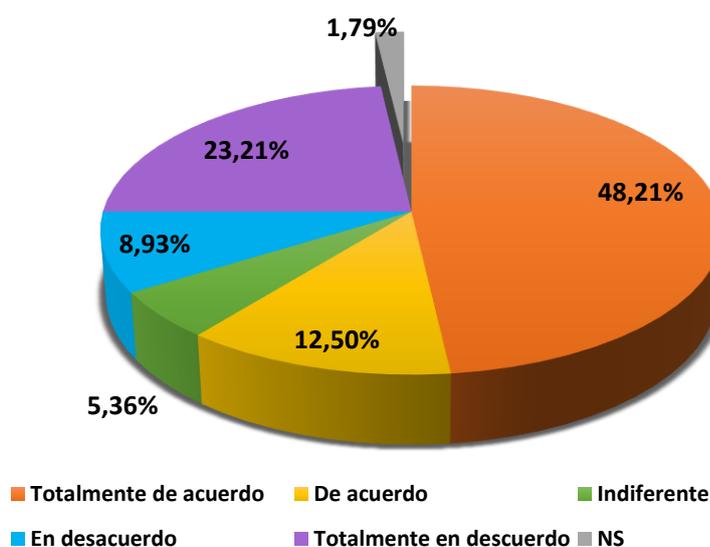
Gráfico 58: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Paciente.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

El 48,2% está **totalmente de acuerdo** en que el personal del CAV es profesional y un 12,5% está **de acuerdo**. Sin embargo, un total de 32,14% opina lo contrario y está **en desacuerdo** o **totalmente en desacuerdo**. Solo un 1,79% de los usuarios/as ha seleccionado la opción de “**no sabe**” y un 5,36% le es **indiferente**.

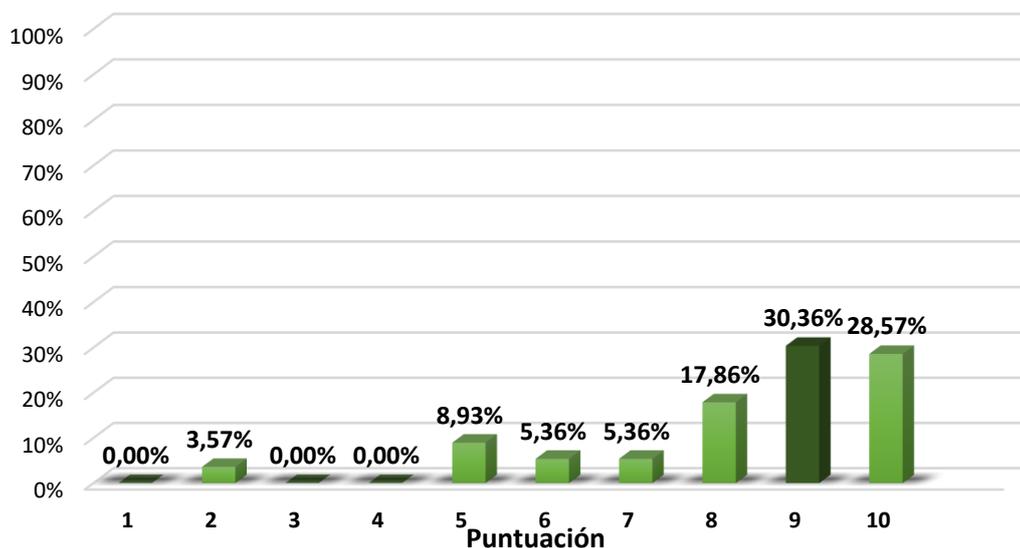
Gráfico 59: Distribución porcentual de la calificación del personal del CAV. Profesional.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En relación al grado de satisfacción de los usuarios/as/usuarioas respecto al CAV en general, se observa en el gráfico que la mayoría de los encuestados/as está **muy satisfecha** con el servicio, pues los porcentajes de las dos puntuaciones más altas son 30,3% y 28,5%. Solo un 3,57% de los usuarios/as **no están contentos** con el CAV y lo valoran por debajo de cuatro.

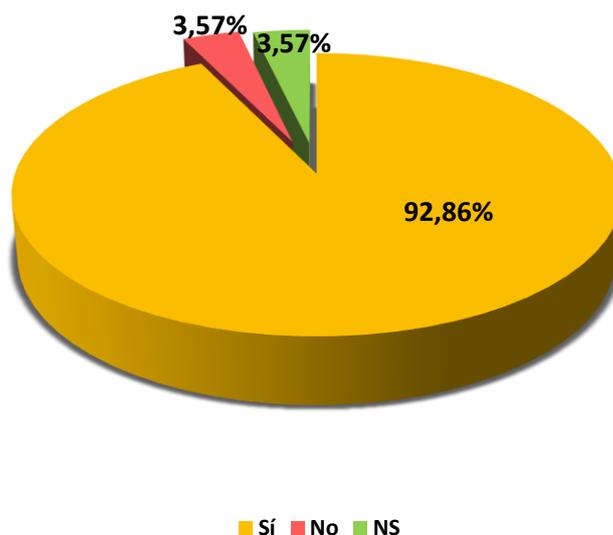
Gráfico 60: Distribución porcentual de los usuarios/as sobre la satisfacción en general del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

Como se observa en este gráfico, más del 90% **sí que recomendaría** a cualquier otra persona a hacer uso del CAV. En cambio, solo el 3,57% de los usuarios/as **no lo recomendaría**. Por otro lado, el mismo porcentaje que no recomienda el CAV, **no sabe** si lo recomendaría o no.

