# 0. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (en adelante SAIC), a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Dirección del Máster y la Comisión de Calidad de la Facultad y quedan recogidos en este documento (aprobado en fecha de 17 de marzo de 2021, Acta 17-03-21) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en fecha de 17 de marzo de 2021, Acta 17-03-21) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/documentacion-saic

**Datos del título**

Año de verificación: 2013
Año de implantación: 2013
Año/s de renovación de la acreditación: 2017
Plazas verificadas (modalidad de impartición):70 online
Idioma/s de impartición: Español
Centro al que pertenece: Facultad de Magisterio y Ciencias de la Educación

**Organización del SAIC en la Facultad y en la titulación**

La responsabilidad del SAIC recae sobre el Coordinador de Calidad y la Comisión de Calidad.
El representante de la titulación en la comisión de calidad es Juan Gomis Coloma
La comisión de calidad se ha reunido durante el curso 2018-19 en 3 ocasiones.

**Miembros de la Comisión de calidad**

| COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA DE APROBACIÓN:** | | 27-11-2019 | |
| **NOMBRE** | **TIPO** | **CATEGORÍA** | **CARGO COMISIÓN** |
| Dra. Dña Consolación Isart Hernández | PDI | Decana Facultad | Presidenta |
| Dra. Dña Lucía Alonso Larza | PDI | Secretaria Facultad | Coordinadora de Calidad Magisterio y CC Educación |
| Dr. D. Vicent Gimeno Bosch | PDI | Vicedecano | Representante del Grado en Maestro de Educación Infantil |
| Dr. D. Enrique Estellés Arolas | PDI | Vicedecano | Representante del Grado en Maestro de Educación Primaria |
| Dr. D. Luis Díe Olmos | PDI | Vicedecano | Representante del Grado en Educación Social |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Dr. D. Javier Chust Torrent | PDI | Vicedecano | Representante del Grado en Pedagogía |
| Dr. D. Juan Gomis Coloma | PDI | Coordinador de Postgrado | Coordinador de Postgrado |
| Dra. Dña Lucía Yuste Díaz | PDI | Coordinadora de Ribera-Costera | Coordinadora de Ribera-Costera |
| Dña. Sara Capuz Lladró | PAS | Responsable Servicio | Representante del PAS |
| D. Ignacio Ballester Esteve | PDI | Coordinador de TFG | Representante del PDI |
| Dña. Cristina Cerverón Rovira | Alumna | Delegada alumnos Facultad | Representante de los alumnos de la Facultad |
| Dña. Mª del Rocío Pérez Tornero | PAS | Técnico Calidad | Representante de la OCA |

**Enlace al Manual de Calidad y de Procesos**

Durante el curso 2019-20 se han revisado la totalidad de los capítulos del Manual de Calidad y del Manual de Procesos, con el objetivo de la certificación de la implantación Audit.

Se puede acceder a los documentos del SAIC de la Facultad de Magisterio y Ciencias de la Educación a través de siguiente enlace:

https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/documentacion-saic

**Mejoras alcanzadas curso anterior**

Durante el curso 2019-20 se han conseguido los siguientes aspectos de mejora planteados en el máster el curso anterior:

1. **Mejorar la participación para conocer el grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas y con la formación de los estudiantes y adecuación de su perfil de egreso.**

Respecto de esta acción de mejora a la vista de los resultados se observa que las tasas de participación alcanzadas en el curso 19/20 (60,34%), han aumentado con respecto a los valores de participación del curso 18/19 (42%). Para mejorar la tasa de participación se aumentó los canales de información para la motivación a participar en las encuestas mediante recordatorios por emails, videoconferencias, llamadas a los centros, etc. Tal como se expuso en el anterior informe de seguimiento, al aumentar los canales de comunicación han aumentado los datos de la participación de los tutores externos.

2. **Mejorar el grado de satisfacción de los agentes externos con coordinación docente de las prácticas externas.**

   Los resultados son similares a los del curso anterior.

   Debido a la situación excepcional de la Covid19, no se pudo ejecutar la mejora propuesta de realizar unas jornadas diseñadas para los centros de prácticas, sin embargo, se aumentó el nivel de llamadas y se aumentó la frecuencia de las comunicaciones con los centros de prácticas por parte de la coordinación de prácticas.

   Tales Jornadas se emplazaron según la situación sanitaria, para el mes de diciembre del curso 20-21.

3. **Favorecer el conocimiento de los diversos recursos y servicios (biblioteca, servicio de orientación, oficina de atención a la discapacidad, etc.)**

   Para favorecer este aspecto se ha incluido en las jornadas de bienvenida del máster una presentación de los diversos recursos y servicios y se ha presentado a los responsables de cada servicio, indicando el email directo de la persona de contacto.

