

INFORME FINAL DEL SISTEMA
DE GARANTÍA INTERNO DE
CALIDAD (SGIC) DEL MÁSTER
EN ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL
COMO LENGUA EXTRANJERA (ELE)
ESTADO DE LA ACTIVIDAD ACADÉMICA DE LA
TITULACIÓN
CURSO ACADÉMICO 2020-2021



CIESE-Comillas

Centro adscrito - Universidad de Cantabria (UC)

9 de diciembre de 2021



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. RESPONSABLES DEL SGIC	3
3. ADECUACIÓN DE LA OFERTA Y PERFIL DE INGRESO.....	4
4. INDICADORES DE LA TITULACIÓN Y RESULTADOS ACADÉMICOS.....	5
5. CALIDAD DE LA DOCENCIA Y DEL PROFESORADO	7
6. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	11
7. PRÁCTICAS EXTERNAS	12
8. MOVILIDAD	14
9. INSERCIÓN LABORAL	16
10. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	19
11. SEGUIMIENTO DE LA TITULACIÓN	20
12. PLAN DE MEJORAS	22
13. ANEXOS.....	23

INFORME FINAL DEL SGIC
MÁSTER EN ENSEÑANZA DE ELE
CURSO ACADÉMICO 2020-2021

1. INTRODUCCIÓN

El Informe Final del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la titulación es la síntesis de toda la información generada por el Sistema a lo largo de un curso académico: adecuación de la oferta, perfil de los estudiantes de nuevo ingreso, indicadores de la titulación, resultado de asignaturas, calidad de la docencia y del profesorado, satisfacción de los grupos de interés, resultado de los Programas de Prácticas Externas y Movilidad, inserción laboral, estado de cumplimiento de los objetivos de calidad y Plan de Mejoras de la titulación.

Todos los resultados que se presentan en este informe hacen referencia al curso académico 2020-2021, a menos que se indique lo contrario en la tabla o análisis correspondientes. Las cifras con decimales han sido redondeadas a la unidad, salvo en casos excepcionales.

2. RESPONSABLES DEL SGIC

Tabla 1. Miembros de la Comisión de Calidad.

COMISIÓN DE CALIDAD DE CENTRO (CCC) DEL MÁSTER EN ENSEÑANZA DE ELE	
CARGO	NOMBRE Y APELLIDOS
Presidente de la CCC	Dr. José Miguel Alcolado Carnicero
Miembro del equipo de gobierno	Dra. Celestina Losada Varea
Coordinadora del Grado en Estudios Hispánicos	Dra. Nuria González Alonso
Coordinadora del Máster en Enseñanza de ELE	Dra. Marta Gancedo Ruiz
Coordinador de Prácticas Externas	Dr. Víctor Coto Ordás
Coordinador de Movilidad	Dr. José Miguel Alcolado Carnicero
Miembro del Personal de Administración y Servicios (PAS)	D. Manuel Preciado Gandarillas
Delegada de Estudiantes del Centro	D ^a Jana Pardo Gutiérrez
Egresadas	D ^a Ángela Benito Ruiz D ^a María Antonia Ortiz Setién

La CCC es el órgano encargado de particularizar el SGIC definido por la Universidad de Cantabria (UC) a las características de la titulación. Además, promueve la cultura de la calidad entre todos los agentes implicados en el título, implementa los procedimientos del SGIC en la titulación y analiza toda la información generada por este, proponiendo medidas correctoras en aquellas cuestiones en las que se detecten desequilibrios, en un proceso de mejora continua que redunde en la mejora del título.

3. ADECUACIÓN DE LA OFERTA Y PERFIL DE INGRESO

Tabla 2. Adecuación de la oferta de la titulación. Últimos TRES cursos.

AGREGACIÓN	Plazas ofertadas	Estudiantes de nuevo ingreso			Tasa Cobertura*		
		2018-19	2019-20	2020-21	2018-19	2019-20	2020-21
Máster en Enseñanza de ELE	35	21	15	15	60%	43%	43%
Artes y Humanidades	165	91	45	50	55%	27%	30%
UC	1.136	661	666	655	46%	55%	57%

*Tasa de Cobertura (u Ocupación): Relación entre el número de estudiantes de nuevo ingreso y el número de plazas ofertadas.

Tabla 3. Perfil de ingreso de la titulación.

	Máster en Enseñanza de ELE	Artes y Humanidades	UC
Preinscripciones en primera opción	40	87	1.415
Estudiantes nuevo ingreso	15	50	645
% Mujeres	67%	48%	46%
% Hombres	33%	52%	54%

Breve análisis sobre la adecuación de la oferta y el perfil de ingreso de los estudiantes de nuevo ingreso, incluyendo su evolución temporal.

El Centro Internacional de Estudios Superiores del Español (CIESE-Comillas), centro adscrito a la UC, oferta desde el curso 2010-2011 el Máster en Enseñanza de ELE para dar respuesta a la reciente gran demanda de profesionales en este campo. El Plan de Estudios creado para esta titulación (60 créditos ECTS) tiene carácter tanto presencial como virtual y, asimismo, cumple con lo dispuesto por la Memoria de Verificación y el Real Decreto 1393/2007, en cuanto al acceso a la titulación se refiere.

Así, el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas en la titulación es de 35. En el curso académico 2020-2021 ingresaron en el título 15 alumnos nuevos. Se ha producido un estancamiento con respecto a la edición anterior, aunque el número de estudiantes de nuevo ingreso, mujeres en su gran mayoría (67%), es adecuado para ofrecer una formación de calidad. La tasa de cobertura se sitúa en el 43%, superior a la tasa de cobertura de Artes y Humanidades (30%), pero algo inferior a la del conjunto de la UC (57%). La evolución de esta tasa no es creciente, pero sigue siendo uno de los Másteres con más estudiantes de su rama de conocimiento. Aun así, se plantearán en el Plan de Mejoras esfuerzos para parar esta tendencia.

