



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4311854	MÁSTER UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN EN LENGUA ESPAÑOLA

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE FILOLOGÍA

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	Máster	2010-11	-	-

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
-	-	X	-

CURSO 2019-20
OFICINA PARA LA CALIDAD

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://www.ucm.es/estudios/master-lenguaespanola>

1. La página Web del Máster ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera fácilmente accesible, suficiente y relevante para el estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). La Facultad garantiza la validez de la información pública disponible.
2. La información está actualizada y se ajusta a lo establecido en la memoria verificada del título.
3. Se ha llevado a cabo una revisión de las fichas docentes para actualizarlas y homogeneizarlas.

URL: <https://www.ucm.es/master-investigacion-lengua-espanola/programa-de-asignaturas>

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

La información relativa a la composición de la comisión de calidad se encuentra en

<https://www.ucm.es/master-investigacion-lengua-espanola/coordinacion-y-profesorado-1>

COMISIÓN DE CALIDAD (2019-2020)

Apellidos	Nombre	Categoría
García Fernández	Luis	PRESIDENTE
Leonetti Jungl	Manuel	COORDINADOR
Lahoz Bengoechea	José María	SECRETARIO
Petrovic Ríos	Yelena	REPRESENTANTE de PAS

Fernández Soriano	Olga	MIEMBRO EXTERNO
Burguillo Escobar	Mª Teresa	REPRESENTANTE de ALUMNOS

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

La información relativa al funcionamiento del sistema de garantía de calidad se encuentra en la siguiente dirección:

<https://www.ucm.es/master-investigacion-lengua-espanola/calidad>

Las funciones de la Comisión de Calidad del Máster en Investigación en Lengua Española, establecidas en su reglamento aprobado en el Consejo de Departamento de 14-12-2001, son las siguientes:

1. Proponer los objetivos de calidad de la titulación, o su modificación en su caso.
2. Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
3. Gestionar el Sistema de información de la titulación.
4. Elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y proponer a la Comisión de Calidad del Centro un plan de mejoras y de revisión de la titulación, que deberá ser estudiado y aprobado por la Comisión de Calidad del Centro y por la Junta del Centro.
5. Realizar propuestas de mejora y de revisión de la titulación.

La toma de decisiones es colegiada y vinculante, de acuerdo con la normativa UCM de funcionamiento de los órganos colegiados. Así las decisiones se adoptan por mayoría simple de los asistentes. En caso de empate, el Presidente dispone de voto de calidad. Las medidas adoptadas se comunican a los implicados en las mismas, así como a la Junta de Facultad para su ratificación, si esta fuera necesaria.

La correcta comunicación entre la Comisión de Calidad y la de Coordinación está asegurada por la existencia de miembros comunes a ambas (el coordinador y el secretario), y por la difusión de las actas de las reuniones en la página web del Máster.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Las reuniones de la Comisión de Calidad tienen lugar cuatrimestralmente. En la reunión del primer cuatrimestre se trató fundamentalmente del informe de seguimiento del título y de la necesidad de obtener un reparto de trabajo más equilibrado entre los dos cuatrimestres. En la del segundo, el tema central fue, inevitablemente, la adaptación a la docencia no presencial en la primavera de 2020, pero además se reunió información valiosa acerca de las opiniones y sugerencias de los estudiantes, a través de una encuesta informal para la que fue decisiva la colaboración de la representante de alumnos.

En general, el funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título ha sido hasta ahora el adecuado, y no se detectan motivos para introducir modificaciones. Las dos comisiones del Máster (Calidad y Coordinación) actúan de forma complementaria (véase sección 2).

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
07-11-2019	Memoria del Máster, página web, informe del coordinador	Aprobación de la memoria del Máster, renovación de la página web, compensación de la carga de trabajo de los dos cuatrimestres
06-07-2020	Adaptación a la docencia no presencial, nivel de conocimientos de los estudiantes, retraso en la elaboración de los TFM	Evaluación positiva del sistema de docencia no presencial en el segundo cuatrimestre, recopilación de las opiniones de los estudiantes sobre el desarrollo del curso, confirmación del desigual reparto de trabajo entre cuatrimestres

Las actas de las reuniones de la Comisión de Calidad están disponibles en la página web del título: <https://www.ucm.es/master-investigacion-lengua-espanola/coordinacion-y-profesorado-1>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La página web del máster es transparente y está actualizada, por lo que tanto los alumnos como los futuros candidatos tienen una información completa y accesible.	-

La Comisión de Calidad funciona fluidamente, así como la interacción con alumnos y profesores y PAS.

