

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 2019-2020



CIESE-Comillas

Centro adscrito a Universidad de Cantabria (UC)

Enero 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 2019-2020

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 2019-2020, 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. Rubén Pérez García
Coordinador de Movilidad	Dr. José Miguel Alcolado Carnicero
Miembro del Personal de Administración y Servicios	D. Manuel Preciado Gandarillas
Delegada de Estudiantes del Centro	D ^a Mary Jaqueline Restrepo Díez
Egresadas	D ^a Ángela Benito Ruiz D ^a María Antonia Ortiz Setién

La Comisión de Calidad de la titulación es el órgano encargado de particularizar el SGIC definido por la Universidad de Cantabria (UC) a las características del título. 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 académicos.

AGREGACIÓN	Plazas Ofertadas	Estudiantes de nuevo ingreso			Tasa de cobertura*		
		2017-18	2018-19	2019-20	2017-18	2018-19	2019-20
Máster en Enseñanza de ELE	35	28	21	15	80%	60%	43%
Artes y Humanidades	165	75	91	45	44%	55%	27%
Universidad de Cantabria	1.126	593	661	666	49%	46%	55%

*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	Universidad de Cantabria
Preinscripciones en Primera Opción	30	75	1.125
Estudiantes nuevo ingreso	15	45	666
% Mujeres	80%	60%	46%
% Hombres	20%	40%	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 Universidad de Cantabria, 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 2019-2020 ingresaron en el título 15 alumnos de nuevo ingreso, 6 menos que el año pasado. Se ha producido un ligero descenso con respecto a la edición anterior, aunque el número de estudiantes de nuevo ingreso, mujeres en su gran mayoría (80%), es adecuado para ofrecer una formación de calidad. La tasa de cobertura se sitúa en el 43%, superior a la tasa de cobertura de la rama de conocimiento (Artes y Humanidades) y algo inferior a la del conjunto de la Universidad (UC). La evolución de esta tasa es decreciente y algo preocupante, aunque sin todavía llegar a ser alarmante, pues sigue siendo el Máster con mayor número de estudiantes de la rama de conocimiento. Aun así, se plantearán en el Plan de Mejoras esfuerzos para parar esta tendencia, quizás, coyuntural.

Durante el curso académico 2019-2020 se contabilizaron un total de 30 preinscripciones en primera opción, accediendo finalmente al Máster 15 estudiantes (50%), parámetro en el que el valor del Máster está bastante cerca tanto de la rama de conocimiento (60%) como de la UC (59%).

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		
	2017-18	2018-19	2019-20	2017-18	2018-19	2019-20	2017-18	2018-19	2019-20
Máster en Enseñanza de ELE	1,22	1,11	1,25	95%	93%	98%	100%	100%	100%
Artes y Humanidades	1,55	1,40	1,73	88%	88%	91%	99%	100%	100%
Universidad de Cantabria	1,72	1,72	1,76	91%	89%	92%	98%	98%	99%
AGREGACIÓN	Tasa Evaluación			Tasa Eficiencia			Tasa Abandono		
	2017-18	2018-19	2019-20	2017-18	2018-19	2019-20	2017-18	2018-19	2019-20
Máster en Enseñanza de ELE	95%	93%	98%	98%	98%	95%	12%	-	-
Artes y Humanidades	89%	88%	91%	91%	93%	89%	13%	-	-
Universidad de Cantabria	93%	91%	94%	95%	95%	95%	10%	-	-

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 título en 2019-2020 (99% aprobados, 0% suspensos y 1% no presentados). Así mismo, se puede afirmar que prácticamente todos los indicadores, en torno al 100%, arrojan mejores 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% de TFM no presentados en el Informe SGIC de 2018-2019, ha conseguido corregirse hasta el 6%, gracias a la correcta puesta en marcha y ejecución dentro del Plan de Mejoras de unos cuestionarios de nivelación para detectar y cubrir posibles carencias formales de los masterandos a la hora de elaborar sus TFM. Se ha puesto 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 el título. Como consecuencia directa, las tasas de evaluación y rendimiento ya aparecen corregidas y también han mejorado.