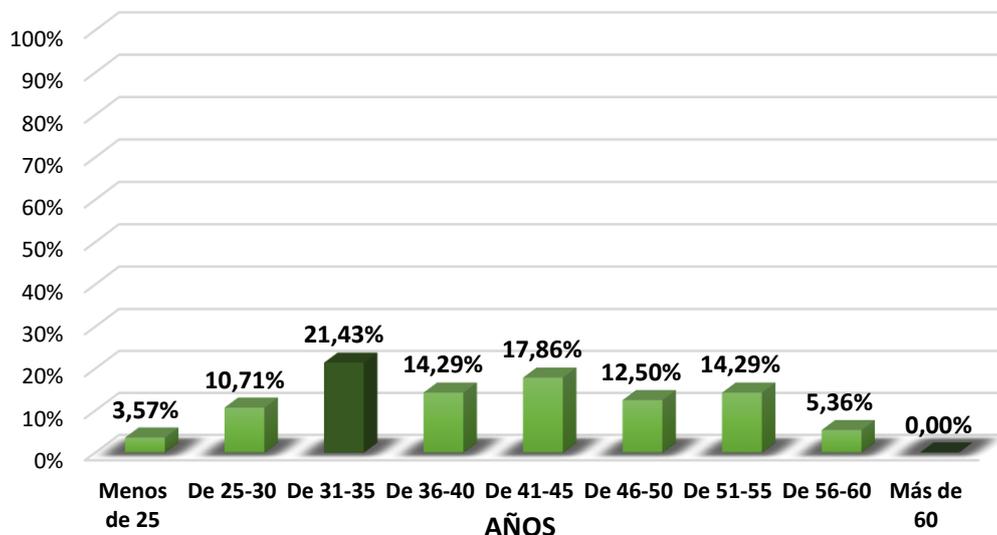
Gráfico 61: Distribución porcentual sobre la opinión de los usuarios/as de recomendar el CAV a cualquier otra persona.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

En este gráfico se observa la distribución por edades de los usuarios/as/usuarioas del CAV. Un 21,4% tiene **entre 25 y 30 años**, lo que quiere decir que la mayoría de los usuarios/as son alumnos de máster o doctorado. Seguido por los usuarios/as **entre 41 y 45 años** con un porcentaje un poco más bajo (17,86%), que son los PDI y PAS que necesitan el valenciano para el trabajo. Por otro lado, hay un porcentaje bastante alto de alumnos del CAV **entre 51 y 55 años**. Cabe destacar que hay un porcentaje muy pequeño de estudiantes de grado que son los usuarios/as de **menos de 25 años** (3,57%). La edad máxima de usuario/a del CAV está entre **55 y 60 años**.

Gráfico 62: Distribución porcentual de la edad de los usuarios/as del CAV.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos en la encuesta.

4.3. ANÁLISIS DAFO DEL CENTRO DE AUTOAPRENDIZAJE DE VALENCIANO EN LA UPV.

En este apartado se va a realizar el análisis DAFO del CAV con el objetivo principal de identificar cuáles son las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del centro según el nivel de satisfacción de los usuarios/as y la observación participante realizada. La finalidad principal de este análisis es diagnosticar la situación actual del CAV para mantener y potenciar las fortalezas y aprovechar y aprovechar nuevas oportunidades para la organización. Además de, proponer mejoras para reducir las debilidades y eliminar las amenazas que afectan desde el exterior de la organización.

Este análisis es preciso tanto para la administración pública como para las empresas privadas, ya que esta herramienta te da información acerca de los puntos que están afectando negativamente a la organización y los que, en cambio, están funcionando correctamente. Por tanto, para solucionar estos inconvenientes es imprescindible haberlos detectado.

- **DEBILIDADES:**

- *Poca difusión e ineficiente estrategia comunicativa.*

Una de las debilidades más importantes que afectan al CAV es que la estrategia de difusión de la información no es la adecuada, ya que es insuficiente e ineficiente. Como se observa en uno de los gráficos, casi la mitad de los usuarios/as del centro conoce el CAV gracias a la información de la UPV. Pero el problema concreto es que las actividades que se realizan en el centro no son comunicadas a los estudiantes, PDI, PAS o alumni de una manera más eficiente.

Por ejemplo, en el caso del grado de satisfacción en el servicio de corrección de textos el porcentaje más alto es el de la opción de “no sabe”, lo que lleva a pensar que cuando se puso en marcha este nuevo servicio, no se dio a conocer correctamente. La mayoría de los usuarios/as han conocido los nuevos servicios o actividades mediante el correo electrónico enviado desde el SPNL, pero el resto de estudiantes, PDI, PAS, etc., puede que no hayan leído el correo. ¿Por qué solo tienen como medio de difusión el email? Posiblemente sea el modo más barato pero no el más eficiente y menos si es la única vía de comunicación

- *El material para mejorar la comprensión auditiva está obsoleto.*

En la observación participante, se pudo ver que la zona de audiovisuales está compuesta por un total de seis radiocasetes para poder escuchar CD, discos musicales, etc... En los datos recogidos en la encuesta se observa que los usuarios/as del CAV no están satisfechos con el espacio dedicado para la comprensión auditiva. El material que utilizan está obsoleto, ya que actualmente no se utilizan los radiocasetes para escuchar música.

- *Poca cantidad de diccionarios, vocabularios, etc.*

Uno de los materiales más utilizados por cualquier persona que quiere aprender una nueva lengua necesita muy a menudo los diccionarios, vocabularios, etc,. Pues es de gran ayuda sobre todo si se trata del autoaprendizaje. En la encuesta, el porcentaje más alto respecto al nivel de satisfacción con la cantidad de diccionarios y vocabularios se sitúa con una puntuación de 5. Esto quiere decir que los usuarios/as del CAV que dedican su tiempo en el autoaprendizaje del valenciano y utilizan bastante estos materiales no están satisfechos. ¿Por qué en un centro de autoaprendizaje la cantidad de vocabularios y diccionarios es tan poca? Si es porque se utilizan diccionario en línea debe facilitarse desde el centro el acceso a los mismos, así como hacer difusión de la existencia de estos diccionarios en línea.