2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

La información relativa a la composición de la comisión de coordinación se encuentra en

<https://www.ucm.es/master-investigacion-lengua-espanola/coordinacion-y-profesorado-1>

COMISIÓN DE COORDINACIÓN 2019-2020

Apellidos	Nombre	Categoría
Leonetti Jungl	Manuel	Coordinador y Presidente
Lahoz Bengoechea	José María	Secretario
Sáez del Álamo	Luis Ángel	Vocal
Herrero Ruiz de Loizaga	Javier	Vocal
Petrovic Ríos	Yelena	Representante de PAS

La Comisión de Coordinación (cuya existencia no se trata explícitamente en la memoria de verificación del título) se ocupa fundamentalmente de la distribución de asignaturas, profesores y horarios, de posibles solapamientos de contenidos, de actividades complementarias, de sistemas de evaluación y de las mejoras en la comunicación entre estudiantes y profesores. Por un lado, la comunicación con la Comisión de Calidad está asegurada por la existencia de miembros comunes a ambas comisiones. Por otro lado, la comunicación con los estudiantes se establece a través de reuniones a lo largo del curso académico: una reunión inicial, otra dedicada a la preparación del TFM durante el primer cuatrimestre, y opcionalmente alguna otra en el segundo cuatrimestre. El coordinador mantiene un contacto constante con estudiantes y profesores.

Durante el curso 2019-2020 la comisión se ha reunido en cinco ocasiones. En la primera reunión se tomaron decisiones muy importantes relativas a la oferta de asignaturas y al reparto de asignaturas en los cuatrimestres. En la segunda se perfilaron los detalles de las modificaciones introducidas en la primera, y en la tercera se culminó esta tarea, además de aprobar el procedimiento de evaluación de los TFMs en la situación especial creada por el cierre de la universidad. La cuarta reunión se dedicó exclusivamente a aprobar la adenda sobre las modificaciones realizadas durante el período de docencia virtual por la COVID-19, y la quinta a definir el nivel de presencialidad en las clases para el curso 2020-2021.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
27-11-2019	Oferta de asignaturas para el curso 2020-2021, actualización de fichas docentes	
20-02-2020	Oferta de asignaturas para el curso 2020-2021	
18-05-2020	Procedimiento de evaluación de los TFM, horarios de asignaturas	Aprobación de los horarios del curso 2020-2021, aprobación del procedimiento de evaluación de los TFM en el curso 2019-2020
11-06-2020	Aprobación de la adenda sobre las modificaciones realizadas durante el período de docencia virtual	
28-09-2020	Aprobación del nivel de presencialidad para el curso 2020-2021	Aprobación del carácter 100% presencial de las clases

Las actas de las reuniones de la Comisión de Coordinación están disponibles en la página web del título: <https://www.ucm.es/master-investigacion-lengua-espanola/coordinacion-y-profesorado-1>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
------------	-------------

Los mecanismos de coordinación permiten un funcionamiento correcto del Máster y facilitan la introducción de mejoras paulatinas.	
--	--

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

La docencia del Máster correspondió a un grupo de profesores del Departamento de Lengua Española y Teoría de la Literatura, integrado por 4 catedráticos, 4 titulares y 3 ayudantes doctores (11 en total). La información que se muestra en ICMRA 1c (5 catedráticos, 7 titulares y 3 ayudantes es errónea, por razones que no están claras). El porcentaje de doctores es del 100%. Todos los profesores responsables muestran un altísimo grado de especialización en sus campos respectivos. El número de sexenios (tramos de investigación) acumulados es muy considerable (32). El número de quinquenios docentes es de 39.

En 2019-2020 los profesores del Máster han participado en los siguientes proyectos de innovación docente:

- Javier Herrero Ruiz de Loizaga: miembro del equipo del proyecto número 141, “Elaboración de textos en el ámbito académico”, dirigido por María Ángeles García Aranda (UCM).
- José María Lahoz Bengoechea: miembro del equipo del proyecto UCM-INNOVA-GestiónCalidad-66, “Adaptación del nuevo curso 0 de la Facultad de Filología al formato MOOC”, dirigido por Jorge Arús Hita (UCM).
- Daniel Sáez Rivera: miembro del equipo del proyecto “Escribir en la Universidad: aplicación de nuevas tecnologías”, dirigido por María Ángeles García Aranda.