4. **Mejorar el grado de satisfacción con los recursos tecnológicos**

   Se ha conseguido una mejora notable en el uso de la plataforma de emisión de clases On line, pasando de la blackboard al desarrollo de blackboard ultra, que no precisa de descarga previa del Java para la emisión de las clases, favoreciendo su usabilidad.

# 1. Revisión de la política y objetivos de calidad

## 1.1 Análisis del grado de cumplimiento de la política de calidad

| | Fecha/s | Acta/s (Códigos o enlaces) |
|---|---|---|
| **Aprobación inicial (Comisión de Calidad )** | **27/11/2019** | **27/11/2019** |
| **Última revisión (Comisión de** | **16/11/2020** | **16/11/2020** |

| | | |
|---|---|---|
| **Calidad)** | | |

**Redefinición de la política (si procede)**

**-**

## 1.2 Análisis del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad curso 2018-2019

1º Obtener informe favorable del Seguimiento del Máster Universitario en Innovación Tecnológica en la Educación. El objetivo no se pudo llevar a cabo puesto que siguiendo las indicaciones de AVAP, no se considera necesario llevar a cabo este seguimiento, dada la coincidencia de fechas con el proceso de reacreditación el próximo curso 20-21.

2º Elaborar y solicitar modificaciones de los títulos de grado en Maestro en educación primaria. El objetivo se encuentra parcialmente conseguido ya que se han llevado a cabo las reuniones con los directores del departamento y el vicedecano para tratar los cambios respecto a sus asignaturas y otras cuestiones a considerar en la solicitud del Modifica pero debido a cambios en las direcciones de los departamentos no se han podido cumplir las metas establecidas.

3º Incrementar el número de acciones para obtener resultados representativos de la satisfacción del alumnado y profesorado de los grados/postgrados de la facultad.

Sí, se han incrementado el número de acciones, se han mantenido reuniones con los equipos docentes, se ha recordado a los tutores y mentores de la importancia de motivar al alumnado en la participación, se han recogido actas con la información referente a la satisfacción del profesorado a través de los tutores/mentores de los grupos y de la satisfacción del alumnado con las actas recibidas por parte de los delegados de titulación.

**Planteamiento de los objetivos de calidad del curso 20-21**

| Objetivo | Meta | Plazo previsto | Responsable |
|---|---|---|---|
| **1.-** Obtener informe favorable de Renovación de la acreditación de los Másteres de Educación | 1.1- Mantener actualizada la información web de las titulaciones | Septiembre | Directores de los Másteres<br>Coordinador de Calidad |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Inclusiva, Dirección y gestión de Centros Educativos, Resolución de Conflictos en el Aula y Máster Universitario en Innovación Tecnológica en la Educación | 1.2- Reuniones de trabajo para preparar las evidencias, indicadores y el autoinforme de la titulación que se presenta al proceso de seguimiento. | Febrero 2020-Septiembre 2020<br>Septiembre 2020-Marzo 2021 | Comisión de Calidad<br>Directores de Máster |
| | 1.3- Entregar el autoinforme de Seguimiento y las evidencias | Octubre 2020<br>Abril 2021 | Directores de Máster<br>Comisión de Calidad |
| | **1.4-** Recibido el Informe Provisional de Reacreditación, realizar las alegaciones oportunas en caso de ser necesarias | Enero 2021<br>Junio 2021 | Director del Máster<br>Comisión de Calidad |
| | **1.5-** Conseguir el Informe Favorable de Seguimiento de los títulos que se presentan al proceso y publicarlos en la web de las titulaciones. | Marzo 2021<br>Noviembre 2021 | Director del Máster<br>Comisión de Calidad |
| **2.-**Elaborar y solicitar modificaciones del grado en Maestro de Educación Primaria y | **2.1-** Reuniones de los directoras de departamento con los vicedecanos, con tal de trasladar las propuestas de | Octubre-Noviembre 2020 | Vicedecanos Educación Primaria e Infantil y Dirección de |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Educación Infantil. | cambio de sus asignaturas | | Departamentos |
| | **2.2-** Reunión con el responsable de verificación y modificación de los planes de estudio de la universidad para iniciar los trámites del expediente de modificación y conocer el procedimiento a seguir. | Noviembre 2020 | Vicedecanos y responsables de verificación y modificación de planes de estudio |
| | **2.3-** Presentación de las modificaciones al Vicerrectorado de Ordenación Académica | Diciembre 2020 | Decana Facultad |
| | **2.4-** Presentación y aprobación en Consejo de Gobierno | Diciembre 2020 -enero 2021 | Decana Facultad |
| | **2.5-** Tramitación del modifica de Educación Primaria e Infantil | Marzo 2021 | Vicedecano Educación Primaria<br>Vicedecana Educación Infantil |