- **AMENAZAS:**

- *Desaparición de CAV, por el aumento del uso virtual y el descenso de servicios presenciales.*

El uso presencial de las instalaciones y los servicios que presta el CAV va siendo cada vez menor, ya que hace unos años se puso en funcionamiento la web del CAV con la finalidad de dar información de los servicios, horarios, etc. de una forma más cómoda, rápida, accesible y ágil. A partir de ese momento y con la llegada de la web de la JQCV que también tenía a

Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora

disposición todo el material de los exámenes, la afluencia de usuarios/as al CAV ha ido minimizándose en un periodo corto de tiempo.

- *Infrautilización de los materiales*

El conjunto de los materiales del CAV no se aprovechan como se debería.

- **FORTALEZAS**

- *Dos vías para el autoaprendizaje: el virtual y presencial*

Una de las herramientas que el CAV debe potenciar es la vía de autoaprendizaje, pues tiene a disposición de los usuarios/as dos vías. Al tener dos opciones para el aprendizaje del valenciano, el usuario/a puede elegir si utilizar los espacios que dispone el CAV o aprender el valenciano desde su propia casa.

- *El material en formato papel está actualizado*

Que el material en formato papel esté actualizado es importante para el usuario/a ya que, si tiene la oportunidad, por ejemplo, de acudir al centro en las horas libres entre las clases, puede tener acceso a los exámenes de las convocatorias anteriores y practicar. Por lo tanto, la actualización y reclame puede actuar como un factor de atracción para la comunidad universitaria.

- *Las instalaciones están en concordancia con el uso.*

Según los datos recogidos en la encuesta, los usuarios/as que hacen uso de las instalaciones están satisfechos con el espacio que dispone cada zona del centro. Es decir, el espacio es adecuado al servicio que se presta y cumple con las expectativas de los usuarios/as. Cada zona dispone de los materiales necesarios para cada tarea. Por ejemplo, la zona de lectura está compuesta por una mesa grande con varias sillas y una estantería con libros de lectura de distintos niveles; la zona de recursos informáticos tiene a disposición de los usuarios/as unos ordenadores con su respectiva mesa y silla, y una estantería con material informático.

- *El personal del CAV está cualificado.*

Otra de las fortalezas que presenta el CAV es que el personal que trabaja en el centro es eficiente, accesible, próximo, responsable y rápido. Uno de los puntos más importantes en el servicio público es la satisfacción de los usuarios/as en el trato que reciben. Es imprescindible que el personal esté cualificado, de esta manera los usuarios/as volverán a hacer uso del servicio, ya que están satisfechos con el personal que trabaja en el centro.

- **OPORTUNIDADES:**

- *Tiene material y exámenes de la JQCV*

Una oportunidad que se debe aprovechar para que los usuarios/as visiten más las instalaciones del CAV es que tiene a su disposición material necesario y exámenes de la JQCV. Por ejemplo, un estudiante no tiene acceso a internet en su casa tiene a su disposición exámenes, ejercicios, actividades, etc., que le pueden servir para aprender el valenciano y preparar los exámenes de nivel. Además, a muchísima gente sobre todo de edades superiores a los 40 años les suele

Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora

gustar más trabajar en formato papel que en los ordenadores, por lo que es punto que el CAV debe aprovechar.

- *Dentro de la Administración Pública Valenciana se pide cada vez más el requisito de la lengua.*

Años anteriores el valenciano no era imprescindible para trabajar en las administraciones públicas, pero hoy en día es necesario para tener un puesto de trabajo en dicha institución. Que el valenciano sea un requisito para conseguir una vacante en la administración es un punto a favor para el CAV, ya que por ejemplo, los profesores hacen uso del CAV para acudir a tutorías, “grups de conversa”, tener reuniones con los asesores cuando tienen cualquier duda, etc.

A continuación, a modo de recapitulación y para facilitar el análisis de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, se presenta un cuadro resumen de los principales resultados obtenidos que se han llevado a cabo en el estudio.

Tabla 9: Cuadro resumen análisis DAFO.

| DEBILIDADES | FORTALEZAS |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Poca difusión y estrategia comunicativa deficiente. - Material para la comprensión auditiva obsoleto. - Poca cantidad de diccionarios y vocabularios. | <ul style="list-style-type: none"> - El CAV dispone de dos vías de autoaprendizaje: el virtual y el presencial. - Las instalaciones están en concordancia con el uso. - El personal del CAV está cualificado. |
| AMENAZAS | OPORTUNIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> - El servicio presencial va siendo cada vez menor y va ganando camino el servicio virtual. - Infrautilización de los materiales. | <ul style="list-style-type: none"> - Tiene material y exámenes de la JQCV - Dentro de la Administración Pública Valenciana se pide cada vez más el requisito de la lengua. |

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 5. PROPUESTAS DE MEJORA

Después de haber identificado las debilidades y amenazas que afectan al CAV, se va a elaborar una lista de propuestas de mejora para reducir estas debilidades y eliminar las amenazas.