Solicitaron la evaluación de la docencia (Programa Docentia) 5 profesores, todos con resultados óptimos (4 Excelente y 1 Muy positiva). Varios de ellos cuentan con evaluaciones de idéntico resultado en años anteriores. El conjunto de cualidades sobresalientes del profesorado en docencia y en investigación, junto con su especialización, su experiencia y su compromiso con el título, constituye uno de los aspectos más sólidos del Máster en Investigación en Lengua Española.

En cuanto a la participación en el Programa de Evaluación Docente, el dato más destacado es que la tasa de evaluaciones positivas es del 100%, y que este resultado se ha mantenido inalterado a través de los años. La tasa de participación es también muy cercana a la de años anteriores.

1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
--	--	--	--

IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente			Docentia 45%	
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente			Docentia 45%	
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado			100% (Docentia y Docentia en extinción)	

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El nivel de los profesores implicados es excelente, y se refleja en el grado de especialización, en el número de sexenios y quinquenios docentes, y en los resultados del programa Docentia.	-

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El sistema de quejas y sugerencias está claramente expuesto en la página web del Título. Los puntos principales se resumen a continuación:

1. Las reclamaciones son formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad del Centro. El escrito se presentará con libertad de forma y puede hacerse a través de la página web (<http://www.ucm.es/master-investigacion-lengua-espanola/buzon-de-sugerencias-y-reclamaciones-2>).
2. La Comisión de Calidad del Centro efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito.
3. La Comisión no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

4. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad del Centro promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
7. En todo caso la Comisión de Calidad resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

En cuanto a las sugerencias, existe un Buzón de Sugerencias y Reclamaciones (<http://www.ucm.es/master-investigacion-lengua-espanola/buzon-de-sugerencias-y-reclamaciones-2>) en la página web para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.

Durante el curso 2019-2020 no llegó ninguna sugerencia, ni queja, a la coordinación del Máster a través del buzón. En el mes de junio el coordinador solicitó al representante de estudiantes que recogiera información sobre posibles problemas, dada la situación excepcional que se había producido en el segundo cuatrimestre; de esta forma salieron a la luz algunos aspectos que los estudiantes nunca habían mencionado antes (falta de tiempo para tratar todos los puntos de los programas, dificultades para elaborar el TFM). Recibir esta información ha resultado útil para la planificación del siguiente curso.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Fortalezas - El sistema está establecido y es accesible para todos los implicados en la página web. Las quejas y sugerencias, no obstante, se reciben y se resuelven por otras vías.	

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

INDICADORES DE RESULTADOS

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid</small>	curso autoinforme acreditación 2017-2018	1º curso de acreditación 2018-2019	2º curso de acreditación 2019-2020	3º curso de acreditación

<small>*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>				
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	60	60	40	
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	11	17	15	
ICM-3 Porcentaje de cobertura	18,33%	28,33%	37,50%	
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	94,96%	92,94%	92,36%	
ICM-5 Tasa de abandono-del título	6,25%	0,00%	5,88%	
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	96%	100%	94,73%	
ICM-8 Tasa de graduación	93,33%	90,91%	92,31%	
IUCM-1 Tasa de éxito	100%	98,75%	100%	
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	No ha lugar	No ha lugar	No ha lugar	
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	No ha lugar	No ha lugar	No ha lugar	
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	No ha lugar	No ha lugar	No ha lugar	

IUCM-5 Tasa de demanda del máster	216,67%	278,33%	375%	
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	94,96%	94,12%	92,36%	