# 2. Garantía de la calidad de los programas formativos

**Estándares**:

*La implantación del plan de estudios y la organización del programa formativo son coherentes con el perfil de competencias y objetivos de la titulación recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones.*

*El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.*

*El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/asignaturas) que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.*

*La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.*

## Indicadores y evidencias:

| Indicadores | Evolución de los resultados por curso académico | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 |
| Opinión/grado de satisfacción de los profesores con la coordinación docente* | **Esperado** | **≥3** | **≥3** | **≥3** |
| | **Obtenido** | **3,86 (1-4)**<br>**(42,10 %)** | **3,93 (1-4)**<br>**(69,23%)** | **4 (1-4)**<br>**(80,77%)** |
| opinión/grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* | **Esperado** | **≥4** | **≥4** | **≥4** |
| | **Obtenido** | **4,79 (1-6)**<br>**(34,92%)** | **4,81 (1-6)**<br>**(40,87%)** | **4,96 (1-6)**<br>**(74,18%)** |
| opinión/grado de satisfacción de los egresados con la coordinación docente* | **Esperado** | **≥2** | **≥2** | **≥2** |
| | **Obtenido** | **2,58 (1-4)**<br>**(21,82 %)** | **2,40 (1-4)**<br>**(6,33%)** | **2,97 (1-4)**<br>**(42,67%)** |
| opinión/grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas* | **Esperado** | **≥3** | **≥3** | **≥3** |
| | **Obtenido** | ***** | **3,34 (1-4)**<br>**(46,03%)** | **3,31 (1-4)**<br>**(60,34%)** |
| opinión/ grado de satisfacción de los agentes externos con la formación de los estudiantes y adecuación de su perfil de egreso* | **Esperado** | **≥3** | **≥3** | **≥3** |
| | **Obtenido** | ***** | **3,55 (1-4)**<br>**(46,03%)** | **3,68 (1-4)**<br>**(60,34%)** |
| Tasa de rendimiento | **Esperado** | **≥ 93%** | **≥ 93%** | **≥ 93%** |
| | **Obtenido** | **99,02%** | **98,23%** | **99,58%** |
| Tasa de eficiencia | **Esperado (memoria Verifica)** | **≥ 91,53%** | **≥ 91,53%** | **≥ 91,53%** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Obtenido** | **99,82%** | **99,18%** | **99,17%** |
| Tasa de abandono | **Esperado (memoria Verifica)** | **≤ 7,8%** | **≤ 7,8%** | **≤ 7,8%** |
| | **Obtenido** | **0,00%** | **5,48% (4 estudiantes no egresados en el 18-19 ni matriculados en el 19-20)** | **-** |
| Tasa de graduación | **Esperado (memoria Verifica)** | **≥ 87,6%** | **≥ 87,6%** | **≥ 87,6%** |
| | **Obtenido** | **100,00%** | **94,37%** | **-** |

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

| **Evidencias** |
|---|
| Actas/Informes donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso de los estudiantes del título. |
| **Actas de coordinación docente** |
| Listado de estudiantes que han obtenido el reconocimiento de créditos por otros títulos universitarios, experiencia laboral, títulos propios o enseñanzas superiores no universitarias. |
| Normativa de permanencia y/o progreso de la universidad o centro. |
| Normativa UCV reconocimiento de créditos |

**Puntos fuertes:**

Entre los puntos fuertes destaca el aumento en el grado de satisfacción del profesorado, alumnado y egresados con la coordinación docente, respecto a los valores alcanzados en cursos anteriores, así como, el aumento en las mismas de las tasas de participación. Se observa una tendencia a la mejora constante.

Así mismo, respecto a los datos de encuestas de tutores externos durante el curso 2019-2020 se observa una mejora tanto en la participación de los tutores externos como de los grados de satisfacción con respecto a la formación de los estudiantes y adecuación de su perfil de egreso. Esta mejora puede estar relacionada posiblemente con el aumento en los canales de

comunicación entre las diferentes coordinaciones y los alumnos, centros de prácticas y tutores externos. Estos resultados se concretan en la tendencia de mejora de los resultados en las encuestas, así como en las tasas de rendimiento y eficiencia que se mantiene respecto de los cursos anteriores.

**Debilidades detectadas:**

Respecto del ligero descenso en la tasa de graduación se prestará especial atención en el curso próximo, para verificar si es una tendencia a corregir.