Durante el curso académico 2020-2021 se contabilizaron un total de 40 preinscripciones en primera opción, accediendo finalmente al Máster 15 estudiantes (38%), parámetro en el que el valor del Máster está bastante cerca de la universidad (46%) pero no tanto de la rama de conocimiento (57%).

4. INDICADORES DE LA TITULACIÓN Y RESULTADOS ACADÉMICOS

Tabla 4. Evolución de los principales indicadores de la titulación. Últimos TRES cursos.

AGREGACIÓN	Duración Media (años)			Tasa Rendimiento			Tasa Éxito		
	2018-19	2019-20	2020-21	2018-19	2019-20	2020-21	2018-19	2019-20	2020-21
Máster en Enseñanza de ELE	1,11	1,25	1,00	93%	98%	95%	100%	100%	98%
Artes y Humanidades	1,40	1,73	1,79	88%	91%	87%	100%	100%	100%
UC	1,72	1,76	1,80	89%	92%	89%	98%	99%	98%
AGREGACIÓN	Tasa Evaluación			Tasa Eficiencia			Tasa Abandono		
	2018-19	2019-20	2020-21	2018-19	2019-20	2020-21	2018-19	2019-20	2020-21
Máster en Enseñanza de ELE	93%	98%	97%	98%	95%	100%	5%	-	-
Artes y Humanidades	88%	91%	87%	93%	89%	94%	11%	-	-
UC	91%	94%	91%	95%	95%	96%	12%	-	-

Definición de Indicadores*

**Indicadores provisionales hasta su consolidación por el SIIU*

Tasa de Rendimiento: Relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos matriculados.

Tasa de Éxito: Relación porcentual entre el número de créditos aprobados y el número de créditos presentados a examen.

Tasa de Evaluación: Relación porcentual entre el número de créditos presentados a examen y el número de créditos matriculados.

Tasa de Eficiencia: Relación porcentual entre el número total de créditos en los que debieron haberse matriculado los estudiantes graduados de una cohorte de graduación para superar la titulación y el total de créditos en los que efectivamente se han matriculado los estudiantes para graduarse.

Tasa de Abandono: Número de estudiantes de nuevo ingreso en el curso X, no egresados ni matriculados en X+1 ni en X+2.

Duración Media (años) de los Estudios: Sumatorio de la diferencia entre el año de graduación y el año de inicio de los estudios de los egresados en el curso de referencia, dividido por el número de alumnos egresados ese curso.

Tabla 5. Resultados académicos del Máster en Enseñanza de ELE por asignatura.

[Ver Anexos](#)

Breve análisis de los principales indicadores de la titulación y su evolución temporal y de los resultados de las asignaturas.

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los estudiantes pueden considerarse muy satisfactorios, como evidencian los resultados de las asignaturas que conforman el Plan de Estudios del Máster en 2020-2021 (100% aprobados, 0% suspensos y 0% no presentados). Así mismo, se puede afirmar que prácticamente todos los indicadores, la mayoría por encima del 95%, arrojan mejores (o muy similares) cifras que la rama de conocimiento y la universidad en su conjunto. Todo ello permite afirmar que nos encontramos ante uno de los másteres de la UC con mejores resultados. La excepción a esta excelencia, que venía representada por un 24% en 2018-2019 y que se había conseguido corregir hasta el 6% en 2019-2020, vuelven a ser los resultados del TFM en cuanto a no presentados (7%) e incluso suspensos (7%). Por tanto, se deben seguir potenciando dentro del Plan de Mejoras los cuestionarios de nivelación para detectar y cubrir posibles carencias formales de los masterandos a la hora de elaborar sus TFM. Se vuelve a poner especial énfasis en esta laguna, ya que la práctica en centros de enseñanza especializados confiere a los TFM un carácter aplicado a la realidad de la docencia e investigación en ELE que es esencial en este Máster. Como consecuencia directa, las tasas de rendimiento y éxito se han visto afectadas, pero solo ligeramente y, en todo caso, siguen ofreciendo resultados muy similares a Artes y Humanidades y la UC.

Los contenidos y actividades desarrolladas en las asignaturas del título se han dirigido a alcanzar los resultados de aprendizaje definidos en el Marco Español de Cualificación para la Educación Superior (MECES) para el nivel de Máster. Durante este curso 2020-2021, los indicadores académicos se siguen situando en consonancia con los previstos en la Memoria de Verificación del Título y, por consiguiente, se considera que se corresponden con el nivel de dicho MECES.

5. CALIDAD DE LA DOCENCIA Y DEL PROFESORADO

Tabla 6. Evolución del perfil del profesorado de la titulación. Últimos DOS cursos.

CATEGORÍA PROFESORADO	2019-2020	2020-2021
	Nº Profesores	Nº Profesores
Catedráticos	3	2
Titulares y Contratados Doctores	6	6
Ayudantes y Profesores Ayudantes Doctores	9	6
Asociados	0	2
Otros	2	0
Total	20	16
EXPERIENCIA INVESTIGADORA (SEXENIOS)	Nº Profesores	Nº Profesores
0	15	13
1	1	0
2	2	0
3	2	3
EXPERIENCIA DOCENTE	%	%
Menos de 5 años	20	0
Entre 5 y 15 años	40	31
Más de 15 años	40	69

Tabla 7.1 Evolución de la valoración de las asignaturas de la titulación. Últimos TRES cursos.

AGREGACIÓN	Asignaturas evaluadas (%)		
	2018-19	2019-20	2020-21
Máster en Enseñanza de ELE	94%	94%	100%
Artes y Humanidades	89%	78%	73%
UC	79%	73%	80%

AGREGACIÓN	Asignaturas con media X								
	Desfavorable X ≤ 2,5			Favorable 2,5 < X ≤ 3,5			Muy favorable 3,5 < X		
	2018-19	2019-20	2020-21	2018-19	2019-20	2020-21	2018-19	2019-20	2020-21
Máster en Enseñanza de ELE	13%	0%	0%	6%	6%	12%	81%	94%	88%
Artes y Humanidades	4%	4%	1%	24%	5%	10%	72%	91%	89%
UC	5%	5%	6%	17%	12%	15%	78%	83%	79%

Tabla 7.2. Evolución de la valoración de unidades docentes del título.* Últimos TRES cursos.

