

#### Datos básicos del título

*Título:* Máster Universitario en Español e Inglés como Segundas Lenguas, Lenguas Extranjeras

*Universidad:* Universidad de Alicante

*Centro:* FACULTAD FILOSOFÍA Y LETRAS

*Rama de conocimiento:* Humanidades

*Créditos:* 60 *Nº plazas:* 25

*Número de RUCT:* 4311950 *Fecha verificación:* 2010

#### Valoración por criterios

*Organización y desarrollo (Criterio 1)* Satisfactoria

*Información y transparencia (Criterio 2)* Satisfactoria

*Sistema de garantía interno de calidad (Criterio 3)* Adecuada

*Personal académico (Criterio 4)* Adecuada

*Personal de apoyo, recursos materiales y servicios (Criterio 5)* Satisfactoria

*Resultados de Aprendizaje (Criterio 6)* Adecuada

*Indicadores de Satisfacción y Rendimiento (Criterio 7)* Adecuada

Escala: Excelente, satisfactoria, adecuada, suficiente e insuficiente.

#### Valoración global

Favorable

EL DIRECTOR GENERAL DE LA AVAP

Salvador Palazón Ferrando

## Criterio 1.- Organización y desarrollo.

*Estándar*

*El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.*

*Calificación*

*La calificación de este criterio se considera:*

Satisfactoria

*El estándar correspondiente al criterio se logra completamente.*

*Valoración  
descriptiva*

El programa formativo del máster se ha implantado de acuerdo con las condiciones establecidas en la memoria de verificación del título y el plan de estudios muestra coherencia con el perfil de competencias y objetivos del máster.

El número de estudiantes de primera matrícula es plenamente satisfactorio y se ha mantenido desde la implantación del título (2010-2011: 27; 2011-2012: 32; 2012-2013: 35; 2013-2014: 32), por encima de la media de 15 alumnos en los últimos tres años fijada por la Universidad de Alicante para los estudios de máster. Asimismo, el número de estudiantes que solicitan cursar el máster desde su implantación el curso 2010-2011 es sensiblemente superior a la oferta de plazas, lo que demuestra el interés que suscita en la sociedad actual la enseñanza del español y del inglés como segundas lenguas/lenguas extranjeras y la demanda de estudios de postgrado en este ámbito. Cabe mencionar que las cifras de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico son ligeramente superiores a la oferta de plazas (25 plazas), si bien ese incremento no parece tener consecuencias negativas en el desarrollo del título.

A pesar de que la secuenciación de las asignaturas en el plan de estudios parece, de entrada, adecuada, la puntuación obtenida para este aspecto en las encuestas de satisfacción de los estudiantes (curso 2013-2014) es relativamente baja ("Distribución y secuencia de las asignaturas del Plan de estudios": 5,5).

Los responsables del título utilizan diversos procedimientos de consulta que les permiten obtener información sobre el desarrollo del máster. Por lo que respecta a la coordinación docente, cabe mencionar que el título cuenta con diversos mecanismos de coordinación, tanto vertical como horizontal, fomentada y potenciada desde el Vicerrectorado con competencias en Calidad y desde el equipo de dirección de la Facultad de Filosofía y Letras, y que implican tanto a la coordinadora del máster como a los profesores que imparten las distintas asignaturas del plan de estudios. Destaca en este sentido la existencia de un cronograma de evaluación continua, que ayuda a que, de entrada, exista una distribución adecuada de la carga de trabajo a lo largo del curso. Sin embargo, las valoraciones obtenidas en la encuesta de satisfacción de los estudiantes (curso 2013-2014) no son especialmente elevadas ("En general, coordinación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del título": 5,1; "Distribución de las actividades formativas (clases teóricas, prácticas de ordenador, prácticas de laboratorio, ...)": 4,6; "Distribución de controles/exámenes a lo largo del curso": 5,7).