Estas propuestas se van a dividir en dos puntos: la primera relacionada con la descripción física y la segunda relacionada con la satisfacción de los usuarios/as. Todas ellas con la finalidad de aumentar la satisfacción de las personas que hacen uso de las instalaciones.

a) Propuestas de mejora relacionadas con instalaciones del CAV:

- **Hacer que la estancia de estudio en las instalaciones sea más agradable.**

A partir de los resultados obtenidos por la observación participante podemos decir que los espacios que componen el CAV son muy simples, no tiene adornos que hagan que los usuarios/as se sientan cómodos y les apetezca estar más rato haciendo uso de las instalaciones. Las paredes son de colores neutros y dan la sensación de ser un lugar frío. Se debería de pintar las paredes del CAV con colores más cálidos para que a los que visiten las instalaciones se sientan más cómodos y, además, decorar un poco cada espacio para que sea más agradable el tiempo de estudio.

- **Mejorar los espacios abiertos del CAV.**

Todo el conjunto de las instalaciones que están disponibles para el uso del autoaprendizaje del valenciano son espacios abiertos y para los usuarios/as no lo consideran adecuado ya que no tienen intimidad para poder hacer cualquier tarea. Deberían de hacer cada zona de estudio como salas cerradas para poder tener más intimidad.

- **Hacer reformas varias.**

a) Aislamiento del exterior: ventanales.

Los ventanales son de materiales viejos y en invierno hace bastante frío en las instalaciones. Deberían de reformar las ventanas con materiales mejor aislantes del frío y del calor. De esta manera aumentaría un poco el número de visitas, pues es más agradable estar en un lugar donde la temperatura es la correcta según la estación del año en la que estemos. Además, los ventanales son muy grandes y tienen cortinas que abarcan todo lo grande que es el ventanal. Estas cortinas están siempre bajadas y nunca entra suficiente luz, por lo que deberían de estar subidas los días donde hay sol para que entre luz natural a las instalaciones.

b) Confort interno: radiadores.

Deberían de cambiar los radiadores porque son viejos y no funcionan correctamente. Todas estas mejoras servirían para el ahorro energético, ya que en estos momentos se desperdicia mucha energía.

- **Infrautilización del espacio:**

Todas las zonas de estudio del CAV son espacios abiertos, excepto los despachos y la sala multiusos. Esta sala es la más pequeña de todo el centro, pero la más utilizada de todas después de los despachos. La zona de comprensión auditiva es mucho más amplia que el resto, siendo esta la menos utilizada de todas las zonas que dispone el CAV.

Hay dos opciones:

- Ampliar la sala multiusos, propuestas basada en la demanda observada.
- Convertir la sala multiusos en la comprensión auditiva y viceversa.

Para llevar a cabo cualquiera de estas propuestas sería necesario solicitar presupuestos y la decisión última estaría a cargo de la dirección del CAV.

Propuestas de mejora orientada a los materiales y comunicación del CAV:

- **Mejorar las estrategias de comunicación:**

Habría que mejorar la comunicación de los nuevos servicios, actividades, etc., no solo mediante correo electrónico, sino también haciendo publicidad en las facultades, escuelas y otros lugares de la UPV donde los estudiantes, PDI o PAS más frecuentan. Es decir, aumentar los canales comunicativos y hacer una difusión de servicios más atractiva.

- **Más cantidad de material como vocabularios y diccionarios**

Como se ha visto en los resultados de las encuestas que se ha realizado a los usuarios/as del CAV, muchos de ellos no están satisfechos con el número de vocabularios y diccionarios que dispone el centro. Por lo que deberían tener más cantidad y variedad tanto de vocabularios como de diccionarios. Es muy importante que los usuarios/as estén contentos con la cantidad de material como éste, ya que es imprescindible para el correcto autoaprendizaje del valenciano. Además, deberían informar de los diccionarios en línea y facilitar el acceso a ellos en las propias instalaciones del CAV.

- **Actualizar el material para la comprensión auditiva.**

La zona de comprensión auditiva es la menos utilizada de todas las instalaciones que dispone el CAV. Está compuesta por sillas y mesas individuales y cada una de ellas con un radiocasete con opción para CD y cassetes. Según la encuesta realizada a los usuarios/as del centro no están satisfechos con los materiales que dispone este espacio, ya que tienen que utilizar materiales obsoletos. Deberían de cambiar los radiocasetes por otro tipo de aparatos de reproducción o, por ejemplo, unificar la zona de informática con la de audición para que se puedan utilizar los ordenadores para escuchar los CD.

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

En este capítulo se recoge las conclusiones obtenidas en el estudio del Centro de Autoaprendizaje del Valenciano en la UPV. Este informe tiene el objetivo de describir los servicios prestados por el CAV, conocer cómo funciona y analizar el grado de satisfacción de los usuarios/as del CAV con el conjunto de las instalaciones y servicios que dispone el Centro. Todo ello con la finalidad de proponer mejoras para paliar las debilidades y amenazas detectadas en el estudio y, potenciar las fortalezas y oportunidades que posee el CAV.

Los servicios que presta el CAV se describieron a partir del contenido que dispone la página web del CAV de la UPV, de la carta de servicios del SPNL y mediante la observación participante y la entrevista, por lo que ha sido fácil encontrar la información necesaria para el estudio.

Después de conocer cuáles son los servicios que se prestan en el CAV, se ha diseñado la encuesta según los objetivos de este estudio. La aplicación que se ha utilizado (Google Formularios), ha recogido la opinión de los encuestados/as sobre la satisfacción de los usuarios/as sobre el CAV. Se han extraído datos relacionados con la satisfacción de los materiales, zonas de estudio, higiene, personal y asesoramiento por parte de los técnicos lingüísticos. Los trabajos en los que se analiza el grado de satisfacción y la percepción de los usuarios/as sobre un servicio es imprescindible para la empresa, ya sea entidad privada o una Administración Pública, ya que, a partir del diagnóstico obtenido, se pueden buscar mejoras para conseguir una mayor satisfacción de los usuarios/as.