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

Desde la Dirección del Máster en el curso 19-20 se incluyo en la formación complementaria de los alumnos, dos sesiones de formación en técnicas de investigación y presentación de trabajos académicos. A la vista de la tendencia, se decide para el curso 20-21 incluir además un curso de búsqueda especializada en bases de datos.

# 3. Definición de perfiles y captación de estudiantes

**Estándares**:

*Los criterios de admisión permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.*

*La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con el ámbito temático y el entorno en el que se inserta el título, y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.*

| Indicadores | Evolución de los resultados por curso académico | | |
|---|---|---|---|
| | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 |
| Plazas verificadas | **70** | **70** | **70** |
| Plazas ofertadas* | **70** | **70** | **70** |
| Nº total estudiantes de nuevo ingreso en el título | **62** | **73** | **71** |
| Nº estudiantes de nuevo ingreso en el título que | **62** | **73** | **71** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ocupan plaza verificada**. | | | |
| Tasa de matriculación (Nº estudiantes de nuevo ingreso en primero/ Plazas ofertadas*) | **88,57%** | **104,30%** | **101,43%** |
| Tasa de oferta y demanda | **185,71%** | **218,57%** | **178,57%** |
| Tasa de rendimiento | **99,02%** | **98,23%** | **99,58%** |
| Tasa de eficiencia | **99,82%** | **99,18%** | **99,17%** |
| Tasa de abandono | **0,00%** | **5,48% (4 estudiantes no egresados en el 18-19 ni matriculados en el 19-20)** | **-** |
| Tasa de graduación | **100,00%** | **94,37%** | **-** |

* Si el título no forma parte de una "doble titulación institucional" o Plan Conjunto de Estudios Oficiales (PCEO) de Grado/Máster, las plazas ofertadas coinciden con el total de plazas verificadas; si el título participa en un PCEO, las plazas que ocupen los estudiantes matriculados en ese PCEO se retraerán de las plazas verificadas de cada uno de los títulos que componen el PCEO.

** Los alumnos que ocupan plaza verificada son todos los de nuevo ingreso excepto aquellos cuya solicitud es resuelta por el Rector según los siguientes casos contemplados en el R.D. 412/2014:

*a) Estudiantes con estudios universitarios oficiales españoles parciales que deseen ser admitidos en otra Universidad y/o estudios universitarios oficiales españoles, y se les reconozca un mínimo de 30 créditos ECTS.*

*b) Estudiantes con estudios universitarios extranjeros parciales o totales, que no hayan obtenido la homologación o equivalencia de sus títulos, a los que se reconozca un mínimo de 30 créditos ECTS.*

## Indicadores y evidencias:

| **Evidencias** |
|---|
| Criterios de admisión. |
| Resultados de la aplicación de los criterios de admisión del título. |

**Puntos fuertes:**

La fuerte demanda de plazas, concretamente han sido **125** el número de personas que han solicitado plaza en esta titulación, dando como resultado una tasa de oferta y demanda correspondiendo esto al **178,57%**, lo cual muestra que, con respecto a las cifras alcanzadas el curso anterior, el interés por la máster continua vigente, ya que siempre se llega al 100% de las plazas ofertadas.

Cabe destacar la tendencia de las buenas tasas de matriculación del máster de los últimos cursos, alcanzando en curso 19/20 el **101,43%**, lo cual refleja el interés del alumnado por cursar el Máster en nuestra Universidad.

De igual manera se considera relevante identificar como aspectos fuertes, la tendencia significativa de la tasa de rendimiento y eficiencia.

**Debilidades detectadas:**

No procede

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

No procede

# 4. Gestión y revisión de las prácticas externas y orientación profesional

**Estándares**:

*Las prácticas externas (si procede) se ajustan a lo establecido en la memoria verificada y en legislación vigente.*

*La orientación profesional del estudiante que se proporciona desde la Facultad, es acorde a la naturaleza y necesidades del título y adecuada al contexto socio-económico y profesional del título.*