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. 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	2018-2019	2019-2020
	Nº Profesores	Nº Profesores
Catedráticos	1	3
Titulares y Contratados Doctores	7	6
Ayudantes y Profesores Ayudantes Doctores	3	9
Asociados	2	0
Otros	5	2
Total	18	20
EXPERIENCIA INVESTIGADORA (SEXENIOS)	Nº Profesores	Nº Profesores
0	12	15
1	1	1
2	2	2
3	3	2
EXPERIENCIA DOCENTE	%	%
Menos de 5 años	6	20
Entre 5 y 15 años	11	40
Más de 15 años	83	40

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

AGREGACIÓN	Asignaturas evaluadas (%)		
	2017-18	2018-19	2019-20
Máster en Enseñanza de ELE	0%	94%	94%
Artes y Humanidades	71%	89%	78%
Universidad de Cantabria	78%	79%	73%

AGREGACIÓN	Asignaturas con media X								
	Desfavorable $X \leq 2,5$			Favorable $2,5 < X \leq 3,5$			Muy favorable $3,5 < X$		
	2017-18	2018-19	2019-20	2017-18	2018-19	2019-20	2017-18	2018-19	2019-20
Máster en Enseñanza de ELE	-	13%	0%	-	6%	6%	-	81%	94%
Artes y Humanidades	1%	4%	4%	21%	24%	5%	77%	72%	91%
Universidad de Cantabria	7%	5%	5%	15%	17%	12%	78%	78%	83%

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 (%)		
	2017-18	2018-19	2019-20
Máster en Enseñanza de ELE	0%	100%	100%
Artes y Humanidades	72%	71%	70%
Universidad de Cantabria	78%	74%	71%

AGREGACIÓN	Unidades con media X								
	Desfavorable $X <= 2,5$			Favorable $2,5 < X <= 3,5$			Muy favorable $3,5 < X$		
	2017-18	2018-19	2019-20	2017-18	2018-19	2019-20	2017-18	2018-19	2019-20
Máster en Enseñanza de ELE	-	0%	0%	-	20%	0%	-	80%	100%
Artes y Humanidades	0%	1%	4%	12%	12%	0%	88%	87%	96%
Universidad de Cantabria	7%	4%	4%	15%	11%	13%	87%	85%	83%

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

ÍTEMS		Máster en Enseñanza de ELE	Artes y Humanidades	Universidad de Cantabria
Asignaturas evaluadas (%)		94%	78%	73%
Participación (%)		43%	56%	46%
1	Información contenida en Guías Docentes (objetivos, actividades de aprendizaje, metodología docente, evaluación, bibliografía, etc.).	4,15	4,21	3,90
2	Adecuación entre el número de horas presenciales y trabajo autónomo del estudiante.	4,03	4,10	3,79
3	Material proporcionado para el desarrollo de las asignaturas.	4,33	4,25	3,89
4	Utilidad de la asistencia a clase, prácticas, tutorías, seminarios, participación en foros, coloquios, etc.	4,45	4,41	4,03
5	Atención del profesorado en todo el proceso enseñanza-aprendizaje.	4,32	4,40	4,13
6	Conocimientos que sobre las materias tiene el profesorado y cómo los transmite.	4,32	4,29	3,86
7	Coordinación entre las asignaturas que has cursado.	4,19	4,31	3,93
MEDIA		4,26	4,28	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	Universidad de Cantabria
Unidades docentes evaluadas (%)		100%	70%	71%
1	El profesor explica con claridad.	4,49	4,45	3,98
2	El profesor evalúa adecuadamente.	4,40	4,54	4,02
3	El profesor es accesible y resuelve las dudas planteadas.	4,77	4,57	4,21
4	El profesor cumple con el horario de clase.	4,84	4,63	4,36
5	La asistencia a clase es de utilidad.	4,57	4,51	3,90
6	El profesor puede considerarse un buen docente.	4,75	4,59	4,02
MEDIA		4,64	4,55	4,08

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	-	3,92
Aspectos Fonéticos del Español	4,50	4,45
Aspectos Gramaticales del Español	4,69	4,15
Aspectos Léxicos del Español	4,67	4,48
Aspectos Teóricos y Metodológicos del Español con Fines Específicos	-	4,46
Comunicación Verbal y Comunicación No Verbal	-	4,60
Destrezas Escritas	4,75	3,89
Destrezas Orales	4,92	5,00
Diseño curricular de cursos en español	-	-
El Componente Lúdico y la Literatura en la Clase de Español como Lengua Extranjera	4,42	3,82
El Español de los Negocios	4,50	4,36
El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas	4,48	3,83
Estrategias de Aula y Producción de Materiales Didácticos	4,25	4,18
Fundamentos de la Lingüística Aplicada	-	-
La Competencia Pragmática en la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera	4,95	4,83
Metodología de Elaboración de Trabajos Académicos	-	3,40
Metodología de la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera	-	4,79