Sobre la base de dichos resultados y a partir de ellos, se establecen las debilidades y fortalezas percibidas por los usuarios/as, así como las oportunidades y amenazas. A partir de este DAFO se construye la propuesta de mejora, con sugerencias de cambios en relación a su infraestructura y centrada en la oferta y demanda del equipamiento del CAV, los materiales de que dispone y el modelo de comunicación que utiliza.

Como se ha dicho a lo largo del trabajo, derivado de la información extraída en la entrevista y en la observación participante, este espacio está infrautilizado y ese desuso lleva al abandono de la mejora de la instalación. Es por ello que a partir de estas conclusiones una de las líneas futuras de trabajo sobre este Centro debería estar dirigida a realizar un estudio para la reubicación del mismo y que las instalaciones puedan adaptarse a la demanda real.

CAPÍTULO 7. REFLEXIÓN Y APRENDIZAJE

El Trabajo Fin de Grado me ha servido para darme cuenta de la complejidad que supone llevar a cabo un estudio de estas características, la necesidad de sistematización de la información y la dedicación que requiere en cada una de las fases del estudio, primero para la búsqueda de información y en la recogida de datos primario, y después para el análisis e interpretación de los resultados.

Para mí ha sido más complicado la parte práctica que la teórica, ya que he tenido complicaciones para la recogida de datos, pues el número de participantes en la encuesta ha sido bastante bajo y me ha costado mucho conseguir las respuestas de los usuarios/as del CAV. En cambio, en la parte teórica he encontrado con facilidad la información necesaria, ya que la mayoría estaba disponible en la página web de la UPV. Tengo que agradecer a los responsables del CAV por su disponibilidad y amabilidad y a las tutoras del TFG que me han ayudado y me han guiado cuando he tenido algún problema relacionado con la aplicación de la técnica, la presentación de los resultados o la estructuración del presente trabajo.

Cabe señalar que a lo largo del trabajo me he dado cuenta de la utilidad de las competencias adquiridas durante el Grado en Gestión y Administración Pública para la ejecución del TFG. Entre ellas, destaca:

- Saber sistematizar y gestionar la información recopilada durante la realización del trabajo.
- Planificar adecuadamente el trabajo.
- Conocer y aplicar las técnicas de investigación social.
- Conocer mejor el funcionamiento de las herramientas de estadística..
- Aportar soluciones a los problemas que he tenido durante la realización del trabajo.
- Conocer y saber aplicar mejor las herramientas informáticas para la presentación gráfica de los datos.

Este informe y el conjunto de las competencias que he adquirido a lo largo de la carrera universitaria, me servirán para obtener el título de Graduado en Gestión y Administración Pública e incorporarme en el mercado laboral.

CAPÍTULO 8. BIBLIOGRAFÍA

AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN Y CALIDAD. Cómo se mide la calidad. http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf [Consulta 2 de septiembre del 2016]

Bosch, M. (1996). *Autonomia i aprenentatge de llengües*. Barcelona: Graó. [Consulta: 17 de abril del 2016]

Cea D'ancona, M^aA. (1998). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Ed: Síntesis sociología. [Consulta: 18 de septiembre del 2016]

CENTRO VIRTUAL CERVANTES. Los centros de autoaprendizaje http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccionario/centroautoaprendizaje.htm [11 de mayo del 2016]

CIRAOLLO ORTEGA, B. La Casa del Alumno (UPV). Análisis del espacio, sus usos y percepciones. Diagnóstico y propuestas. <https://riunet.upv.es/handle/10251/43416> [Consulta 12 de mayo del 2016]

DOCV. Diario Oficial de la Comunidad Valenciana. http://www.docv.gva.es/datos/2010/07/14/pdf/2010_8010.pdf [26 de abril del 2016]

GESTIO POLIS. Ventajas e inconvenientes de las encuestas. <http://www.gestiopolis.com/encuesta-cuestionario-y-tipos-de-preguntas/> [Consulta: 11 de noviembre del 2016]

Gimeno Vidal, M. (2003). *El autoaprendizaje: un espacio abierto al aprendizaje de lenguas*: <http://web.educastur.princast.es/proyectos/keltic/documentos/CO5.pdf>. [Consulta: 18 de abril del 2016]

GOBIERNO DE NAVARRA. Guía para la medición de satisfacción en las Administraciones Públicas. <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf> [Consulta 2 de septiembre del 2016]

Guasch, O. (1997). *Observación participante*. Madrid: CIS [Consulta: 20 de septiembre del 2016]

Holec, H. (1997). *Autonomy and Foreign Language Learning*. Gran Bretaña: Pergamon Press [Consulta: 16 de octubre del 2016]

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. Qué es un gráfico y tipos de gráficos. http://www.ine.es/explica/docs/pasos_tipos_graficos.pdf . [Consulta: 5 de diciembre del 2016]

Juran y Gryna, (1993). *Manual de control de calidad* [Consulta: 1 de diciembre del 2016]

MDK, Investigación de mercados. Calculadora de error muestral. <http://www.mdk.es/esp/errores.html> [Consulta: 1 de diciembre del 2016]

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Objetivos generales y específicos. <http://metodologiamecanica.blogspot.com.es/2010/05/objetivo-general-y-especificos.html> [Consulta: 18 de febrero del 2016]

NÁCHER CHIRIVELLA, M. La biblioteca central de UPV. Diagnóstico y propuestas de mejora <https://riunet.upv.es/handle/10251/62937> [Consulta: 23 de mayo del 2016]