**Indicadores y evidencias:**

| Indicadores | Evolución de los resultados por curso académico | | |
|---|---|---|---|
| | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 |
| Tasa de rendimiento de las prácticas integradas en el plan de estudios | **100%** | **97,26%** | **100%** |
| opinión/grado de satisfacción de los tutores de prácticas (empleadores) con el perfil del estudiante y el nivel MECES requerido* | ** | **3,62 (1-4)**<br>**(46,03%)** | **3,54 (1-4)**<br>**(60,34%)** |
| opinión/grado de satisfacción de los estudiantes con las prácticas realizadas* | **3,50 (1-4)**<br>**(25%)** | **3,14 (1-4)**<br>**(9,46%)** | **3,62 (1-4)**<br>**(44,83%)** |
| Opinión/grado de satisfacción del estudiante con la gestión de las prácticas* | **3,36 (1-4)**<br>**(31,25%)** | **3,00 (1-4)**<br>**(9,46%)** | **3,38 (1-4)**<br>**(44,83%)** |
| opinión/grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas* | ** | **3,34 (1-4)**<br>**(46,03%)** | **3,31 (1-4)**<br>**(60,34%)** |
| Nº de acciones de formación/orientación profesional (seminarios, foro de empleo, etc.) | **12**<br>**Sesiones de coordinación de prácticas y 4 seminarios de estudios de caso** | **14**<br>**Sesiones de coordinación de prácticas y 4 seminarios de estudios de caso** | **14**<br>**Sesiones de coordinación de prácticas y 4 seminarios de estudios de caso** |

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

**Los resultados obtenidos para una valoración positiva son tomados de los informes de evaluación de las prácticas por parte de los tutores de centros. El 57,14% de los tutores, afirmó estar muy satisfecho con las prácticas realizadas por el alumnado. Datos extraídos a partir de la participación de 49 centros de prácticas, el 57,14% afirmó de manera explícita estar muy satisfecho con las prácticas realizadas por el alumnado.

| **Evidencias** |
|---|
| Listado de convenios de prácticas externas, plazas disponibles y anexos a convenios. |
| Información acerca de la gestión de prácticas externas. Manual de prácticas |
| *Listado de las memorias finales de prácticas realizadas por los estudiantes donde se incluya el centro/entidad colaborador, tutor externo y tutor interno. |
| Evidencias de la organización de cursos/seminarios de orientación profesional en coordinación con el servicio de orientación o el Área de Prácticas y Empleo dirigido a estudiantes. Videoconferencias del Departamento de Orientación |
| Organización de cursos/seminarios de orientación profesional (Diploma Experto en Inserción Profesional Universitario) dirigido a egresados. |

## Puntos fuertes:

Las tasas de rendimiento de las prácticas son satisfactorias (100%), superando los valores alcanzados el curso anterior y en la línea de ediciones anteriores.

En líneas generales, se observa que los grados de satisfacción de los centros de prácticas son positivos y en concordancia con los cursos anteriores, no obstante, cabe destacar la oferta de centros de prácticas que anualmente se ve incrementada, respecto a cursos anteriores dada la coordinación de prácticas para favorecer la oferta a su alumnado. En concreto ha aumentado en este curso en 35 centros nuevos de prácticas, ofertándose en todo el territorio nacional a fecha de este informe más de 450 centros de prácticas.

El incremento del número de acciones/orientación profesional, concretamente en 2 sesiones, concretadas en un taller desarrollado por el departamento de orientación educativa sobre las actuaciones a seguir al finalizar el máster y por otra parte unas jornadas de la oficina de prácticas y empleabilidad en unos talleres sobre opciones para incorporarse al mercado laboral y cómo deben elaborar su CV. Para un ámbito competitivo.

Cabe destacar que como fruto de las acciones de mejora planteadas el curso pasado, mediante recordatorios por emails, visuales, videoconferencias, etc. se ha conseguido incrementar la participación

en las encuestas de satisfacción del alumnado y de los tutores externos con las prácticas, alcanzando unas tasas de participación del **44,83%** y del **60,34%** respectivamente, así como el aumento con el grado de satisfacción de los estudiantes con la gestión de las prácticas, aumenta de un 3 a un **3,38** (1-4)

**Debilidades detectadas:**

Se observa un ligero decrecimiento del grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas.

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

Se realizará un incremento en la iniciativa de toma de contacto de la coordinación con los agentes externos, a través de llamadas telefónicas y email para la coordinación de prácticas.

## 5. Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias

La Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir", cuenta con un Sistema de recogida online de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, conocido como el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. A continuación, se muestra el enlace a dicho buzón on-line: http://www.ucv.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias

No obstante, también se pueden realizar quejas sugerencias y felicitaciones en formato papel, a través de instancias.

En el caso concreto del Máster Universitario en Resolución de Conflictos en el Aula, no se han recibido Q/S ni Felicitaciones a través del buzón.