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

DIMENSIÓN DE LA DOCENCIA	Máster en Enseñanza de ELE	Artes y Humanidades	Universidad de Cantabria
PARTICIPACIÓN TOTAL (%)	88%	71%	70%
PARTICIPACIÓN RESPONSABLES DE ASIGNATURAS (%)	88%	76%	74%
PLANIFICACIÓN	4,79	4,61	4,59
DESARROLLO	4,64	4,35	4,47
RESULTADOS	4,71	4,49	4,52
INNOVACIÓN Y MEJORA	4,50	4,28	4,36

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 título en 2019-2020, es digna de mención la amplia 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 (94%-100%) es incluso mayor que en otros másteres de la rama (78%-70%) y de la UC (73%-71%) en su conjunto. También hay que resaltar que la opinión de los masterandos con la docencia y el personal es muy favorable (94%-100% e ítems siempre por encima del 4,00), superando de nuevo a la rama de conocimiento y la universidad de referencia y rozando en ocasiones la perfección. Aun así, sigue habiendo lagunas en ciertas unidades docentes, lo que demuestra que se debe incidir más en este aspecto en el Plan de Mejoras a través de la campaña de concienciación sobre el proceso de encuestas del Centro.

La participación del profesorado también ha sido bastante significativa. Además, las valoraciones de los profesores que imparten docencia en la titulación han sido, de nuevo, muy favorables, estando todas por encima de los 4,50 puntos y siendo siempre superiores a las valoraciones obtenidas por la media de Artes y Humanidades y el resto de la UC. 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 de mejora en el Plan anterior (de 3,90 a 4,19).

El número de profesores que imparten docencia en el título ha permanecido estable durante todos los años de impartición del título y, con respecto al curso pasado, se ha incrementado en 2 efectivos (de 18 a 20) en 2019-2020, lo que garantiza que la docencia se imparta en condiciones de calidad muy similares, si acaso no mejores, a hasta ahora. Considerando los años de experiencia, sus CV, así como el número de sexenios (11), debemos afirmar que el Personal Docente e Investigador que imparte docencia en la titulación es muy adecuado y suficiente, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes. La plantilla combina, por un lado, personal con experiencia profesional y calidad docente e investigadora contrastada (80%) y, por el otro, personal de una pujante nueva generación (20%). De modo particular, es digno de mención el aumento del profesorado que cuenta con alguna valoración positiva en acreditaciones ante la ANECA (de 11 a 18).

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		Universidad de Cantabria	
	18-19	19-20	18-19	19-20	18-19	19-20
	Participación estudiantes	27%	31%	47%	39%	36%
Participación PDI (bienal)	n. a.	82%	n. a.	71%	n. a.	62%
Participación egresados	-	68%	-	70%	-	58%
Participación PAS (bienal)	n. a.	88%	n. a.	-	n. a.	-
Satisfacción global de los estudiantes con el título	4,33	4,33	3,40	4,13	3,41	3,72
Satisfacción de los estudiantes con el profesorado	3,67	4,67	3,65	4,31	3,57	3,85
Satisfacción de los estudiantes con los recursos	4,33	5,00	3,96	4,43	3,89	4,09
Satisfacción de los estudiantes con el TFM	3,33	4,67	3,92	4,38	3,75	4,03
Satisfacción del profesorado con el título (bienal)	n. a.	4,83	n. a.	4,13	n. a.	4,18
Satisfacción del profesorado con los recursos (bienal)	n. a.	4,75	n. a.	4,06	n. a.	4,00
Satisfacción de los egresados con el título	-	8,08	-	7,26	-	6,93
Satisfacción del PAS con la titulación (bienal)	n. a.	3,86	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 2019-2020 se ha conocido la satisfacción de todos los grupos de interés (PDI y PAS incluidos) al caer en año par.

Los niveles de participación en la encuesta de satisfacción con la titulación son positivos (82%, 68% y 88%), ya que se alcanzan mejores valores que la UC (62% y 58%) y bastante cercanos a la rama de Artes y Humanidades (71% y 70%) o también aumentan desde el pasado para el PAS (0%); es cierto que, en el caso de los estudiantes, apenas se ha mejorado el retorno (de 27% a 31%), pero al menos se ha mantenido y se acerca a la rama y la universidad (39%). Aun así, se plantea la mejora de aumentar la ya buena participación de todos estos colectivos.