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas																		
Asignatura	Carácter	Matriculados	1º matrícula	2º Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.		Apr. / Pres.		N.P. / Pres.		Apr. 1º Mat. / Mat. 1º Mat		NP	SS	AP	NT	SB	MH
					Apr.	Mat.	Apr.	Pres.	N.P.	Pres.	Apr.	Mat.						
ASPECTOS TEÓRICOS DE FONOLOGÍA SÍNCRONICA DEL ESPAÑOL	OPTATIVA	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	4	1	0				
ASPECTOS TEÓRICOS DE LA SINTAXIS SÍNCRONICA DEL ESPAÑOL	OPTATIVA	11	11	0	90,91%	100,00%	9,09%	90,91%	1	0	0	7	2	1				
DESARROLLOS RECENTES DE LA LINGÜÍSTICA TEÓRICA APLICADOS A LA LENGUA ESPAÑOLA	OPTATIVA	8	8	0	87,50%	100,00%	12,50%	87,50%	1	0	2	0	4	1				
INVESTIGACIÓN EN EL ÁMBITO DIACRÓNICO	OBLIGATORIA	15	15	0	93,33%	100,00%	6,67%	93,33%	1	0	2	4	7	1				
INVESTIGACIÓN EN LINGÜÍSTICA APLICADA AL ESPAÑOL	OPTATIVA	11	11	0	90,91%	100,00%	9,09%	90,91%	1	0	0	1	8	1				
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN EN LENGUA ESPAÑOLA	OBLIGATORIA	15	15	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	6	8	1				
PERSPECTIVAS TEÓRICAS EN LA SINTAXIS HISTÓRICA DEL ESPAÑOL	OPTATIVA	4	4	0	75,00%	100,00%	25,00%	75,00%	1	0	1	0	1	1				
RELACIONES ENTRE EL LÉXICO Y LA GRAMÁTICA	OPTATIVA	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	3	9	1				
TEORÍA PRAGMÁTICA Y PRAGMÁTICA DEL ESPAÑOL	OPTATIVA	13	13	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	3	8	1				
TEORÍA SEMÁNTICA Y SEMÁNTICA DEL ESPAÑOL	OPTATIVA	7	7	0	85,71%	100,00%	14,29%	85,71%	1	0	2	3	0	1				
TRABAJO FIN DE MÁSTER (INVESTIGACIÓN EN LENGUA ESPAÑOLA)	PROYECTO FIN DE CARRERA	19	11	5	87,50%	100,00%	12,50%	100,00%	2	0	1	3	9	1				
VARIACIÓN SOCIAL Y CAMBIO LINGÜÍSTICO	OPTATIVA	9	9	0	88,89%	100,00%	11,11%	88,89%	1	0	1	3	4	0				

Datos extraídos el 31/10/2020
[Refrescar](#) · [Imprimir](#) · [Exportar](#)

El porcentaje de cobertura (ICM-3) ha oscilado en los últimos años entre el 18% y el 28%, con un número de alumnos matriculados claramente inferior al de las plazas ofertadas. Este es un rasgo estable del Máster. Como ya se indicó en el informe del año anterior, no creemos que represente un problema, debido a la orientación de investigación que lo caracteriza (dirigida a la realización de tesis doctorales), al grado de especialización y al riguroso proceso de selección de los estudiantes. El número de alumnos es, en sentido, muy razonable. En años anteriores se había señalado repetidamente que era conveniente limitar el número de plazas ofertadas, y finalmente así se ha hecho: han pasado de 60 a 40. Con esta modificación, en 2019-2020 el porcentaje de cobertura ha subido a 37,50%, y refleja ahora la situación de una forma más ajustada.

La tasa de rendimiento (ICM-4) se ha mantenido estable a lo largo de los años, con oscilaciones entre el 92% y el 95% (en 2019-2020 es del 92,36%); muestra que la preparación recibida por los estudiantes les permite superar con éxito las asignaturas en un porcentaje altísimo.

La tasa de abandono del título (ICM-5) en 2019-2020 es de 5,88%; la tasa inicialmente prevista en la memoria del título es de 10,00%: se mantiene en el nivel mínimo (0%) en algunos cursos, pero está sujeta a ligeras oscilaciones impredecibles.

La tasa de eficiencia de los egresados (ICM-7) y la de graduación (ICM-8), que en la memoria verificada se estiman del 90%, son del 94,73% y del 92,31%: en los últimos años han estado siempre ligeramente por encima de la estimación original, y han llegado a alcanzar el 100%. Indican que el diseño inicial del plan de estudios se ajusta a la preparación media de los estudiantes matriculados.