Los requisitos de acceso, el perfil de ingreso y los criterios de valoración son públicos. Destaca, en particular, la información sumamente detallada ofrecida en la página web del máster sobre los

critérios de valoración (nivel de competencia exigido en español/inglés, acreditaciones oficiales reconocidas, pruebas de nivel específicas sobre la competencia comunicativa en la lengua del itinerario elegido, etc.).

## Criterio 2.- Información y transparencia.

*Estándar*

*La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.*

*Calificación*

*La calificación de este criterio se considera:*

Satisfactoria

*El estándar correspondiente al criterio se logra completamente.*

*Valoración  
descriptiva*

Tanto la web de la Universidad de Alicante como la de la Facultad de Filosofía y Letras y la web propia del máster proporcionan información adecuada y actualizada sobre aspectos como perfil del ingreso, procedimientos de acceso, preinscripción y matrícula, plan de estudios, normativa de permanencia, reconocimiento y transferencia de créditos, etc. Sin embargo, la existencia de tres webs distintas en las que los futuros estudiantes y los alumnos actuales del máster pueden encontrar información sobre el título (algo, por otra parte, bastante habitual en las universidades españolas) puede llegar a ser problemática, tal como se constató durante la visita, en particular en la entrevista con los estudiantes, quienes dieron cuenta de posibles desajustes entre las distintas webs y de la confusión potencial que puede traer consigo esa multiplicidad de fuentes a la hora de buscar información sobre algunos aspectos particulares del título. En ocasiones, los problemas derivados de la falta de información o la información confusa en la web deben resolverse de forma individual, recurriendo a la coordinadora del máster o a profesores particulares. Los estudiantes indicaron durante la entrevista la existencia de carencias en la información que se les proporciona desde el máster en algunos aspectos, como algunos problemas de horarios, en particular de las clases prácticas que no figuran en la web, y en especial sobre el programa de prácticas, que se combina en algunos casos con la movilidad de los estudiantes a centros extranjeros (en estos momentos, después de algo más de un mes desde que comenzó el curso, sólo saben que las prácticas empiezan en el mes de enero). Asimismo, en las entrevistas con los estudiantes y con los egresados se detectaron problemas en relación a la escasa transparencia e información y/o los criterios poco adecuados a la hora de asignar las plazas de prácticas y los tutores de los TFM.

En la página web se echa en falta, asimismo, enlazar cada miembro del claustro de profesores del título con su correspondiente currículum, de modo que los estudiantes tengan acceso al perfil docente e investigador del profesorado de una forma directa (incluso antes de comenzar la actividad lectiva), lo que les permitiría conocer las distintas líneas de investigación que se engloban en el máster de cara a la elección de ámbitos de trabajo para los TFM y para su posible continuidad en estudios de doctorado. En este sentido, los egresados señalaron la necesidad de conocer a los profesores con la suficiente antelación antes de la elección de tema de TFM y de la asignación de tutor (que se lleva a cabo en el mes de diciembre).

### Criterio 3.- Sistema de garantía interno de calidad (SGIC).

#### Estándar

*En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.*

#### Calificación

*La calificación de este criterio se considera:*

Adecuada

*El estándar correspondiente al criterio se logra pero se detectan áreas de mejora de carácter voluntario.*

#### Valoración descriptiva

Toda la información relativa a Calidad está publicada en la página web, presentada de forma clara, sistemática y debidamente estructurada. Así, la información sobre el SGIC del título incluye la composición de la Comisión de Garantía Interna de Calidad, el manual y los procesos que conforman dicho sistema. Los informes de seguimiento, los autoinformes y los planes de mejora también son accesibles desde la web y, a través, de ellos los principales resultados del título.