PERIÓDICO EL PAÍS. Anuncio de prensa de la inauguración del Centro de Autoaprendizaje de Valenciano en la Universidad Politécnica de Valencia. http://elpais.com/diario/2002/04/29/cvalenciana/1020107912_850215.html [Consulta: 12 de febrero del 2016]

PORTAL DE ENCUESTAS. Definición de encuesta. <https://www.portaldeencuestas.com/ques-una-encuesta.php> [Consulta: 10 de noviembre del 2016]

REEVES, C. A. Y BEDNAR, C. A. (1994). "Defining quality: alternatives and implications". *Academy of Management Review*, 19, 419-445. [Consulta: 27 de abril del 2016]

REVISTA DE EDUCACION Y CULTURA. Los centros de autoacceso. Guadalajara, México. <http://www.latarea.com.mx/articu/articu11/azata111.htm> [Consulta: 11 de mayo del 2016]

Rodríguez Gómez., Gil Flores J. y García Jiménez, E. (1996): *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones Aljibe. [Consulta 20 de septiembre del 2016]

SURVEY MONKEY. Tipos de preguntas en encuestas. <https://es.surveymonkey.com/mp/survey-question-types/> [Consulta: 10 de noviembre del 2016]

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA. Origen de los centros de autoaprendizaje. http://idiomas.ens.uabc.mx/plurilinkgua/docs/v5/2/Evento_Academico_Rocio_Dominguez.pdf [Consulta: 19 de abril del 2016]

UNIVERSIDAD DE BARCELONA. Centros de autoaprendizaje de lenguas. <http://www.ub.edu/sl/es/fl/servei3.htm> [Consulta: 18 de abril del 2016]

UNIVERSIDAD DE GRANADA <http://acdc.sav.us.es/pixelbit/images/stories/p45/12.pdf> [Consulta: 30 de enero del 2017]

UNIVERSIDAD DE GRANADA http://digibug.ugr.es/handle/10481/28131#.WHysk_nhDIU [Consulta: 30 de enero del 2017]

UNIVERSIDAD DE GRANADA <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2278295> [Consulta: 30 de enero del 2017]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. Área de promoción y normalización lingüística: Cómo funciona el Centro de autoaprendizaje de valenciano en la UPV. <http://www.upv.es/entidades/APNL/infoweb/anl/cav/autoaprenentatge.pdf> [Consulta: 12 de febrero del 2016]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. Autoaprendizaje en línea: Aula virtual <http://www.upv.es/entidades/SPNL/infoweb/anl/cav/892565normalv.html> [Consulta: 25 de noviembre del 2016]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. Carta de servicios del Servicio de promoción y normalización lingüística. http://www.upv.es/orgpeg/CartaServicios/CartaServicios_5155354D_v.pdf [Consulta: 19 de febrero del 2016]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. Información básica de contacto del Centro de autoaprendizaje de Valenciano en la UPV. <https://www.upv.es/entidades/CAV/indexc.html> [Consulta: 19 de febrero del 2016]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. Marco normativo: legislación. <http://www.upv.es/entidades/SPNL/infoweb/anl/info/887506normalc.html> [Consulta: 5 de febrero del 2016]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. Marco normativo: Normativa y criterios de la UPV. <http://www.upv.es/entidades/SPNL/infoweb/anl/info/887507normalc.html> [Consulta: 5 de febrero del 2016]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. MediaUPV. <https://media.upv.es/#/catalog/channel/eda03965-19d6-1a4e-abaf-cf5b04ce1a6e> [27 de abril del 2016]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. Normativa centro de lenguas <https://www.upv.es/entidades/ACDL/infoweb/cdl/info/525405normalc.html> [Consulta: 5 de febrero del 2016]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. Normativa de certificaciones. <https://www.upv.es/entidades/ACDL/infoweb/cdl/info/852347normalc.html> [Consulta: 5 de febrero del 2016]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. Prensa <https://www.upv.es/noticias-upv/noticia-5488-conversacion-en-es.html> [Consulta: 13 de febrero del 2016]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. Servicios y materiales del Centro de autoaprendizaje de Valenciano. <http://www.upv.es/entidades/SPNL/infoweb/anl/cav/595425normalv.html> [Consulta: 25 de noviembre del 2016]

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA. Subcomisión de reconocimiento de créditos para el curso 2015-2016: Normativa y criterios. <http://www.upv.es/entidades/SA/ciclos/U0689429.pdf> [Consulta: 20 de abril del 2016]

CAPÍTULO 9. ANEXOS

9.1. TRÍPTICO CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PROMOCIÓN Y NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA DE LA UPV. (ÚLTIMA EDICIÓN NOVIEMBRE 2015).

El Servicio de Promoción y Normalización Lingüística es el encargado de promover el uso y el conocimiento del valenciano, con la finalidad de satisfacer las demandas de los miembros de la comunidad universitaria y de alcanzar los retos que plantea la planificación lingüística de la UPV.

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

GERENCIA
Edificio 3A
Camino de Vera, s/n
46022 Valencia
Teléfono: +34 963877107
Facsimil: +34 963877903
pegasus@upvnet.upv.es
www.pegasus.upv.es

SERVICIOS UNIVERSITARIOS
SERVICIO DE PROMOCIÓN Y NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA
EXTRACTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

La estrategia de calidad de la administración y los servicios universitarios de la UPV se sintetiza en la siguiente frase: "Proporcionar a nuestros usuarios internos y externos servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas, diseñando, implantando y ejecutando -con la participación de todo el personal- procesos fiables que obtengan tales resultados".

GERENCIA
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

La información completa y detallada de la carta de servicios puede consultarse en la Web de la Unidad.