Por su parte, las valoraciones conseguidas son casi inmejorables al rozar la mayoría de ítems la nota máxima de 5,00, mejorar los valores con respecto a 2018-2019 y

2017-2018, estar siempre por encima del 3,86 y superar los resultados de la rama y de la UC.

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.	4,80
2	He recibido información adecuada sobre la entidad y las tareas a desarrollar.	4,00
3	He dispuesto de información clara y suficiente sobre el procedimiento de evaluación de las prácticas.	4,20
4	La información sobre la oferta de plazas y el proceso de selección ha sido adecuada.	4,80
DESARROLLO		
5	Mi integración en la entidad externa ha sido satisfactoria.	4,40
6	La atención prestada por mi tutor externo ha sido adecuada.	4,60
7	La atención prestada por mi tutor académico ha sido apropiada.	4,60
8	Considero que mi preparación previa ha sido adecuada para el desarrollo de las tareas llevadas a cabo durante las prácticas.	4,40
9	Considero que la duración de las prácticas es apropiada.	4,40
10	El horario de las prácticas ha sido compatible con mis otras actividades académicas.	4,40
RESULTADOS		
11	Las tareas realizadas durante las prácticas fueron de provecho para mi formación académica.	3,80
12	Considero que las prácticas han resultado útiles para mi desarrollo personal (maduración, autoconfianza, capacidad de comunicación y de trabajar en equipo, etc.).	3,80
13	Considero que las prácticas son un buen método para introducir al estudiante en el mundo laboral.	4,60
14	Considero que han aumentado mis expectativas de obtener trabajo.	4,40
COMPETENCIAS Y HABILIDADES		
a	Adquisición de nuevos conocimientos.	4,20
b	Flexibilidad y capacidad de adaptación a nuevas situaciones.	4,00
c	Capacidad para utilizar herramientas informáticas.	4,00
d	Comunicación oral y/o escrita.	4,00
e	Gestión eficiente del tiempo.	3,80
f	Capacidad de análisis y síntesis.	3,80
g	Capacidad de organización y planificación.	3,80
h	Conocimiento adecuado del concepto de empresa. Organización y gestión de empresas.	4,20
i	Capacidad de análisis de la problemática de la seguridad y salud en las plantas e instalaciones.	4,20

SATISFACCIÓN GENERAL		
15	En general, estoy satisfecho con el programa de prácticas de la titulación.	4,40
16	En general, estoy satisfecho con las tareas que he llevado a cabo y con la entidad externa.	4,40

Tabla 12. Satisfacción de los Tutores de Prácticas Externas.

Satisfacción general de los Tutores Académicos con el Programa de Prácticas Externas de la titulación.	4,50
Satisfacción general de los Tutores de Empresa con el Programa de Prácticas Externas de la titulación.	4,50

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 vuelve a estar gestionado individualmente por cada centro y deja de estar centralizado en la UC, en 2019-2020 se ha conseguido aumentar el porcentaje de participación de los estudiantes en prácticas hasta el 38% (0% en 2018-2019), de los tutores académicos hasta el 67% y de los tutores de empresa hasta el 22% (0% en 2018-2019); por consiguiente, el objetivo de mejorar el volumen de retorno planteado en el anterior Plan de Mejoras se ha alcanzado parcialmente. La participación es aún bastante mejorable; por ello, se plantea seguir incrementando aún más la colaboración, sobre todo, por parte de los estudiantes y los tutores de empresa implicados en el programa de Prácticas Externas para el Máster.

Se considera que la opinión de los estudiantes es bastante satisfactoria, pues todos los ítems superan el 3,80 sobre 5,00 y la satisfacción general casi alcanza el 4,50. Del mismo modo, la opinión de los dos tipos de tutores es también bastante positiva, ya que supera siempre el 4,50. Todos estos datos reafirman la idea de la necesidad y utilidad de este programa de prácticas docentes 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, cumpliéndose así un aspecto de mejora pendiente del Plan anterior.