Entre los indicadores IUCM, la tasa de éxito (IUCM-1) es del 100%, y se ha mantenido regularmente muy cerca de este valor durante años, lo que es un resultado muy satisfactorio. La tasa de demanda del Máster (IUCM-5) ha subido al 375%: por un lado, el número de estudiantes que solicitan la matrícula es mucho mayor que el número final de admitidos, ya que el proceso de selección excluye a muchos candidatos extranjeros que no acreditan un nivel suficiente de conocimiento de la lengua española o unos conocimientos previos de lingüística, y que, por lo tanto, no estarían capacitados para seguir el nivel exigido; por otro lado, la necesaria -y significativa- reducción del número de plazas ofertadas, de 60 a 40, ha elevado ulteriormente el valor de la tasa de demanda en el último curso. El interés suscitado por el título es, en general, alto, pero es imprescindible realizar una selección muy rigurosa, y no sería recomendable admitir a un número mucho mayor de estudiantes extranjeros.

Finalmente, la tasa de evaluación (IUCM-16) se mantiene más o menos estable, con un valor del 92,36%, en la línea de las tasas de éxito y rendimiento, comentadas anteriormente, lo que representa también un resultado positivo.

En cuanto a la tabla de resultados en asignaturas y evaluaciones (ICMRA-2), confirma la valoración global positiva sugerida por los indicadores: como en años anteriores, no hay apenas casos de No Presentado (1, en diversas asignaturas) y la mayor parte de las calificaciones se sitúan entre Notable y Sobresaliente. El reparto de estudiantes por asignaturas es equilibrado.

El aspecto más destacado del análisis global de los indicadores académicos es que hay pocas variaciones significativas con respecto a los datos de todos los años anteriores y que los resultados se mantienen en un nivel óptimo. La reducción del número de plazas ofertadas hace que el porcentaje de cobertura sea ahora más natural.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El plan de estudios y el nivel de la docencia conducen a un alto nivel de éxito entre los matriculados.	Se podría reforzar la difusión de la información sobre el Máster antes de los períodos de preinscripción.

5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título		8,6	8,0	
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título		9,4	8,5	
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro		7,4	7,5	

En el curso 2019-2020 participaron en la encuesta de satisfacción 7 estudiantes, que representan una tasa del 36,8% del total. No es un porcentaje alto, por lo que los resultados no son especialmente significativos. La valoración que los estudiantes hacen del título (8,0) es inferior a la media del año anterior (8,6). Durante varios años este Máster ha sido el mejor valorado de todos los que se ofrecen en la Facultad de Filología, y en el curso objeto de análisis está simplemente entre los 5 mejor valorados. Entre los resultados relativos a la satisfacción con el desarrollo académico de la titulación, algunos muestran valoraciones muy positivas (por encima de 8 en objetivos de la titulación, número de estudiantes por aula o nivel de dificultad), mientras que otros tienen tradicionalmente valoraciones más bajas, por debajo de 7 (orientación internacional del título, relación calidad - precio, integración de teoría y práctica -hay que recordar que la orientación del título es predominantemente teórica-). La situación es similar en el índice de satisfacción con las asignaturas: mientras que la organización de las asignaturas y la calidad de los materiales ofrecidos se valoran muy positivamente -por encima de 8-, la adecuación del componente práctico recibe un 5,86, en consonancia con lo observado anteriormente acerca de la integración de teoría y práctica. El grado de satisfacción con la formación

recibida está en general por encima de 8, salvo en el punto relativo al acceso al mundo laboral, que recibe un llamativo 5,5; de nuevo, aquí hay que resaltar la orientación teórica del máster, por lo que no puede esperarse una vinculación demasiado estrecha con el mundo laboral (el acceso al mundo investigador, de hecho, se valora con un 8,71).

Si pasamos a los indicadores de satisfacción con diversos aspectos de la UCM, la valoración está sobre el 9 (salvo en el asesoramiento del servicio de atención al estudiante, con un 7). El conjunto de datos relativos al compromiso con la titulación y la universidad arroja unos resultados que están siempre por encima de 8; esto confirma el hecho fundamental de que la valoración global del título es positiva, y se refleja en que el orgullo de ser estudiante de la UCM alcanza un 9. Según los resultados del indicador 'Compromiso', los estudiantes del Máster alcanzan el nivel 'Comprometido' en un 16%.

Las encuestas de satisfacción se dirigen también al profesorado. En el curso objeto de análisis las contestaron 4 profesores (3 catedráticos y un titular). La muestra no es muy representativa, pero la valoración global de la titulación es de un 8,5, y está ligeramente por encima de la media de la universidad. La satisfacción con las características de la titulación es casi siempre superior a 8 (salvo en algunos puntos, como la coordinación, la relación calidad – precio, el aprovechamiento de las tutorías por los alumnos, el apoyo técnico, los horarios y la información sobre el título). Los indicadores de compromiso se sitúan casi siempre por encima de 9, y un 50% de los profesores que participaron en la encuesta alcanza el nivel 'Comprometido'. El grado de satisfacción del profesorado es, pues, bueno, aunque un poco inferior al registrado en las encuestas del año anterior.