**Indicadores y evidencias:**

| Indicadores | Evolución de los resultados por curso académico | | |
|---|---|---|---|
| | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 |
| Nº de quejas recibidas | 0 | 0 | 0 |
| Nº de sugerencias recibidas | 0 | 0 | 0 |
| Nº de felicitaciones recibidas | 0 | 0 | 0 |
| Nº de quejas que se considera "proceden" | 0 | 0 | 0 |
| Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias. | - | - | - |
| Nº de quejas no atendidas | 0 | 0 | 0 |

| Evidencias |
|---|
| Actas reuniones de las comisiones en que participan los estudiantes y hacen aportaciones |
| Evidencias de reuniones de los miembros del equipo directivo con estudiantes |
| Encuestas de todos los grupos de interés (ítems de las encuestas y observaciones reflejadas en éstas) |
| Instancias de quejas presentadas en secretaría |

**Puntos fuertes:**

La buena comunicación con los alumnos permite que, cualquier incidencia pueda ser resuelta sin necesidad de convertirse en una queja, tal y como evidencia la tabla anterior. Durante el mes de enero antes de iniciar el segundo cuatrimestre, se realizó un encuentro con los alumnos para conocer como se venía desarrollando el curso y poder identificar aspectos de mejora.

**Debilidades detectadas:**

No procede

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

No procede

# 6. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados y recibidos

**Estándares**:

*La gestión de la movilidad de los estudiantes es adecuada en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.*

**Indicadores y evidencias:**

| Indicadores | Evolución de los resultados por curso académico | | |
|---|---|---|---|
| | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 |
| Nº de estudiantes "IN" que han participado en programas de movilidad | 0 | 0 | 0 |
| Nº de estudiantes "OUT" que han participado en programas de movilidad | 0 | 0 | 0 |
| Opinión/grado de satisfacción de los estudiantes "IN" con los programas de movilidad* | - | - | - |
| Opinión/grado de satisfacción de los estudiantes "OUT" con los programas de movilidad* | - | - | - |

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

| Evidencias |
|---|
| Relación de estudiantes que participan en programas de movilidad (nombre estudiante, programa, destino, etc.) |
| Relación de estudiantes que participan en programas de movilidad (nombre estudiante, programa, origen, etc.) |

**Puntos fuertes:**

Dado el perfil del alumnado del máster, personas con trabajo y familia estables que optan por la modalidad online para poder conciliar su vida laboral, familiar y su formación, no es la movilidad física una opción muy demandada.

**Debilidades detectadas:**

Dado el perfil del máster, no procede.

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

Dado el perfil del máster, no procede.

# 7. Orientación/tutorización al estudiante

**Estándares**:

*La orientación a los estudiantes es adecuada en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos. (Aplicable sólo a títulos de Grado)*

**Evidencias:**

| Evidencias |
|---|
| Informe responsables académicos tutores del título |
| Informe tutores mentores del título |
| Evidencias de reuniones de los miembros del equipo directivo con estudiantes |

**Puntos fuertes:**

No procede

**Debilidades detectadas:**

No procede

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras)**

No procede

# 8. Captación y selección del PDI y PAS

**Estándares**:

- *El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia profesional, docente e investigadora.*
- *El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones*
- *La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado*
- *El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos*
- *R.D. 420/2015 ("El personal de las universidades dedicado a actividades docentes e investigadoras estará compuesto, como mínimo, por: a) Un cincuenta por ciento de doctores para el conjunto de enseñanzas correspondientes a la obtención de un Título de Grado. b) Un setenta por ciento de doctores para el conjunto de enseñanzas correspondientes a la obtención de un título de Máster. c) La totalidad del profesorado de la universidad encargado de la impartición de las enseñanzas de doctorado deberá estar en posesión del título de Doctor. A estos efectos el número total de profesores se computará sobre el equivalente en dedicación a tiempo completo.")*

**Indicadores y evidencias:**

**Indicadores:**

Tabla 8.1. Estructura del profesorado por curso **(únicamente para títulos de Grado)**

| Profesorado | | 1º Curso | 2º Curso | 3º Curso | 4º Curso | Nº de TFG tutorizados | Enlace a información complementaria |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Profesor Agregado Doctor Acreditado** | *Total de efectivos* | | | | | | |
| | *N° créditos impartidos* | | | | | | |
| **Profesor Agregado Doctor** | *Total de efectivos* | | | | | | |
| | *N° créditos impartidos* | | | | | | |
| **Profesor Contratado Doctor Parcial** | *Total de efectivos* | | | | | | |
| | *N° créditos impartidos* | | | | | | |
| **Profesor Colaborador Licenciado** | *Total de efectivos* | | | | | | |
| | *N° créditos impartidos* | | | | | | |
| **Profesor Colaborador Licenciado Parcial** | *Total de efectivos* | | | | | | |
| | *N° créditos impartidos* | | | | | | |
| **Profesor Colaborador Diplomado** | *Total de efectivos* | | | | | | |
| | *N° créditos impartidos* | | | | | | |
| **Profesor Colaborador Diplomado Parcial** | *Total de efectivos* | | | | | | |
| | *N° créditos impartidos* | | | | | | |
| **Total de profesorado que ha participado en la docencia del título** | | | | | | | |
| **Total de créditos impartidos** | | | | | | | |