* Se define la unidad docente como el par asignatura-profesor.

AGREGACIÓN	Unidades evaluadas (%)		
	2018-19	2019-20	2020-21
Máster en Enseñanza de ELE	100%	100%	100%
Artes y Humanidades	71%	70%	61%
UC	74%	71%	75%

AGREGACIÓN	Unidades con media X								
	Desfavorable $X < 2,5$			Favorable $2,5 < X \leq 3,5$			Muy favorable $3,5 < X$		
	2018-19	2019-20	2020-21	2018-19	2019-20	2020-21	2018-19	2019-20	2020-21
Máster en Enseñanza de ELE	0%	0%	0%	20%	0%	10%	80%	100%	90%
Artes y Humanidades	1%	4%	0%	12%	0%	4%	87%	96%	96%
UC	4%	4%	5%	11%	13%	11%	85%	83%	84%

Tabla 8.1. Resultado de la encuesta de opinión de los estudiantes sobre las asignaturas.

ÍTEMS		Máster en Enseñanza de ELE	Artes y Humanidades	UC
Asignaturas evaluadas (%)		100%	73%	80%
Participación (%)		33%	39%	39%
1	Los materiales y la bibliografía recomendada son accesibles y de utilidad.	4,11	4,19	3,88
2	La distribución de horas teóricas y prácticas de la asignatura es acertada.	4,23	4,25	3,78
3	El esfuerzo necesario para aprobar es el adecuado.	4,46	4,39	3,94
4	El profesorado de esta asignatura está bien coordinado.	4,66	4,41	3,98
5	No se han producido solapamientos innecesarios con otras asignaturas.	4,62	4,49	4,11
6	El sistema de evaluación es adecuado.	4,51	4,35	3,91
7	La labor del profesorado de la asignatura es satisfactoria.	4,18	4,16	3,88
MEDIA		4,40	4,32	3,93

Tabla 8.2. Resultado de la encuesta de opinión de los estudiantes sobre el profesorado.

ÍTEMS		Máster en Enseñanza de ELE	Artes y Humanidades	UC
Unidades docentes evaluadas (%)		100%	61%	75%
1	El profesor explica con claridad.	4,62	4,37	4,02
2	El profesor evalúa adecuadamente.	4,39	4,46	4,13
3	El profesor es accesible y resuelve las dudas planteadas.	4,74	4,56	4,28
4	El profesor cumple con el horario de clase.	4,82	4,64	4,52
5	La asistencia a clase es de utilidad.	4,35	4,34	3,92
6	El profesor puede considerarse un buen docente.	4,38	4,44	4,09
MEDIA		4,55	4,47	4,16

Tabla 8.3. Resultado de la encuesta de los estudiantes sobre valoración de asignaturas.

Relación de asignaturas	Valoración del profesorado de la asignatura	Valoración del conjunto de la asignatura
Adquisición de Segundas Lenguas	-	3,96
Aspectos Fonéticos del Español	5,00	4,94
Aspectos Gramaticales del Español	4,96	4,37
Aspectos Léxicos del Español	4,71	4,86
Aspectos Teóricos y Metodológicos del Español con Fines Específicos	-	4,79
Comunicación Verbal y Comunicación No Verbal	-	4,57
Destrezas Escritas	4,78	4,82
Destrezas Orales	4,00	3,82
Diseño Curricular de Cursos en Español	-	3,36
El Componente Lúdico y la Literatura en la Clase de Español como Lengua Extranjera	2,72	2,96
El Español de los Negocios	4,39	3,82
El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas	5,00	4,90
Estrategias de Aula y Producción de Materiales Didácticos	4,28	4,24
Fundamentos de la Lingüística Aplicada	-	4,71
La Competencia Pragmática en la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera	5,00	5,00
Metodología de Elaboración de Trabajos Académicos	-	4,69
Metodología de la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera	-	4,21

Tabla 9. Resultado del Informe del Profesor sobre la docencia.

DIMENSIÓN DE LA DOCENCIA	Máster en Enseñanza de ELE	Artes y Humanidades	UC
PARTICIPACIÓN TOTAL (%)	94%	73%	70%
PARTICIPACIÓN RESPONSABLES DE ASIGNATURAS (%)	94%	77%	73%
PLANIFICACIÓN	4,88	4,77	4,62
DESARROLLO	4,88	4,61	4,55
RESULTADOS	4,63	4,65	4,56
INNOVACIÓN Y MEJORA	4,56	4,57	4,48

Breve análisis de los principales resultados de la calidad docente y de la encuesta de los estudiantes, incluyendo la participación y su evolución temporal.

Como principal elemento destacable en la evaluación de la calidad de asignaturas y profesorado del Máster en 2020-2021, es digna de mención la significativa recolección de datos procedentes de los estudiantes. Así, se consolida la tendencia

al alza en su participación desde la anomalía del curso 2017-2018 (0%-0%) y, sobre todo, se vuelve a poner de manifiesto la buena ejecución del Plan de Mejoras en este apartado. El retorno (100%-100%) es mucho mayor que en otros másteres de Artes y Humanidades (73%-61%) y de la UC (80%-75%) en su conjunto. También hay que resaltar que la opinión de los masterandos con la docencia y el personal es muy favorable (88%-90% e ítems siempre por encima de 4,11), superando en ocasiones a la rama de conocimiento y siempre a la universidad de referencia. Aun así, sigue habiendo lagunas en la participación de todo el alumnado en la evaluación de las asignaturas (33%), lo que demuestra que, aunque el valor es similar a la rama y a la universidad (39%), se debe incidir más en este aspecto en el Plan de Mejoras a través de la campaña de concienciación sobre la totalidad del proceso de encuestas del Centro.