La Facultad de Filosofía y Letras muestra un claro compromiso con la cultura de la Calidad y el seguimiento de los títulos que se imparten en el Centro, lo que sin duda contribuye a la mejora continuada de los mismos. Destacan, entre otros, aspectos tales como la ampliación del Programa de Acción Tutorial (PAT) a los estudiantes de postgrado en el curso 2013-2014, por iniciativa del actual equipo decanal, el reconocimiento de 1 crédito ECTS a los estudiantes que forman parte de la Comisión de Calidad, o la existencia de un procedimiento de resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias. Sin embargo, la valoración del grado de satisfacción de los estudiantes con las "Actividades de acogida y orientación en primer curso (Presentación de los Centros, cursos de iniciación, PAT, etc.)" es sólo de 4,3 y su opinión sobre "Canales para realizar quejas y sugerencias" tampoco llega al aprobado (4,6). Asimismo, se detectaron problemas con respecto a la tramitación de solicitudes de reconocimiento de algunas materias, incluidas las prácticas (los estudiantes señalaron que a estas alturas del curso todavía no habían tenido respuesta a sus solicitudes).

En relación a los procedimientos de recogida de la satisfacción de los grupos de interés existen procedimientos para conocer la opinión del PDI y del alumnado. Cabe destacar, sin embargo, las bajas tasas de participación tanto del alumnado como del profesorado en las encuestas de satisfacción; el sistema de recogida de información a través de Internet parece no estar respondiendo al cometido que tiene asignado. Varios de los grupos de interés entrevistados pusieron de relieve su falta de satisfacción con el sistema de encuestas, que no se realizan para todas las materias ni a todos los profesores todos los cursos. La falta de vinculación directa con la cultura de Calidad se hizo también patente en las entrevistas a los estudiantes, que desconocían, por ejemplo, el contenido y el objeto de la entrevista a la que fueron convocados. Por su parte, buena parte del profesorado parece no tener la formación necesaria sobre el SGIC y, en consecuencia, desconoce la utilidad de un SGIC y no está en disposición de utilizar la información que dicho sistema aporta en su ámbito de decisión. En este sentido, a pesar de que el máster cumple en términos generales las exigencias derivadas del SGIC, es conveniente continuar trabajando en el fomento de la cultura de la Calidad, tanto entre los estudiantes como entre el profesorado.

El programa DOCENTIA no está implementado en la Universidad de Alicante. Los responsables del área de Calidad de la Universidad consideran que se necesitan directrices más claras y globales para la puesta en marcha de este programa o algún otro similar.

#### Criterio 4.- Personal académico.

*Estándar*

*El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.*

*Calificación*

*La calificación de este criterio se considera:*

Adecuada

*El estándar correspondiente al criterio se logra pero se detectan áreas de mejora de carácter voluntario.*

*Valoración  
descriptiva*

Las tasas de PDI doctor (entre el 94% del curso 2010-2011 y el 100% del curso 2013-2014) y de PDI a tiempo completo (que se sitúan entre el 82% en 2010-2011 y el 88%) resultan satisfactorias. En su conjunto, el profesorado que imparte docencia en el máster cuenta con experiencia docente e investigadora adecuada a los contenidos, competencias y objetivos del título, lo que se traduce en una alta valoración del personal académico del máster por parte de los alumnos, que muestran un grado de satisfacción con el profesorado de 8,4 (sobre 10). Sin embargo, la proporción de quinquenios y, en particular, de sexenios del profesorado del máster es mucho más baja de lo esperable: en el curso 2013-2014 para un total de 18 profesores, media de 2,5 quinquenios (total: 46) y de 1,4 sexenios (total: 26). Dado que el máster posee una doble orientación, investigadora y docente, sería deseable contar con evidencias de un mayor reconocimiento de los méritos investigadores del personal académico que participa en el mismo; tal parece que haya una dejación por parte del personal más cualificado, y que el profesorado de este master sea el de menor categoría o nivel de investigación.

Asimismo, tal como se indica en el apartado del criterio 2, sería aconsejable contar con información en la página web del máster sobre los aspectos más destacables de la trayectoria docente e investigadora del claustro de profesores que participan en el título.