Tabla 8.2. Evolución de la relación entre las categorías o figuras de profesorado que imparte docencia en el título y el número de ECTS impartidos.

| Profesorado | | Curso 2017-18 | Curso 2018-19 | Curso 2019-20 | Enlace a información complementaria |
|---|---|---|---|---|---|
| **Profesor Agregado Doctor Acreditado** | *Total de efectivos* | 5 | 10 | 14 | |
| | *N° créditos impartidos* | 9,07 | 28,51 | 36,9 | |
| **Profesor Agregado Doctor** | *Total de efectivos* | 8 | 5 | 3 | |
| | *N° créditos impartidos* | 48,5 | 31,74 | 22,13 | |
| **Profesor Contratado Doctor Parcial** | *Total de efectivos* | 1 | 2 | 4 | |
| | *N° créditos impartidos* | 11,25 | 4,33 | 13,16 | |
| **Profesor Colaborador Licenciado** | *Total de efectivos* | 2 | 1 | - | |
| | *N° créditos impartidos* | 7,16 | 9,08 | - | |
| **Profesor Colaborador Licenciado Parcial** | *Total de efectivos* | 3 | 3 | 3 | |
| | *N° créditos impartidos* | 7,08 | 17,66 | 18,25 | |
| **Profesor Colaborador Diplomado** | *Total de efectivos* | - | - | - | |
| | *N° créditos impartidos* | - | - | - | |
| **Profesor Colaborador Diplomado Parcial** | *Total de efectivos* | - | - | - | |
| | *N° créditos impartidos* | - | - | - | |
| **Total de profesorado que ha participado en la docencia del título** | | 19 | 21 | 24 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Total de créditos impartidos** | 83,39 | 91,32 | 90,44 | |
| **Total de profesorado doctor que ha participado en la docencia del Título** | 16 | 18 | 21 | |
| **Total de créditos impartidos por profesorado doctor** | 69,15 | 64,25 | 72,19 | |
| **Total de profesorado a tiempo completo que ha participado en la docencia del título** | 14 | 14 | 17 | |
| **Total de créditos impartidos por profesorado a tiempo completo** | 63,07 | 69,33 | 59,03 | |
| **Porcentaje de profesorado doctor que ha participado en la docencia del Título** | 84,21% | 85,71% | 87,5% | |
| **Porcentaje de créditos impartidos por profesorado doctor** | 82,92% | 70,36% | 80,47% | |
| **Porcentaje de profesorado a tiempo completo que ha participado en docencia del titulo** | 85,49% | 83,20% | 91,67% | |
| **Porcentaje de créditos impartidos por profesorado a tiempo completo** | 75,63% | 75,92% | 65,27% | |

## Evidencias:

| Evidencias |
|---|
| Plan de incorporación de personal académico (si procede) |
| Plan de incorporación de personal de apoyo (si procede) |

## Puntos fuertes:

## Debilidades detectadas:

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

# 9. Formación, evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS

**Estándares**:

- *El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia profesional, docente e investigadora.*
- *El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada.*
- *El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.*

**Indicadores y evidencias:**

| Indicadores | Evolución de los resultados por curso académico | | |
|---|---|---|---|
| | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 |
| Nº de PDI que participan en programas de movilidad internacional | - | 4 | 2 |
| Nº de PAS (propio de la facultad) que participan en programas de movilidad internacional | - | - | - |
| Opinión/satisfacción de los profesores con los programas de movilidad* (dato global universidad) | 4,84 (1-5) | 4,93 (1-5) | 5 (1-5) |
| Opinión/satisfacción del PAS con los programas de movilidad* (dato global universidad) | 4,78 (1-5) | 4,82 (1-5) | 5 (1-5) |
| Tasa de participación del profesorado en cursos de formación | 68,42% | 57,14% | 54,17% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Opinión/satisfacción de los profesores con los cursos de formación* | **4 (1-4) (42,10%)** | **4 (1-4) (69,23%)** | **3,90 (1-4) (80,77%)** |
| Tasa de participación del PAS en cursos de formación | **32,96%** | **37,50%** | **9,26%** |
| Opinión/satisfacción del PAS con los cursos de formación* | **3,10 (1-4) (26,95%)** | **2,88 (1-4) (47,92%)** | **3,07 (1-4) (21,6%)** |
| Tasa de participación del profesorado en proyectos de investigación | **-** | **-** | **58,33%** |
| Tasa de participación del profesorado en proyectos de innovación docente | **-** | **-** | **58,33%** |