La participación del profesorado también ha sido tremendamente positiva (94%). Además, las valoraciones de los profesores que imparten docencia en la titulación han sido, de nuevo, muy favorables, estando todas por encima de los 4,56 puntos y siendo siempre superiores a las valoraciones obtenidas por la UC y en ocasiones a las de Artes y Humanidades. De un modo particular, se debe mencionar la mejora en la percepción de la coordinación horizontal entre asignaturas del título, pues fue un punto pendiente en Planes de Mejoras anteriores (de 3,90 y 4,19 a 4,66).

La cantidad de profesores en la titulación sigue siendo adecuada y suficiente, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes, y su calidad garantiza que la docencia se imparta en condiciones óptimas. Con respecto a 2019-2020, no obstante, la plantilla se ha visto reducida en 4 efectivos (de 20 a 16 en 2020-2021) debido a la imposibilidad del Personal Docente e Investigador (PDI) de la UC de impartir docencia en centros adscritos como el CIESE-Comillas. Este hecho ha afectado principalmente al descenso en las figuras de Catedrático (de 3 a 2) y Ayudante Doctor (de 9 a 6), así como en la cantidad de PDI con sexenios de investigación (de 5 a 3). Pese a todo esto, el personal acreditado por ANECA sigue siendo del 88% (90% en 2019-2020). Además, la plantilla cuenta ahora con una mayor experiencia profesional. De modo particular, es digno de mención el aumento del profesorado que cuenta con más de 15 años de experiencia docente (de 40% a 69%).

6. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LA TITULACIÓN

Tabla 10. Evolución de la satisfacción de los principales grupos de interés. Últimos DOS cursos.

INDICADOR	Máster en Enseñanza de ELE		Artes y Humanidades		UC	
	19-20	20-21	19-20	20-21	19-20	20-21
	Participación estudiantes	31%	9%	39%	51%	39%
Participación PDI (bienal)	82%	n. a.	71%	n. a.	62%	n. a.
Participación egresados	68%	75%	70%	78%	58%	49%
Participación PAS (bienal)	88%	n. a.	-	n. a.	-	n. a.
Satisfacción global de los estudiantes con el título	4,33	-	4,13	3,88	3,72	3,45
Satisfacción de los estudiantes con el profesorado	4,67	-	4,31	4,24	3,85	3,60
Satisfacción de los estudiantes con los recursos	5,00	-	4,43	4,08	4,09	3,92
Satisfacción de los estudiantes con el TFM	4,67	-	4,38	3,42	4,03	3,62
Satisfacción del profesorado con el título (bienal)	4,83	n. a.	4,13	n. a.	4,18	n. a.
Satisfacción del profesorado con los recursos (bienal)	4,75	n. a.	4,06	n. a.	4,00	n. a.
Satisfacción de los egresados con el título	8,08	6,67	7,26	7,03	6,93	6,73
Satisfacción del PAS con la titulación (bienal)	3,86	n. a.	-	n. a.	-	n. a.

Breve análisis de los resultados de la satisfacción con la titulación de los diferentes grupos de interés, incluyendo la participación y su evolución temporal, pudiendo hacer referencia a otras cuestiones contempladas en la encuesta, diferentes a las anteriores.

Durante 2020-2021 no se ha recopilado la satisfacción de todos los grupos de interés al caer en año impar. PDI y PAS han quedado excluidos.

Los niveles de participación en la encuesta de satisfacción con la titulación son contradictorios, ya que se ha recabado información de manera muy dispar. En el caso de los estudiantes recién masterados ha empeorado el retorno de un 31% en 2019-2020 a un 9%, mientras que el de los egresados de 1º año sube incluso del 68% al 75%, valor mucho mayor que en la UC (49%) y casi igual que el de Artes y Humanidades (78%). Por tanto, resulta imposible valorar las respuestas de los recién masterados y, como mejora urgente, se plantea tomar medidas para aumentar la baja participación de este colectivo y así permitir que el sistema compute el retorno. Por su parte, junto con la alta participación de los egresados

de 1º año, otra excepción a esta ausencia de resultados por parte de los estudiantes la representa también la alta participación de los egresados de 3º año, la cual aparece analizada con más detalle más adelante.

7. PRÁCTICAS EXTERNAS

Tabla 11. Opinión de los estudiantes sobre el Programa de Prácticas Externas.

PLANIFICACIÓN		
1	Los objetivos de la práctica estaban bien definidos antes del comienzo de la misma.	4,67
2	He recibido información adecuada sobre la entidad y las tareas a desarrollar.	4,67
3	He dispuesto de información clara y suficiente sobre el procedimiento de evaluación de las prácticas.	4,00
4	La información sobre la oferta de plazas y el proceso de selección ha sido adecuada.	4,67
DESARROLLO		
5	Mi integración en la entidad externa ha sido satisfactoria.	4,67
6	La atención prestada por mi tutor externo ha sido adecuada.	4,67
7	La atención prestada por mi tutor académico ha sido apropiada.	4,67
8	Considero que mi preparación previa ha sido adecuada para el desarrollo de las tareas llevadas a cabo durante las prácticas.	5,00
9	Considero que la duración de las prácticas es apropiada.	5,00
10	El horario de las prácticas ha sido compatible con mis otras actividades académicas.	4,67
RESULTADOS		
11	Las tareas realizadas durante las prácticas fueron de provecho para mi formación académica.	4,67
12	Considero que las prácticas han resultado útiles para mi desarrollo personal (maduración, autoconfianza, capacidad de comunicación y de trabajar en equipo, etc.).	4,33
13	Considero que las prácticas son un buen método para introducir al estudiante en el mundo laboral.	4,33
14	Considero que han aumentado mis expectativas de obtener trabajo.	4,00
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
1	Conocimientos de tu área o disciplina.	4,33
2	Adquisición de nuevos conocimientos.	4,33
3	Trabajo en equipo.	4,00
4	Responsabilidad y compromiso.	5,00
5	Flexibilidad y capacidad de adaptación al cambio.	4,67
6	Iniciativa.	5,00
7	Resolución de problemas.	4,67
8	Autonomía en la toma de decisiones.	4,00
9	Comunicación oral y/o escrita.	3,67

10	Comunicación oral y escrita en idiomas extranjeros.	3,67
11	Orientación hacia el cliente.	3,33
12	Gestión eficiente del tiempo.	4,67
13	Capacidad para utilizar herramientas informáticas.	4,67
14	Negociación eficaz.	4,33
SATISFACCIÓN GENERAL		
15	En general, estoy satisfecho con el programa de prácticas de la titulación.	4,33
16	En general, estoy satisfecho con las tareas que he llevado a cabo y con la entidad externa.	4,33

Tabla 12. Satisfacción de los Tutores de Prácticas Externas.