8. MOVILIDAD

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

ÍTEMS		Máster en Enseñanza de ELE	Universidad de Cantabria
Participación (%)		n. a.	26%
PLANIFICACIÓN		Máster en Enseñanza de ELE	Universidad de Cantabria
1	Adecuación de la oferta de plazas y destinos de la titulación.	n. a.	3,00
2	Información disponible acerca de los Programas de Intercambio en la página web.	n. a.	3,00
3	Información disponible acerca de los Programas de Intercambio en las sesiones de orientación e información.	n. a.	3,80
4	Información disponible acerca de los Programas de Intercambio en los materiales y medios de difusión.	n. a.	3,00
5	Atención y orientación prestada por el Coordinador de movilidad de la titulación.	n. a.	2,80
6	Información recibida sobre la Universidad de destino.	n. a.	3,00
7	Orientación y apoyo, por parte del personal de la ORI, en la gestión de trámites y documentación.	n. a.	3,80
8	Sencillez y transparencia del proceso de solicitud.	n. a.	3,40
9	Atención prestada por el personal de la ORI por correo electrónico.	n. a.	3,80
10	Atención prestada por el personal de la ORI: resolución de dudas, incidencias y problemas.	n. a.	3,40
11	Facilidad y agilidad del proceso de elaboración y modificación del Contrato de Estudios (Learning Agreement) de tu estancia.	n. a.	3,60
DESARROLLO			
12	Atención y recepción en la Universidad de destino.	n. a.	4,40
13	Seguimiento llevado a cabo por el personal de la ORI durante toda la estancia de intercambio.	n. a.	4,20
14	Calidad académica de la Universidad de destino.	n. a.	4,20
15	Tramitación de mi beca de intercambio dentro de los plazos establecidos.	n. a.	3,80
16	Información y orientación acerca de los trámites y documentos relativos a la finalización de la estancia de intercambio.	n. a.	3,80
RESULTADOS			
17	Integración en la Universidad y lugar de destino.	n. a.	4,20
18	Mejora en el dominio del idioma del país de destino, tras la estancia.	n. a.	4,00
19	Utilidad académica de la estancia.	n. a.	3,80
20	Utilidad para mi desarrollo personal de la estancia (maduración, autoconfianza, habilidades comunicativas, etc.).	n. a.	4,40
21	Satisfacción general con el Programa de Movilidad.	n. a.	3,80

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

ÍTEMS		Máster en Enseñanza de ELE	Universidad de Cantabria
Participación (%)		n. a.	25%
1	Organización y acceso a la información sobre los programas de intercambio en la página web de la ORI	n. a.	3,96
2	Facilidad y agilidad del proceso de elaboración y modificación del Contrato de Estudios (Learning Agreement) de tu estancia.	n. a.	4,09
3	El Programa de orientación de la Universidad de Cantabria (Acto de bienvenida, tour campus universitario, estudiantes mentores, excursiones...).	n. a.	4,19
4	Atención prestada por el personal de la ORI por correo electrónico	n. a.	4,26
5	Atención prestada por el personal de la ORI: Gestión de trámites y documentación	n. a.	4,23
6	Atención prestada por el personal de la ORI: Resolución de dudas, incidencias y problemas	n. a.	4,19
7	Información acerca de los aspectos logísticos de la estancia (alojamiento, seguro, etc.).	n. a.	3,85
8	Facilidad y agilidad del proceso de matrícula y modificación de asignaturas.	n. a.	4,29
9	Seguimiento llevado a cabo por el personal de la ORI durante toda la estancia de intercambio.	n. a.	4,08
10	El papel de mi Coordinador académico en la UC (ayuda con las asignaturas, disponibilidad...)	n. a.	3,95
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.	4,31
12	La calidad de la docencia de las asignaturas que he cursado.	n. a.	3,90
13	El aprovechamiento académico de mi estancia en la Universidad de Cantabria.	n. a.	3,93
14	La mejora de mis competencias lingüísticas en castellano.	n. a.	4,13
15	La coordinación entre la Universidad de Cantabria y mi universidad de origen.	n. a.	3,72
16	Mi integración en la Universidad de Cantabria.	n. a.	3,96
17	Satisfacción general con mi estancia en la Universidad de Cantabria.	n. a.	4,35

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 mucho tiempo para realizarlas durante el año que dura la titulación; el curso 2019-2020 no ha sido una excepción. Suele haber un mayor interés y uso del programa de Prácticas Erasmus+, que permite también la posibilidad de prácticas externas extracurriculares (1 alumna en 2019-2020 en la Universidad de Oporto en

Portugal). 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, los estudiantes recibidos en el Máster han sido 3 dentro de diferentes programas (Erasmus+ y Fundación Carolina). A pesar de estas movildades entrantes, no es 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 ejecutar la propuesta planteada en el anterior Plan 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 2018/2019, tras UN año desde la finalización de sus estudios.