## Criterio 5.- Personal de apoyo, recursos materiales y servicios.

### Estándar

*El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.*

### Calificación

*La calificación de este criterio se considera:*

Satisfactoria

*El estándar correspondiente al criterio se logra completamente.*

### Valoración descriptiva

Las instalaciones y recursos materiales de la Facultad de Filosofía y Letras (aulas, laboratorios de idiomas, biblioteca, etc.) son adecuados y suficientes para la impartición efectiva del título. En términos generales, los estudiantes valoran de forma positiva dichas infraestructuras y recursos, si bien las puntuaciones obtenidas en algunos de los ítems sugieren la necesidad de mejoras en algunos aspectos ("Equipamiento y condiciones de las aulas de teoría": 5,5; "Equipamiento y condiciones de las aulas de informática": 6; "Equipamiento y condiciones de los laboratorios": 6; "Instalaciones e Infraestructuras de tu Centro en General": 6,6) (véase también la valoración obtenida en el informe de inserción laboral: materiales y equipamientos es precisamente el aspecto que obtiene una valoración más baja, aunque alta en cualquier caso: 7.21).

Durante las entrevistas realizadas a los distintos grupos de interés se constataron algunas necesidades de mejora (por ejemplo, equipamiento informático, red wifi, enchufes en las aulas, etc.), en particular por parte de los estudiantes que cursan actualmente el máster, pero también señaladas por los responsables del título, que están intentando mejorar las infraestructuras del Centro. Entre los servicios, destaca en especial la biblioteca, que posee fondos bibliográficos adecuados en los distintos ámbitos de referencia del máster, tanto en lo que concierne a la bibliografía general como a las fuentes documentales más específicas. En las salas de lectura, los estudiantes tienen acceso libre a todo el material, tanto a libros como a revistas; el sistema de préstamo resulta también apropiado.

Por lo que respecta al personal de administración y servicios, parece suficiente y adecuado. El máster no cuenta con personal específico para las cuestiones administrativas del título, sino que lo comparte con otros títulos impartidos en la Facultad de Filosofía y Letras. El personal de administración y servicios colabora, asimismo, de forma activa en la atención a las demandas de información de los estudiantes. Sin embargo, parecen detectarse algunas carencias en lo referente a las actividades de orientación al estudiante (véase la calificación demasiado baja que se alcanza en el apartado de "Acceso, formación y atención al estudiante" en la encuesta de satisfacción de los alumnos, que no alcanza el 4; en algunos ítems, la baja valoración es ciertamente llamativa: "Actividades de orientación profesional y laboral": 2,1). Destacan en este sentido los esfuerzos llevados a cabo por la Facultad, con la realización de acciones de mejora en este ámbito, como la celebración de una "Jornada de empleabilidad".

Las prácticas externas son uno de los aspectos mejor valorados del máster. Dado que las prácticas externas deben adecuarse a las competencias a adquirir por los estudiantes en el título y que el máster posee, además de una orientación docente, una orientación investigadora, podría pensarse en la posibilidad de ofrecer plazas de prácticas en el seno de grupos y/o institutos de investigación



(por ejemplo, IULMA) que trabajen sobre la enseñanza del español y/o el inglés como segundas lenguas/lenguas extranjeras. Esta sugerencia tuvo una buena acogida por parte de la coordinación del máster en la entrevista realizada durante la visita.

## Criterio 6.- Resultados de Aprendizaje.

Estándar

*Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.*

Calificación

*La calificación de este criterio se considera:*

Adecuada

*El estándar correspondiente al criterio se logra pero se detectan áreas de mejora de carácter voluntario.*

Valoración  
descriptiva

En términos generales, los resultados de aprendizaje del máster son adecuados y se ajustan al nivel del MECES de la titulación. Se consideran apropiadas, asimismo, las actividades de formación y la metodología empleada las distintas materias que conforman el título. Lo mismo podría decirse de los sistemas de evaluación que combinan distintos procedimientos que permiten medir y valorar de forma efectiva la consecución de objetivos y de competencias por parte del alumnado. No se constataron carencias ni problemas de importancia en los aspectos relacionados con este criterio en las entrevistas con los estudiantes (si bien estos llevan muy poco tiempo cursando la titulación, por lo que disponen de pocas evidencias por el momento) y, en especial, con los egresados. Estos últimos señalaron haber echado en falta en el plan de estudios aspectos relevantes para su formación en ámbitos como la comunicación intercultural y no estar demasiado satisfechos con los contenidos ofrecidos en una de las materias del segundo semestre, que contempla en su título dos ámbitos: "literatura" y "cultura", mientras que en la práctica los contenidos del curso se centran en exclusiva en el primero de ellos, sin prestar atención a los aspectos culturales, lo que provocó problemas a algunos estudiantes interesados en realizar su TFM sobre este ámbito.