Satisfacción general de los Tutores Académicos con el Programa de Prácticas Externas de la titulación.	4,80
Satisfacción general de los Tutores de Empresa con el Programa de Prácticas Externas de la titulación.	4,71

Breve análisis de los resultados de las prácticas externas, incluyendo la participación y su evolución temporal.

A pesar de que, por decisión del Área de Calidad, el envío de estas encuestas ha sido gestionado individualmente por cada centro y no por la UC, en 2020-2021 ha aumentado la participación de los tutores académicos hasta el 100% (67% en 2019-2020) y de los tutores de empresa hasta el 78% (22% en 2019-2020), pero no así de los estudiantes (del 38% en 2019-2020 al 25% en 2020-2021). Por consiguiente, la participación es aún bastante mejorable y se plantea en el Plan de Mejoras seguir incrementando la colaboración, sobre todo, de los estudiantes implicados en el Programa de Prácticas Externas del Máster.

Se considera que la opinión de los estudiantes es satisfactoria, pues la gran mayoría de ítems supera el 4,00 sobre 5,00 y la satisfacción general alcanza el 4,33. Del mismo modo, la opinión de los dos tipos de tutores es también bastante positiva, ya que supera siempre el 4,70. Todos estos datos reafirman la idea de la necesidad y utilidad de este Programa de Prácticas Externas en una titulación como esta. Uno de los factores que han permitido que los niveles tan altos de satisfacción no se hayan visto directamente afectados por la pandemia seguramente fuese la firma de nuevos convenios que permitiesen llevar a cabo las prácticas externas de manera virtual, un aspecto planteado en Planes de Mejoras anteriores.

8. MOVILIDAD

Tabla 13. Evaluación de la calidad de Programas de Movilidad en Posgrados. Enviados.

ÍTEMS		Máster en Enseñanza de ELE	UC
Participación (%)		n. a.	21%
PLANIFICACIÓN		Máster en Enseñanza de ELE	UC
1	Adecuación de la oferta de plazas y destinos de la titulación.	n. a.	3,33
2	Información disponible acerca de los Programas de Intercambio en la página web.	n. a.	2,67
3	Información disponible acerca de los Programas de Intercambio en las sesiones de orientación e información.	n. a.	3,00
4	Información disponible acerca de los Programas de Intercambio en los materiales y medios de difusión.	n. a.	2,33
5	Atención y orientación prestada por el Coordinador de movilidad de la titulación.	n. a.	2,00
6	Información recibida sobre la Universidad de destino.	n. a.	2,33
7	Orientación y apoyo, por parte del personal de la ORI, en la gestión de trámites y documentación.	n. a.	4,33
8	Sencillez y transparencia del proceso de solicitud.	n. a.	4,00
9	Atención prestada por el personal de la ORI por correo electrónico.	n. a.	4,67
10	Atención prestada por el personal de la ORI: resolución de dudas, incidencias y problemas.	n. a.	4,33
11	Facilidad y agilidad del proceso de elaboración y modificación del Contrato de Estudios (Learning Agreement) de tu estancia.	n. a.	3,67
DESARROLLO			
12	Atención y recepción en la Universidad de destino.	n. a.	3,67
13	Seguimiento llevado a cabo por el personal de la ORI durante toda la estancia de intercambio.	n. a.	3,67
14	Calidad académica de la Universidad de destino.	n. a.	3,67
15	Tramitación de mi beca de intercambio dentro de los plazos establecidos.	n. a.	4,33
16	Información y orientación acerca de los trámites y documentos relativos a la finalización de la estancia de intercambio.	n. a.	3,33
RESULTADOS			
17	Integración en la Universidad y lugar de destino.	n. a.	4,00
18	Mejora en el dominio del idioma del país de destino, tras la estancia.	n. a.	4,67
19	Utilidad académica de la estancia.	n. a.	3,00
20	Utilidad para mi desarrollo personal de la estancia (maduración, autoconfianza, habilidades comunicativas, etc.).	n. a.	3,67
21	Satisfacción general con el Programa de Movilidad.	n. a.	3,67

Tabla 14. Evaluación de la calidad de Programas de Movilidad. Recibidos.

ÍTEMS		Máster en Enseñanza de ELE	UC
Participación (%)		n. a.	47%
1	Organización y acceso a la información sobre los programas de intercambio en la página web de la ORI	n. a.	3,97
2	Facilidad y agilidad del proceso de elaboración y modificación del Contrato de Estudios (Learning Agreement) de tu estancia.	n. a.	4,04
3	El Programa de orientación de la Universidad de Cantabria (Acto de bienvenida, tour campus universitario, estudiantes mentores, excursiones...).	n. a.	3,12
4	Atención prestada por el personal de la ORI por correo electrónico	n. a.	4,43
5	Atención prestada por el personal de la ORI: Gestión de trámites y documentación	n. a.	4,42
6	Atención prestada por el personal de la ORI: Resolución de dudas, incidencias y problemas	n. a.	4,30
7	Información acerca de los aspectos logísticos de la estancia (alojamiento, seguro, etc.).	n. a.	3,59
8	Facilidad y agilidad del proceso de matrícula y modificación de asignaturas.	n. a.	4,14
9	Seguimiento llevado a cabo por el personal de la ORI durante toda la estancia de intercambio.	n. a.	3,96
10	El papel de mi Coordinador académico en la UC (ayuda con las asignaturas, disponibilidad...)	n. a.	3,66
11	Los servicios y la oferta de actividades organizadas por UC: (Día internacional, Servicio de Deportes, Centro de Idiomas, Asociaciones de Estudiantes: ENS, AEGEE...).	n. a.	3,17
12	La calidad de la docencia de las asignaturas que he cursado.	n. a.	4,06
13	El aprovechamiento académico de mi estancia en la Universidad de Cantabria.	n. a.	4,12
14	La mejora de mis competencias lingüísticas en castellano.	n. a.	4,01
15	La coordinación entre la Universidad de Cantabria y mi universidad de origen.	n. a.	3,70
16	Mi integración en la Universidad de Cantabria.	n. a.	3,86
17	Satisfacción general con mi estancia en la Universidad de Cantabria.	n. a.	4,37

Breve análisis de los resultados de la evaluación de la calidad de los programas de movilidad, incluyendo la participación y su evolución temporal.