ÍTEMS	Máster en Enseñanza de ELE	Artes y Humanidades	Universidad de Cantabria
Estudiantes egresados en el curso académico de referencia	19	67	513
Nº de Respuestas	13	47	299
Participación (%)	68%	70%	58%
Conocimientos y competencias adquiridos y su utilidad en el mercado laboral	6,85	5,34	6,43
Satisfacción con los estudios	8,08	7,26	6,93
% egresados que consideran que tienen necesidades formativas que deberían haber sido cubiertas durante los estudios	38%	42%	49%
% egresados que trabajan o han trabajado desde la finalización de los estudios	62%	57%	79%
% egresados que continúan estudiando y ampliando su formación	15%	17%	18%
% egresados que ha decidido tomarse un tiempo de descanso tras finalizar los estudios	0%	0%	5%

% egresados que no encuentra trabajo (relacionado o no con los estudios realizados)	38%	43%	21%
% egresados que realizan otras actividades distintas de las anteriores	20%	25%	15%
% empleos con mucha relación con la titulación	63%	44%	51%
% egresados a los que exigieron titulación universitaria en su empleo	75%	70%	88%
% egresados con contrato a jornada completa	63%	63%	78%
Satisfacción con el empleo	7,50	7,15	7,69

Tabla 16. Situación de los estudiantes egresados de la titulación en el curso académico 2016/2017, tras TRES años desde la finalización de sus estudios.

ÍTEMS	Máster en Enseñanza de ELE	Artes y Humanidades	Universidad de Cantabria
Estudiantes egresados en el curso académico de referencia	24	59	552
Nº de Respuestas	10	39	274
Participación (%)	42%	66%	50%
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	100%	87%	93%
% egresados que continúan estudiando y ampliando su formación	10%	21%	15%
% egresados que ha decidido tomarse un tiempo de descanso tras finalizar los estudios	0%	0%	5%
% egresados que no encuentra trabajo (relacionado o no con los estudios realizados)	0%	13%	7%
% egresados que realizan otras actividades distintas de las anteriores	0%	20%	5%
% empleos con mucha relación con la titulación	50%	35%	55%
% egresados a los que exigieron titulación universitaria en su empleo	80%	76%	92%
% egresados con contrato a jornada completa	33%	52%	81%
Satisfacción con el empleo	6,44	7,18	7,64

Breve análisis de los resultados de inserción laboral de los masterados 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, sobre todo cuando el curso pasado se recabó información de manera dispar. Se ha pasado de conseguir 9 de 41 respuestas (22%) en 2018-2019 a 23 de 43 respuestas (53%) en 2019-2020. Por tanto, el objetivo de mejorar la participación en las encuestas de los estudiantes egresados, en especial los más antiguos (de 0% a 42%), pero también los más recientes (de 43% a 68%), se ha conseguido, hasta el punto de acercarse a los valores de recolección de la rama de conocimiento y superar en ocasiones a la universidad; no obstante, hay que seguir promoviendo en el futuro Plan de Mejoras la colaboración de los masterados para, al menos, estabilizar en el tiempo estos porcentajes superiores a la UC (58% y 50%) y acercarse aún más a los altos porcentajes de Artes y Humanidades (70% y 66%).

En cuanto a las respuestas de los masterados, se atisba una satisfacción muy alta con los estudios recibidos (8,08 frente a 7,26 y 6,93), los cuales han cubierto casi plenamente los conocimientos y competencias requeridos a los encuestados en el mercado laboral (6,85 frente a 5,34 y 6,43). Así mismo, se destacan muy positivamente los valores obtenidos en prácticamente todos los ítems tanto en las encuestas de egresados más recientes como en las de los más antiguos, principalmente porque los resultados son mejores que en los másteres de la misma rama de conocimiento y bastante cercanos a los de la universidad en general (por ejemplo, "egresados que trabajan o han trabajado desde la finalización de los estudios" y/o "empleos con mucha relación con la titulación"). Los datos demuestran una inserción laboral bastante buena para nuestros masterados. No obstante, se atisba un cierto empeoramiento en su situación laboral conforme pasa el tiempo; así, se pasa de que un 63% tenga contrato a jornada completa a solo un 33%, lo que afecta directamente a su satisfacción con el empleo (de 7,50 a 6,44). Parece ser una tendencia a la baja compartida, aunque de forma parcial y menos acusada, en la rama de conocimiento (de 63% a 52%) 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 2018-2019, el Buzón de Calidad tampoco ha registrado ninguna entrada durante el curso académico 2019-2020. 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 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 personal docente del título. No obstante, este hecho no repercute negativamente en el grado de satisfacción de los alumnos con las asignaturas impartidas o la labor docente de los profesores (4,26 y 4,67). 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.