Noviembre 2015



| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>1. SERVICIOS QUE SE PRESTAN</p> <p>Consultas de asesoramiento lingüístico Usuarios: Comunidad universitaria UPV, Entidades UPV.</p> <p>Traducción, corrección de textos y normalización documental. Usuarios: Comunidad universitaria UPV, Entidades UPV.</p> <p>Gestión de la aplicación Bergantes: traducción y revisión lingüística Usuarios: PAS, PDI.</p> <p>Solicitud de colaboración en acciones de promoción del valenciano Usuarios: Comunidad universitaria UPV, Concepciones, Entidades Externas, Otras universidades, Sociedad en general.</p> <p>Convocatoria y gestión de ayudas para la promoción del valenciano Usuarios: Comunidad universitaria UPV.</p> <p>Oferta de actividades de promoción del valenciano Usuarios: Comunidad universitaria UPV, Concepciones, Otras universidades.</p> <p>Cursos de lengua Usuarios: Alumni UPV, Comunidad universitaria UPV.</p> <p>Tutorías para el PDI Usuarios: PDI.</p> <p>Grupos de conversación Usuarios: Comunidad universitaria UPV.</p> <p>Centros de autoaprendizaje de valenciano (CAV) Usuarios: Alumni UPV, Comunidad universitaria UPV, Personas mayores de 16 años.</p> <p>Pruebas de acreditación de conocimientos de valenciano Usuarios: Alumni UPV, Comunidad universitaria UPV, Personas mayores de 16 años.</p> | <p>2. COMPROMISOS DE CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados. - Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad. - Establecer, en la medida de las posibilidades, medidas de subvención y compensación para, ante el incumplimiento inaceptable de un compromiso, disculparse, informar de las causas que lo hayan podido provocar y en su caso reparar. - Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua. - Evaluar la satisfacción de nuestros usuarios a través de encuestas anuales valorando diferentes atributos y con el compromiso de alcanzar una satisfacción general en cada descriptor relacionado con los servicios prestados de un SIF. - Dar respuesta a las quejas recibidas a través del sistema SIF en un plazo de 15 días laborables. - Revisar y actualizar la información de las cartas de servicios al menos bianualmente. <p>3. SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta la Unidad, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones que se encuentra en su microweb. - En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días laborables recibir respuesta con información sobre las actuaciones realizadas. - Aquellas mejoras derivadas de las comunicaciones SIF serán difundidas periódicamente. | <p>4. SISTEMAS DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones. - Respondiendo a las encuestas de satisfacción. - Participando en los Equipos y Planes de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad. <p>5. DERECHOS DEL USUARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario. - Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de la Unidad. - Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea. - Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos. - Derecho a conocer el estado de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado. - Derecho a conocer los datos e informaciones que puedan afectarle. - Derecho a obtener copias de los documentos que forman parte de los expedientes que le conciernan directamente. - Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que sea parte. - Derecho a ser informado de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas. | <p>6. INFORMACIÓN DE CONTACTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microweb http://www.upv.es/entidades/APNL - Correo electrónico apnl@upvnet.upv.es - Dirección postal Camino de Vera, s/n 46002 Valencia - Teléfono 963877708 - Faxsimil 963879641 - Ubicación Edificio 3C |
|---|--|---|--|

9.2. GUION DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cuándo surge el CAV? ¿Por qué?
2. ¿Qué demandas satisface?
3. Funciones o finalidad del CAV
4. ¿De quién depende?
5. ¿Cuáles son los servicios que presta a la comunidad universitaria?
6. ¿Cómo se hace la difusión de los servicios?
7. ¿Cuál es el número de usuarios/as en el curso anterior y actual?
8. ¿Cuáles crees que son las deficiencias del CAV?
9. ¿Cuáles son las fortalezas del CAV?
10. ¿Cómo funciona? Requisitos y normativa
11. ¿Crees que es un servicio necesario?
12. ¿Piensas que debería ofrecer algún otro servicio?
13. ¿Cómo ha cambiado el CAV desde su creación? ¿Se utiliza de la misma manera?

9.3. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

| | |
|------------------------------|--|
| Realizada por | Miriam Santos Castillo |
| Nombre de la encuesta | Encuesta de satisfacción de las instalaciones, materiales y docencia del CAV |
| Universo | Los usuarios/as del CAV de UPV |
| Marco muestral | Usuarios/as del CAV |
| Canal | ON-LINE |
| Tamaño muestral | 56 |
| Fecha | 11/11/16 al 2/12/16 |
| Objetivo | Medir el grado de satisfacción de los usuarios/as del CAV en relación con las instalaciones, materiales, cursos y docencia |
| Nº de preguntas | 33 |
| Tipo de preguntas | Cerradas, dicotómicas, filtro |

9.4. PLANTILLA ENCUESTA.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Buenos días/tardes. Soy estudiante de 4º de GAP y estamos haciendo una encuesta para un TFG. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto en sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios serán destruidos. **Nº de cuestionario:**

1. Sexo: H M

2. ¿Cuál es tu vinculación con la UPV?

Estudiante/alumno

PDI

PAS

NS

NC

Otro

3. En el caso de ser estudiante, ¿Qué está cursando? ¿indique cuál?

Grado

Máster

Doctorado

No soy estudiante

NS

NC

Otro

4. Si eres estudiante, indique el nombre de los estudios que estás cursando:

5. En caso de ser estudiante, ¿En qué curso visitaste por primera vez el CAV?

Primero NS NC

Segundo No soy estudiante

Tercero

Cuarto

5. ¿En caso de ser PDI o PAS, ¿A qué facultad está adscrito?

6. En caso de ser PDI o PAS, indique los años de antigüedad _____

7. ¿Cómo has conocido el CAV?