En el análisis pormenorizado de las asignaturas de referencia (códigos 39001, 39004 y 39010) se ha constatado la adecuación y pertinencia del material analizado (guías docentes, material de apoyo, ejercicios, trabajos, etc.). Lo mismo puede decirse de los Trabajos de Fin de Máster examinados, que cumplen los requisitos, tanto formales como de contenido, de lo que se espera de un trabajo de estas características. En el material analizado se detectaron algunas inconsistencias entre los datos proporcionados en el listado de TFM realizados en el curso 2014-2015 y los que figuran en los propios trabajos (por ejemplo, algunos títulos o nombres de directores no coincidían). Se constató, asimismo, que para algunos de los TFM examinados se presentaba el informe del tutor, mientras que para otros no se adjuntaba dicho documento.

Por lo que respecta a la existencia de una relación entre el perfil de egreso y el nivel de empleabilidad de los egresados del máster, cabe mencionar que la mayor parte de ellos desempeñan trabajos en el ámbito de la educación y la formación (88%), aunque sólo un 13% de los puestos de trabajo que ocupan requieren una titulación de nivel de máster. El nivel de ocupación de los egresados es satisfactorio (76.47%), pero la relación entre el perfil de egreso y la empleabilidad, así como la satisfacción de los egresados y de los empleadores es mejorable.

## Criterio 7.- Indicadores de Satisfacción y Rendimiento.

*Estándar*

*Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.*

*Calificación*

*La calificación de este criterio se considera:*

Adecuada

*El estándar correspondiente al criterio se logra pero se detectan áreas de mejora de carácter voluntario.*

*Valoración  
descriptiva*

La evolución de los distintos indicadores del título es satisfactoria. Destaca la tasa de matriculación, que ha sido siempre del 100% desde la implantación del máster en el curso 2010-2011. Las restantes tasas (graduación, abandono, eficiencia, rendimiento y éxito) son asimismo satisfactorias, similares a las previstas en la memoria de verificación, si bien en algunos casos ligeramente inferiores; así, por ejemplo, la tasa de graduación que figura en la memoria VERIFICA es del 80%, mientras que los datos disponibles la sitúan claramente por debajo de ese umbral, en buena medida debido al hecho de que una parte significativa de los estudiantes compatibilizan el máster con alguna actividad laboral. La desviación más importante se detecta en la materia TFM, para la que la tasa de rendimiento en el curso 2013-2014 es de tan sólo 66%, muy baja. En varias de las entrevistas realizadas durante la visita (egresados, coordinación del máster, etc.) se hicieron palpables las dificultades con las que se encuentran los estudiantes para completar el máster en un único curso y se sugirió la necesidad de ampliar la duración del título a un curso y medio.

El grado de satisfacción de algunos de los grupos de interés con el máster es elevada (véase, por ejemplo, la valoración de 7,4 sobre 10 por parte del colectivo de egresados), mientras que el grado de satisfacción global de los alumnos con el título es sensiblemente inferior (6,1). Se echa en falta, sin embargo, una mayor participación en las encuestas (véase apartado sobre el criterio 3 más arriba), lo que le conferiría un mínimo de representatividad a los datos obtenidos y serían una herramienta útil para la mejora del título. Durante las entrevistas se constató que, en términos generales, tanto el profesorado como los estudiantes y los egresados se muestran satisfechos con el máster, aunque existen áreas susceptibles de mejora.