Aunque sí que existe la posibilidad de movilidad saliente mediante estancias Erasmus+ para masterandos con algunos de los convenios firmados a través del Grado, los estudiantes no utilizan esta opción por no disponer de tiempo material para realizarlas al durar la titulación solo un año; el curso 2020-2021 no ha sido una excepción. Suele haber mayor flexibilidad y uso (20% de participación) del Programa de Prácticas Erasmus+, que permite también la posibilidad de prácticas externas extracurriculares (3 alumnas en 2020-2021 en Instituto Faust de Lengua

y Cultura de Quarteira en Portugal, Instituto Cervantes de Atenas en Grecia y Universidad de Halle en Alemania). Sin embargo, al contrario de lo que ocurre en el programa de estudios, no se conoce la satisfacción de la movilidad saliente en prácticas porque no se ha encontrado ningún registro en los datos del SGIC de la UC.

Desde el punto de vista de la movilidad entrante, no ha habido estudiantes recibidos en el Máster dentro de ninguno de los diferentes programas tradicionales (Erasmus+ y Fundación Carolina); esta es la razón por la que ningún dato se aplica en la tabla de alumnos enviados. Aun así, no sería posible conseguir la evaluación de su experiencia en nuestro Máster en particular porque, por un lado, los registros de la UC solo presentan los datos en el conjunto de la universidad y no se discriminan por titulaciones y, por el otro, la ORI de la UC tampoco puede tener acceso a esta información específica por motivos de protección de datos. La única información disponible en las ORI la constituyen los llamados "Erasmus Surveys", que son los cuestionarios propios de la Comisión Europea, pero con preguntas distintas a las del SGIC de la UC. Todo ello imposibilita de nuevo ejecutar la propuesta planteada en anteriores Planes de Mejoras de aumentar la participación de la movilidad recibida en estas encuestas.

9. INSERCIÓN LABORAL

Tabla 15. Situación de los estudiantes egresados de la titulación en el curso académico 2019/2020, tras UN año desde la finalización de sus estudios.

ÍTEMS	Máster en Enseñanza de ELE	Artes y Humanidades	UC
Estudiantes egresados en el curso académico de referencia	16	46	563
Nº de Respuestas	12	36	278
Participación (%)	75%	78%	49%
Conocimientos y competencias adquiridos y su utilidad en el mercado laboral	6,67	5,86	6,45
Satisfacción con los estudios	6,67	7,03	6,73
% egresados que consideran que tienen necesidades formativas que deberían haber sido cubiertas durante los estudios	50%	40%	53%

% egresados que trabajan o han trabajado desde la finalización de los estudios	58%	39%	60%
% egresados que continúan estudiando y ampliando su formación	33%	46%	53%
% egresados que ha decidido tomarse un tiempo de descanso tras finalizar los estudios	0%	0%	0%
% egresados que no encuentra trabajo (relacionado o no con los estudios realizados)	67%	53%	42%
% egresados que realizan otras actividades distintas de las anteriores	0%	0%	5%
% empleos con mucha relación con la titulación	56%	52%	56%
% egresados a los que exigieron titulación universitaria en su empleo	89%	81%	92%
% egresados con contrato a jornada completa	44%	52%	76%
Satisfacción con el empleo	8,44	8,05	7,90

Tabla 16. Situación de los estudiantes egresados de la titulación en el curso académico 2017/2018, tras TRES años desde la finalización de sus estudios.

ÍTEMS	Máster en Enseñanza de ELE	Artes y Humanidades	UC
Estudiantes egresados en el curso académico de referencia	21	61	540
Nº de Respuestas	11	40	258
Participación (%)	52%	66%	48%
Conocimientos y competencias adquiridos y su utilidad en el mercado laboral	n. a.	n. a.	n. a.
Satisfacción con los estudios	n. a.	n. a.	n. a.
% egresados que consideran que tienen necesidades formativas que deberían haber sido cubiertas durante los estudios	n. a.	n. a.	n. a.
% egresados que trabajan o han trabajado desde la finalización de los estudios	82%	85%	93%
% egresados que continúan estudiando y ampliando su formación	0%	33%	39%
% egresados que ha decidido tomarse un tiempo de descanso tras finalizar los estudios	0%	0%	0%
% egresados que no encuentra trabajo (relacionado o no con los estudios realizados)	50%	50%	39%
% egresados que realizan otras actividades distintas de las anteriores	50%	17%	22%
% empleos con mucha relación con la titulación	44%	41%	55%
% egresados a los que exigieron titulación universitaria en su empleo	89%	71%	88%
% egresados con contrato a jornada completa	71%	69%	85%
Satisfacción con el empleo	6,75	7,45	7,79

Breve análisis de los resultados de inserción laboral de los egresados y de su evolución tras tres años desde la finalización de los estudios.