Finalmente, 24 personas han contestado la encuesta de satisfacción del Personal de Administración y Servicios en la Facultad de Filología (un porcentaje que casi alcanza el 27%). El valor que refleja la satisfacción global de la Facultad de Filología (7,54) está muy cerca de la media de la universidad. Los valores del grado de satisfacción superan el 7 en la mayor parte de los aspectos (si bien son inferiores en relación con el plan de formación PAS, con los recursos materiales y tecnológicos, con la seguridad de las instalaciones, con la definición de responsabilidades, y sobre todo con el tamaño de la plantilla existente -esto refleja también una tendencia general en la UCM-), y son especialmente altos en lo que se refiere al compromiso (fidelidad y prescripción, por encima de 8). Casi un 30% de los encuestados se sitúan en el nivel 'Comprometido'.

En definitiva, se trata de resultados positivos en los tres colectivos encuestados, y muestran una continuidad y una estabilidad a través de los años muy destacables en la evaluación del título. No obstante, hay algunos aspectos que reciben típicamente valoraciones más negativas y que podrían ser objeto de reflexión.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El nivel de satisfacción de los colectivos implicados es alto, y se ha mantenido en un nivel estable durante años.	Hay aspectos que tienden a recibir valoraciones más negativas en comparación con el resto de los puntos evaluados.

5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

El primer conjunto de datos disponibles corresponde a las encuestas de satisfacción para egresados del curso 2018-2019. Los encuestados son 4, con un porcentaje de participación del 33,33%, por lo que los datos son poco significativos. El grado de satisfacción global con la titulación es muy alto, de 8,75. En el bloque relativo a las asignaturas de la titulación, se valoran positivamente los contenidos innovadores (8,5), y algo menos (con valores entre 5,6 y 7,2) los restantes aspectos; el peor considerado es la adecuación del componente práctico (4,3), en consonancia con lo que se aprecia en las encuestas de satisfacción de 2019-2020 y de otros años. En cuanto al bloque relativo a la formación recibida, los índices muestran un alto nivel de satisfacción (de 8,5 a 9,2), salvo en el aspecto del acceso al mundo laboral (3,7), de nuevo confirmando los datos de las encuestas de 2019-2020 y de otros años. Finalmente, el bloque sobre recursos y gestión recibe buenas valoraciones, entre 8,2 y 8,7. Los indicadores de compromiso están entre 8 y 9,2, salvo 'Recomendaría la UCM' (7) y 'Habría elegido la misma titulación' (6); en el punto final, el grupo de encuestados se encuentra en el nivel 'Neutro', sin llegar a 'Comprometido' (lo que contrasta con la excelente valoración global de la titulación).

El segundo conjunto de datos disponibles corresponde a las encuestas de satisfacción para egresados del curso 2017-2018. Los encuestados son de nuevo 4, con un porcentaje de participación del 33,33%. El grado de satisfacción global con la titulación es de 8,25%, mientras que la media de la Facultad de Filología es de 6,91%. En este caso los contenidos de la encuesta son diferentes a los del curso 2018-2019. El bloque de puntos relativo a las competencias adquiridas está muy bien valorado, siempre entre 8 y 9,75. Aparecen datos de prácticas externas que probablemente se refieren a las prácticas en el nivel del grado y no son relevantes. Los indicadores de compromiso están entre 8,5 y 9,25, salvo dos que muestran un valor de 7. El nivel de estudiantes comprometidos sobrepasa el 20%. Finalmente, la tasa de inserción laboral de los egresados 2017-2018 es del 75%, y la adecuación de la inserción laboral es de un 8,6. En definitiva, se trata de datos muy positivos. Las puntuaciones más bajas se concentran en un conjunto reducido de puntos de las encuestas (acceso al mundo laboral, componente práctico; véase sección anterior) que no pueden considerarse primordiales, si se tiene en cuenta la orientación del Máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se mantienen los buenos resultados.	Los datos recogidos en las encuestas son limitados.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

No procede.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

No procede.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.