Casualidad

Por información de la UPV

- Por un amigo
- Compañero de clase
- Publicidad
- Boca oído
- NS NC
- Otro

8. ¿En qué horario acudes al CAV?

- Mañana
- Tarde
- Ambas
- No acudo al CAV, utilizo solo los servicios virtuales
- NS
- NC

9. ¿Con qué frecuencia acude usted al CAV?

- A diario
- 2/3 veces semana
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Nunca
- NS
- NC

10. Acudes al CAV:

- Solo/a
- Acompañado/a
- Ambos
- NS NC

11. ¿Cuál es el tiempo medio aproximado diario que permanece en el CAV? (en minutos)

12. ¿Cuál es el propósito principal de acudir al CAV?

- Practicar y/o mejorar la comprensión lectora
- Practicar y/o mejorar la comprensión escrita
- Practicar y/o mejorar la comprensión auditiva
- Repasar gramática
- Estudiar para presentarse a una prueba de nivel
- NS

NC

Otro

13. ¿Cómo valorarías la higiene de los distintos espacios del CAV?

| | Muy limpio | Limpio | Regular | Sucio | Muy sucio | NS | NC |
|--------|------------|--------|---------|-------|-----------|----|----|
| Mesas | | | | | | | |
| Sillas | | | | | | | |
| Suelo | | | | | | | |
| Aseos | | | | | | | |

14. Cuál es tu nivel de satisfacción con la higiene/limpieza del CAV? (Puntúe del 1 a 10 siendo 1 muy bajo y 10 muy alto).

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

15. Respecto a los materiales, ¿Cómo los valoras?

| | Muy | Bastante | Regular | Poco | Nada | NS | NC |
|----------------------|-----|----------|---------|------|------|----|----|
| Actualizados | | | | | | | |
| Estado | | | | | | | |
| Cantidad de libros | | | | | | | |
| Cantidad de CD y DVD | | | | | | | |

16. ¿Consideras que las instalaciones son suficientes para todos los usuarios/as?

Sí No NS NC

17. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los siguientes servicios? (puntúe del 1 al 10, siendo 1 más bajo y 10 más alto)

a) Con las instalaciones del CAV:

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

b) Con el asesoramiento del CAV:

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

c) Con la Cita previa:

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

d) Con el departamento de información:

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

18. ¿Cómo consideras el estado del local? (mantenimiento).

Muy bueno Mal
 Bueno Muy mal
 Regular NS NC

19. ¿Cómo consideras que es la luminosidad del local?

Muy buena Mala
 Buena Muy mala
 Regular NS
 NC

20. Responde a los siguientes enunciados: (siendo 1 totalmente acuerdo, 2 de acuerdo, 3 indiferente, 4 en desacuerdo, 5 totalmente en desacuerdo).

a) La zona común de estudio es lo suficiente amplia para los usuarios/as.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

b) La zona de dictados y comprensión oral es suficiente amplia.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

c) El funcionamiento de los ordenadores es excelente.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

d) El número de ordenadores es suficiente.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

e) el número de mesas y sillas es suficiente.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

21. Indica el grado de satisfacción de los materiales que proporciona el CAV (1 muy bajo, 10 muy alto)

a) Dictados

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

b) Fichas autocorrectivas

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

c) Exámenes de la Junta Qualificadora de Coneixements en Valencià

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

d) Libros de texto y lectura

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

e) Ejercicios

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

f) DVD y discos musicales

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

g) Diccionarios y vocabularios

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

22. ¿Qué salas utilizas más?

De estudio

De dictados

Grupos de conversación

NS

NC

Otro

23. ¿Conoces la página Web del CAV?

Sí

No

NS

NC

24. ¿En qué grado considera que la web es? (1 muy bajo y 10 muy alto)

a) Intuitiva

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

b) Contenido completo

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

c) Valoración de la web

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

25. ¿Considera adecuado el tiempo de préstamo de material? (15 días libros, 3 días CD y DVD)

Mucho

Bastante

Poco

Nada

NS

NC

26. ¿Cuáles de los siguientes servicios conoces?

MediaUPV

Aula virtual

Orientación y asesoramiento

Grups de conversa/ grupos de conversación

Corrección de textos

Cursos MOOC

Asignaturas OCW

27. ¿Cuáles utilizas?

MediaUPV

Aula virtual

Orientación y asesoramiento

Grups de conversa/ grupos de conversación

Corrección de textos

Cursos MOOC

Asignaturas OCW

28. ¿Cuál es el grado de satisfacción de estos servicios?

a) MediaUPV

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS | NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|

b) Aula virtual

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS | NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|

c) Orientación y asesoramiento

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS | NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|

d) "Grups de conversa"

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS | NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|

e) Corrección de textos

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS | NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|

f) Cursos MOOC

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS | NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|

g) Asignaturas OCW

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS | NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|

29. Respecto a los grupos de conversa, califica: (1 totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 indiferente, 4 en desacuerdo, 5 totalmente en desacuerdo)

a) El nº de grupos es suficiente

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | NC |
|---|---|---|---|---|----|----|

b) Los horarios son bastantes para poder acudir al que mejor te convenga

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | NC |
|---|---|---|---|---|----|----|

30. ¿Cómo calificarías al personal del CAV?

| | | | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|----|----|
| Agradable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | NC |
| Eficaz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | NC |
| Educado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | NC |
| Rápido | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | NC |
| Paciente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | NC |
| Profesional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | NC |

31. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del CAV? (1 muy bajo y 10 muy alto).

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

32. ¿Recomendarías el CAV a cualquier otra persona?

Sí NS

No NC

33. Edad: _____

MUCHAS GRACIAS