La recolección de datos de inserción laboral por parte de los egresados del Máster puede considerarse bastante satisfactoria. Juntando ambos grupos de egresados, se ha pasado de conseguir 23 de 43 respuestas (53%) en 2019-2020 a 23 de 37 respuestas (62%) en 2020-2021. Por tanto, el objetivo de mantener la participación en las encuestas de los estudiantes egresados, en especial en el caso de los más recientes (de 42% a 75%), se ha conseguido hasta el punto de acercarse siempre a los valores de recolección de la rama de conocimiento (78%) y superar a la universidad (66%). No obstante, hay que seguir promoviendo en el Plan de Mejoras la participación, al menos, de los egresados más antiguos (52%), ya que, aunque el porcentaje es superior a la UC (48%), aún es necesario acercarse más a los valores de Artes y Humanidades (66%).

En cuanto a las respuestas de los masterados, se atisba una satisfacción global muy cercana a la rama y la universidad en lo que concierne a los estudios recibidos (6,67-7,03-6,73), los cuales han cubierto casi plenamente los conocimientos y competencias requeridos a los encuestados en el mercado laboral (6,67-5,86-6,45). Así mismo, se destacan muy positivamente los valores obtenidos en prácticamente todos los ítems tanto en las encuestas de los egresados más recientes como en las de los egresados más antiguos, principalmente porque los resultados son bastante cercanos a los de la rama de conocimiento y la universidad en general. Los datos demuestran una inserción laboral buena para nuestros egresados (un 58% ya han trabajado en el 1º año y un 82% ya han trabajado en el 3º año). No obstante, se atisba un cierto empeoramiento en su situación laboral conforme pasa el tiempo; así, se pasa de que un 63% trabaje en algo con mucha relación con la titulación a un 44%, lo que parece afectar a su satisfacción con el empleo (de 8,44 a 6,75). Parece ser una tendencia a la baja compartida en la rama de conocimiento (del 52% al 41% ya han trabajado en algo con mucha relación con la titulación y de 8,05 a 7,45 en satisfacción general con el empleo) y posiblemente achacable a fluctuaciones del mercado laboral en los empleos relacionados con Artes y Humanidades.

10. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Breve resumen del número de entradas recibidas y porcentaje de las resueltas. Principales conclusiones.

Para atender las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con la actividad académica del Máster, el SGIC del CIESE-Comillas dispone de un Buzón digital en la página web de este centro universitario adscrito. Tiene acceso a este buzón cualquier miembro de la comunidad universitaria. Además, también existe la posibilidad de hacer un registro de entrada de una queja, reclamación o sugerencia a través del Registro público en Administración.

En la línea de lo acontecido en 2019-2020, el Buzón de Calidad tampoco ha registrado ninguna entrada durante el curso académico 2020-2021. Las características peculiares del CIESE-Comillas hacen que los miembros de esta pequeña comunidad universitaria tengan un mayor contacto personal entre sí y la totalidad de los problemas se resuelvan con los distintos responsables directamente antes de pasar por Administración o hacer uso del Buzón.

Al contrario de lo que ocurre en el Grado, los masterandos no cuentan con un programa específico e individualizado de apoyo constante por parte del PDI del título. Aunque no existe ningún atisbo de necesidad de poner en marcha un Programa Profesor-Tutor parecido en el Plan de Mejoras, la Coordinación del Máster se ha interesado en crear también un programa de tutorías individualizadas para los masterandos, en vista de los buenos resultados generados en el Grado en Estudios Hispánicos.

11. SEGUIMIENTO DE LA TITULACIÓN

Tabla 17. Objetivos de calidad.

OBJETIVO DE CALIDAD	ACTUACIÓN/ES
Promover la Política de Calidad del Centro y difundirla entre los diferentes grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> - Convocar reuniones con los distintos grupos de interés. - Se hacen públicas las actas y acuerdos tomados por la CCC. - Se publica un Informe Final anual con los resultados y análisis de los mismos, por parte de la CCC de cada una de las titulaciones del centro.
Asumir un compromiso de mejora continua y proponer y llevar a cabo las acciones de mejora, preventivas y correctivas, que pudieran ser necesarias, estableciendo los procedimientos de actuación debidos.	La CCC analiza los resultados de las titulaciones y plantea un Plan de Mejoras que es revisado anualmente con el fin de que se cumplan los objetivos propuestos.
Responder a las necesidades y expectativas relacionadas con la titulación de los estudiantes, egresados, profesorado y PAS.	El CIESE-Comillas sigue el principio de mejora continua propuesta por el Área de Calidad de la UC. Así, se intenta corregir anualmente aquellos problemas que son detectados a través de los distintos procesos de evaluación.
Implementar el SGIC aprobado por la UC en todas las titulaciones oficiales impartidas en el Centro, con el fin de garantizar un nivel de calidad que asegure su acreditación y favorezca la mejora continua del Centro y titulaciones.	Las dos titulaciones del Centro están supervisadas por la CCC. Además, cada una de las titulaciones cuenta con su propio Manual de Procedimientos adaptados de la UC.
Velar por que los programas formativos de las titulaciones impartidas en el Centro se hayan implantado de acuerdo con las condiciones establecidas en la Memoria de Verificación.	<ul style="list-style-type: none"> - El Vicerrectorado de Ordenación Académica es el responsable de la verificación de las titulaciones oficiales de la UC, de que se lleven a cabo de acuerdo con lo establecido en sus memorias y de que logren la renovación de la acreditación para que puedan seguir ofertándose como títulos oficiales. - La CCC revisa los resultados de cada una de las dos titulaciones teniendo en cuenta los valores descritos en la Memoria de Verificación y plantea las acciones de mejora necesarias para cumplir con los objetivos previstos en ellas. - El Centro cuenta con una Comisión de Autoevaluación encargada de elaborar el Informe de Autoevaluación para la renovación de la ANECA que también supervisa y controla que los datos actuales del centro sean coherentes con los estipulados en la Memoria de Verificación de las dos titulaciones.

Tabla 18. Estado de las propuestas de mejora.