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 Comisión de Calidad de Centro. - Se publica un Informe Final anual con los resultados y análisis de los mismos, por parte de la Comisión de Calidad de Centro 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 Comisión de Calidad del Centro 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 personal de administración y servicios (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 Universidad de Cantabria 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 Comisión de Calidad de Centro. 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 Universidad de Cantabria, 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 Comisión de Calidad del Centro 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
Mejorar el Programa de Prácticas de la titulación	Aumentar el número de destinos de prácticas tanto cerradas como abiertas	Firmar nuevos convenios	Ejecutada con resultados positivos
Aumentar la participación en las encuestas de los alumnos locales	Fomentar la realización de las encuestas sobre Prácticas Externas de los estudiantes participantes en ellas	Habilitar un espacio y adjudicar un tiempo para la realización de la encuesta o dar tiempo en horario de clase	En proceso
Aumentar la participación en las encuestas de los tutores	Fomentar la realización de las encuestas sobre Prácticas Externas de los tutores de empresa participantes en ellas	Proporcionar los enlaces a los formularios de encuesta y a los plazos de recogida de datos	En proceso
Aumentar la participación en las encuestas de los distintos grupos de interés con la titulación	Fomentar la realización de las encuestas de satisfacción por los estudiantes locales, los egresados más antiguos y los empleadores	Informar del programa de incentivos de la UC (donativos y premios)	Ejecutada con resultados positivos
Aumentar la participación en las encuestas de los alumnos recibidos	Fomentar la realización de las encuestas sobre Movilidad de los estudiantes de intercambio (Fundación Carolina)	Habilitar un espacio y adjudicar un tiempo para la realización de la encuesta o dar tiempo en horario de clase	No ejecutada
Mejorar la coordinación docente de la titulación	Fomentar e incentivar la coordinación horizontal entre profesores de la misma asignatura y vertical entre profesores y Centro	Reuniones virtuales entre los organismos del Centro y el profesorado	Ejecutada con resultados positivos
Impedir la perpetuación del descenso previsto en tasas de éxito y nota media	Cubrir carencias formales de los estudiantes en la elaboración del TFM	Impartir jornadas de introducción a la investigación dirigidas a la aplicación de métodos estadísticos en Humanidades	Ejecutada con resultados positivos

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

Durante el curso académico 2019-2020 la Comisión de ANECA ha emitido el informe favorable para que el Máster en Enseñanza de ELE supere su segunda renovación de la acreditación de la titulación bajo el programa ACREDITA.

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, PAS, egresados y tutores) garantizan el cumplimiento de estos objetivos.

Dejando a un lado la mejora del retorno de opiniones de la movilidad recibida que parece difícil de llevar a cabo, el Plan de Mejoras para el curso 2019-2020 se ha ejecutado en su práctica totalidad. De este modo, los convenios de prácticas, la coordinación entre docentes del Máster, las tasas de éxito y la nota media y la participación de estudiantes, egresados y tutores académicos se han mejorado.

No obstante, hay varias mejoras que se encuentran en proceso de ejecución; son estas el aumento de la colaboración en las encuestas de los estudiantes de Máster en el programa de prácticas externas, junto con el de sus tutores de empresa. 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. A ellas se ha unido este curso la necesidad de mantener el volumen de alumnado de nuevo ingreso, algo descendiente en los últimos dos cursos. Huelga decir que seguiremos poniendo todo nuestro esfuerzo en tratar de revertir estas tendencias.

12. PLAN DE MEJORAS

Tabla 19. Plan de mejoras de la titulación para el curso académico 2020-2021.

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

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	93	0	7
(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	94	0	6