Las acciones recomendadas por el Informe de Evaluación se han llevado a cabo, como se recoge en las memorias presentadas en los cursos anteriores:

- Se ha ampliado la información que subraya el interés investigador del Máster.
- Se han modificado los términos en los que se especificaban los objetivos del título.
- Se ha ampliado la información sobre los complementos de formación.
- Se han especificado las competencias de los módulos o materias.
- Se ha detallado la información sobre la experiencia docente e investigadora del profesorado.

6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.

No procede.

6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.

En el informe de seguimiento correspondiente al curso 2018-2019 se recomienda lo siguiente:

- Añadir una serie de informaciones que no están disponibles en la página web del Máster (complementos de formación, calendario de implantación, CV de los profesores, últimos informes de seguimiento, últimas encuestas de seguimiento): estos datos están ahora disponibles.
- Añadir información sobre evaluación de la calidad de la docencia del título: la información de la que se dispone está accesible. La información sobre la encuesta al agente externo no existe para el Máster, pero se pueden consultar los resultados de las encuestas a los agentes externos de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología.
- Recabar información de un número representativo de egresados para analizar los datos de inserción laboral: estos datos están disponibles y actualizados.

En informes anteriores se recomendaba reflexionar sobre la tasa de demanda y el porcentaje de cobertura. Por un lado, estos valores han mejorado notablemente al limitar el número de plazas ofrecidas en el Máster, como se había demandado repetidamente. Por otro lado, siempre se ha hecho notar que un número reducido de estudiantes no es un rasgo negativo en un máster de estas características, orientado hacia el mundo de la investigación.

6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.

En el informe de seguimiento correspondiente al curso 2018-2019 se propusieron las siguientes acciones de mejora:

- Recuperación de la periodicidad habitual de las reuniones de las comisiones de calidad y coordinación del título: así se ha hecho, como se indica en la correspondiente sección de este informe.
- Mejora de la participación de los diferentes colectivos implicados en las encuestas de satisfacción: no se han tomado iniciativas en este sentido durante el curso 2019-2020, en gran parte debido a la suspensión de todas las actividades presenciales y al cierre de las facultades a partir de marzo de 2020.
- Mejora de la organización de la página web del título: a lo largo del curso 2019-2020 se han efectuado varias modificaciones en la organización de la página y, en particular, se ha añadido información actualizada en todos los sectores en los que se ha juzgado necesario.

Además de esto, se ha reducido la oferta de plazas para la matrícula a 40, como se había mencionado en algunos informes anteriores, y se ha elaborado un nuevo cartel del Máster, como también se había decidido previamente, y se enviará a los departamentos de Lengua Española para mejorar la visibilidad de nuestras actividades. Asimismo, se han revisado las fichas docentes de las asignaturas.

6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

En el Informe de Renovación de la Acreditación del título (diciembre de 2019), se mencionaban las siguientes recomendaciones:

CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

1.- Se recomienda completar y actualizar la información de las guías docentes de forma que todas incluyan el programa y distribución de créditos, bibliografía, metodología docente, competencias y sistemas de evaluación, con ponderación de los diferentes criterios, como información fundamental y básica disponible para el alumno.

2.- Se debería mejorar el acceso a la información pública correspondiente al Sistema de Garantía Interno de Calidad.

La información está revisada y actualizada.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
En esta memoria se reflejan adecuadamente la mayor parte de los puntos que requerían una especificación en anteriores informes.	-

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.

No procede.

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.

No procede.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	La página web del máster es transparente y está actualizada, por lo que tanto los alumnos como los futuros candidatos tienen una información completa y accesible. La Comisión de Calidad funciona fluidamente, así como la interacción con alumnos y profesores y PAS.	Ver apartados 1.1, 1.2 y 1.3.	Revisiones periódicas de la página web por el coordinador del máster para comprobar que la información está actualizada.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Los mecanismos de coordinación permiten un funcionamiento correcto del Máster y facilitan la introducción de mejoras paulatinas.	Ver apartado 2.	Mantener un contacto fluido entre el coordinador del máster y los estudiantes.
Personal académico	El nivel de los profesores implicados es excelente, y se refleja en el grado de especialización, en el número de sexenios y quinquenios docentes, en la participación en proyectos de innovación docente y en los resultados del programa Docentia.	Ver apartado 3.	Mantener las condiciones óptimas para el desarrollo de la docencia.