OBJETIVO	PROPUESTA DE MEJORA	DESCRIPCIÓN	ESTADO
Mantener el alto número de estudiantes de nuevo ingreso	Intensificar la difusión de la titulación	Publicitar el Máster y el Centro por distintos canales (virtuales y, quizás, presenciales)	En proceso
Aumentar la baja participación en las encuestas por parte de unos grupos de interés del Máster	Seguir intensificando la difusión de las encuestas por parte de los alumnos en prácticas y los tutores de empresa del Máster	Difundir y proporcionar individualmente los formularios de encuestas de la UC e informar de los plazos	Ejecutada en parte
Mantener la alta participación en las encuestas por parte del resto de grupos de interés del Máster	Seguir fomentando la realización de las encuestas por parte de los alumnos, PDI, tutores académicos, egresados y el PAS del Máster	Difundir y proporcionar individualmente los formularios de encuestas de la UC y los enlaces a los incentivos de la UC (donativos y premios) e informar de los plazos	Ejecutada en parte

Análisis sobre el estado de cumplimiento de los objetivos de calidad formulados y de las propuestas de mejora planteadas.

Aunque durante el curso académico 2020-2021 ANECA no lo ha confirmado, todo apunta a que el próximo proceso de renovación de la acreditación del Máster en Enseñanza de ELE bajo el programa ACREDITA tendrá lugar a finales de 2023, siempre y cuando no se amplíe el periodo de acreditación a 6 años, tal y como prevé el nuevo RD 822/2021.

Los objetivos de calidad planteados con la puesta en marcha de la titulación se fundan en los criterios y directrices para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, siguen vigentes y son acordes a la realidad del Máster, el CIESE-Comillas y la UC. Las actuaciones llevadas a cabo por los diferentes agentes (estudiantes, PDI, graduados y egresados, tutores en 2020-2021, así como PAS en cursos anteriores) garantizan el cumplimiento de estos objetivos.

Dejando a un lado el seguimiento en el retorno de opiniones por parte del PAS, cuyos datos no se analizarán hasta el próximo curso, el plan para 2020-2021 ha ejecutado plena y satisfactoriamente la mejora en la participación tanto de los tutores del Programa de Prácticas, académicos y de empresa, como de los egresados de 1º año, por el otro.

No obstante, hay varias mejoras que siguen en proceso de ejecución; son estas el mantenimiento, y eventual aumento, del volumen de alumnado de nuevo ingreso,

el aumento de la colaboración en las encuestas de los estudiantes de Máster en el Programa de Prácticas Externas y la mejora en el retorno de opiniones por parte de los estudiantes recién masterados. Estas mejoras llevan sin generar los resultados deseados un par de cursos consecutivos y, por consiguiente, parecen erigirse ahora mismo en los puntos más débiles de la titulación desde el punto de vista de la calidad.

Huelga decir que seguiremos poniendo todo nuestro esfuerzo en tratar de revertir estas dinámicas. Al mismo tiempo, se seguirá haciendo hincapié en la importancia de cumplimentar todas y cada una de las encuestas, ya que cada respuesta cuenta muchísimo y es incluso vital para un correcto análisis estadístico.

12. PLAN DE MEJORAS

Tabla 19. Plan de mejoras de la titulación para el curso académico 2021-2022.

OBJETIVO	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Aumentar el descendente número de estudiantes de nuevo ingreso	Seguir intensificando la difusión del Máster y la captación de alumnos	Dirección del Centro	Publicitar el Máster y el Centro por distintos canales, foros y ferias virtuales y presenciales
Aumentar la baja participación en las encuestas por parte de un grupo de interés del Máster	Seguir fomentando la realización de las encuestas de asignaturas evaluadas por parte de los alumnos del Máster	Coordinación de Calidad y Coordinación de Máster	Difundir los plazos y proporcionar personalmente los enlaces a las encuestas y a los incentivos (donativos y premios) de la UC
Aumentar la baja participación en las encuestas por parte de otro grupo de interés del Máster	Seguir fomentando la realización de las encuestas por parte de los alumnos en prácticas del Máster	Coordinación de Calidad, Coordinación de Máster y Coordinación de Prácticas	Habilitar un espacio y adjudicar un tiempo para la realización de la encuesta o dar tiempo en horario de clase
Aumentar la baja participación en las encuestas por parte del resto de grupos de interés del Máster	Seguir fomentando la realización de las encuestas por parte de los alumnos recién masterados y los egresados de 3º año	Coordinación de Calidad y Coordinación de Máster	Difundir los plazos y proporcionar personalmente los enlaces a las encuestas de la UC
Detectar y cubrir las carencias formales en la elaboración del TFM	Seguir fomentando la realización de los cuestionarios de nivelación por parte de los alumnos del Máster	Coordinación de Calidad y Coordinación de Máster	Habilitar un espacio y adjudicar un tiempo para la realización del cuestionario o dar tiempo en horario de clase

13. ANEXOS

Tabla 5. Resultados académicos del Máster en Enseñanza de ELE por asignatura.

ASIGNATURA	% Aprobados	% Suspensos	% No Presentados
(M1166) Destrezas Orales	100	0	0
(M1167) El Componente Lúdico y la Literatura en la Clase de Español como Lengua Extranjera	100	0	0
(M1168) Estrategias de Aula y Producción de Materiales Didácticos	100	0	0
(M1169) Aspectos Teóricos y Metodológicos del Español con Fines Específicos	100	0	0
(M1170) El Español de los Negocios	100	0	0
(M1171) Destrezas Escritas	100	0	0
(M1172) Metodología de Elaboración de Trabajos Académicos	100	0	0
(M1173) Prácticas Docentes	100	0	0
(M1174) Metodología de la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera	100	0	0
(M1175) Adquisición de Segundas Lenguas	100	0	0
(M1176) Diseño Curricular de Cursos en Español	100	0	0
(M1177) Comunicación Verbal y Comunicación No Verbal	100	0	0
(M1178) Aspectos Fonéticos del Español	100	0	0
(M1179) Aspectos Gramaticales del Español	100	0	0
(M1180) Aspectos Léxicos del Español	100	0	0
(M1181) El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas	100	0	0
(M1182) La Competencia Pragmática en la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera	100	0	0
(M1183) Fundamentos de la Lingüística Aplicada	100	0	0
(M1184) Trabajo Fin de Máster	79	7	7