Sistema de quejas y sugerencias	El sistema está establecido y es accesible para todos los implicados en la página web. Las quejas y sugerencias, no obstante, se reciben y se resuelven por otras vías.	Ver apartado 4.	Mantener en funcionamiento el sistema tal y como está establecido.
Indicadores de resultados	El plan de estudios y el nivel de la docencia conducen a un alto nivel de éxito entre los matriculados.	Ver apartado 5.1.	Seguir haciendo una selección seria de los candidatos a matricularse.
Satisfacción de los diferentes colectivos	El nivel de satisfacción de los colectivos implicados es alto, y se ha mantenido en un nivel estable durante años.	Ver apartado 5.2.	Mantener la línea de actuación definida en años anteriores.
Inserción laboral	Se mantienen los buenos resultados.	Ver apartado 5.3.	Mantener la línea de actuación definida en años anteriores.
Programas de movilidad	No procede.		No procede.
Prácticas externas	No procede.		No procede.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	En esta memoria se reflejan adecuadamente la mayor parte de los puntos que requerían una especificación en anteriores informes.	Ver apartado 6.4.	Actualizar regularmente la página web del título.

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

9.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

De acuerdo con lo expuesto en los puntos anteriores, las debilidades que pueden detectarse en el funcionamiento actual del Máster se reducen a lo siguiente:

- Los mecanismos de difusión de la información sobre el título pueden mejorarse con el envío de carteles a los departamentos universitarios afines y a listas de distribución. No está claro que esta medida vaya a influir decisivamente en el número de nuevos estudiantes matriculados (parece que es el prestigio consolidado del Máster el factor que asegura que regularmente se matriculen estudiantes provenientes de otras universidades), pero en cualquier caso es un aspecto que debe atenderse. Las causas de la relajación en el envío de información están en el cierre de los centros universitarios durante el curso 2019-2020.
- Las encuestas de satisfacción, en particular las dirigidas a los estudiantes, muestran que algunos puntos tienden a recibir evaluaciones más bajas que los restantes a lo largo de los años: son los relativos a las posibilidades de inserción laboral, la relación entre teoría y práctica, la orientación internacional del título, y la relación calidad – precio. En estos puntos es hasta cierto punto esperable que la actitud crítica de los encuestados encuentre un motivo de descontento, aunque no creemos que esto esté siempre justificado.
- Los datos recogidos en las encuestas de inserción laboral son limitados.

9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

Las medidas de mejora previstas corresponden a los dos puntos débiles señalados anteriormente:

- El coordinador del título se encargará del envío de información actualizada a lo largo del curso 2020-2021.
- Las comisiones que actúan en el Máster dedicarán un tiempo a reflexionar sobre los puntos que tienden a ser evaluados negativamente para establecer si las causas son factores no relevantes (dada la orientación del título) o si por el contrario hay margen para alguna mejora. Por un lado, debe ser objeto de reflexión la razón por la que las críticas se concentran en tales puntos; por otro, pueden identificarse aquellos sobre los que es posible actuar.
- El coordinador del título recordará a los estudiantes la importancia de la participación en las encuestas, en particular las dirigidas a los egresados.

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	-	-	-	-	-	-	-
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	-	-	-	-	-	-	-
Personal Académico	-	-	-	-	-	-	-
Sistema de quejas y sugerencias	-	-	-	-	-	-	-
Indicadores de resultados	Se podría reforzar la difusión de la información sobre el Máster antes de los períodos de preinscripción.	En el último curso no se enviaron carteles ni se envió información a listas de distribución.	Envío de información a departamentos universitarios y a listas de distribución.	ICM-2, ICM-3	Coordinador del título	Curso 2020-2021	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	Hay aspectos que tienden a recibir valoraciones más negativas en comparación con el resto de los puntos evaluados.	No están del todo claras.	Reflexión sobre ciertos factores y seguimiento por parte de las comisiones del Máster.	IUCM 13, 14, 15	Comisiones de Calidad y Coordinación	Curso 2020-2021	En proceso
Inserción laboral	Los datos recogidos en las encuestas son limitados.	-	Recordar a los estudiantes la importancia de la participación.	Encuestas de satisfacción	Coordinador del título	Curso 2020-2021	En proceso
Programas de movilidad	-	-	-	-	-	-	-
Prácticas externas	-	-	-	-	-	-	-
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	-	-	-	-	-	-	-

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA
EL 11 DE DICIEMBRE DE 2020.