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

Tabla 9.1. Evolución de los principales indicadores y datos globales del profesorado que imparte docencia en el título.

| Profesorado | Curso 2017-18 | Curso 2018-19 | Curso 2019-20 | Enlace a Información complementaria |
|---|---|---|---|---|
| **N° total de Doctores** | **16** | **18** | **21** | |
| **Tasa PDI doctor** | **84,21%** | **85,7%** | **87,50%** | |
| **Tasa PDI tiempo completo** | **78,95%** | **76,19%** | **91,67%** | |
| **Tasa PDI en equivalente a tiempo completo (ETC)** | **85,49%** | **83,20%** | **95,85%** | |
| **N° Total de Sexenios del conjunto del profesorado** | **11** | **1** | **6** | |
| **N° Total de Quinquenios del conjunto del profesorado** | **35** | **36** | **54** | |

**Evidencias:**

| Evidencias |
|---|
| Informe DOCENTIA |
| Informe/datos EDUCA-ACCIÓN |
| Informe movilidad internacional de la Facultad o de la Oficina de relaciones internacionales |
| Memoria académica de la Facultad |
| Memoria de investigación de la Facultad |
| **(para el caso de titulaciones en las que las prácticas precisen de personal de apoyo**) Breve descripción del personal de apoyo, su formación y actualización vinculado fundamentalmente con la realización de actividades prácticas, exceptuando aquel que corresponda a servicios centrales de la universidad. |

**Puntos fuertes:**

Se observa una mejora continúa en el perfil académico del profesorado. Hay una clara tendencia hacía el logro de las diferentes categorías docentes. De igual manera. Los datos obtenidos de la evaluación interna de Docentia indican una evaluación positiva y una tendencia continua de progresión en la formación y participación del profesorado en procesos de investigación y transferencia de resultados. Más del **55%** del profesorado está en proyectos de investigación.

De igual manera la evaluación del perfil docente por parte del alumnado, brinda una evaluación muy positiva del mismo: https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/evaluacion-resultados-encuestas

**Debilidades detectadas:**

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

# 10. Gestión de los recursos materiales y servicios

**Estándares**:

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

**Indicadores y evidencias:**

| Indicadores | Evolución de los resultados por curso académico | | |
|---|---|---|---|
| | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con los recursos destinados al título* | 3 (1-4) (21,82%) | 3,4 (1-4) (6,33%) | 3,26 (1-4) (42,67%) |
| Opinión/satisfacción del PDI con los recursos destinados al título* | 3,78 (1-4) (42,10%) | 4 (1-4) (69,23%) | 3,87 (1-4) (80,77%) |
| Opinión/satisfacción del PAS con los recursos destinados al título* | 3,00 (1-4) (26,94%) | 3,00 (1-4) (47,92%) | 3,23 (1-4) (17%) |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Orientación* | 3,27 (1-4) (No hay datos concluyentes) | 3,15 (1-4) (1,95%) | 3,29 (1-4) (3,6%) |
| Opinión/satisfacción del PDI con la Oficina de Relaciones Internacionales* | 3,47 (1-4) (19,04%) | 3,51 (1-4) (34,32%) | 3,73 (1-4) (27%) |
| Opinión/satisfacción del PAS con la Oficina de Relaciones Internacionales* | 3,00 (1-4) (25,63%) | 3,47 (1-4) (27,63%) | 3,58 (1-4) (17%) |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con la Oficina de Relaciones Internacionales* | 3,15 (1-4) (No hay datos concluyentes) | 3,10 (1-4) 1,95% | 3,18 (1-4) (3,6%) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de Deportes* | **3,47 (1-4) (19,04%)** | **3,38 (1-4) (34,32%)** | **3,6 (1-4) (27%)** |
| Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de Deportes * | **3,50 (1-4) (25,63%)** | **3,65 (1-4) (27,63%)** | **3,67(1-4) (27%)** |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Deporte* | **3,17 (1-4) (No hay datos concluyentes)** | **3,18 (1-4) (1,95%)** | **3,12 (1-4) (3,6%)** |
| Opinión/satisfacción del PDI con el Área de Prácticas y Empleo* | **3,41 (1-4) (19,04%)** | **3,30 (1-4) (34,32%)** | **3,46 (1-4) (27%)** |
| Opinión/satisfacción del PAS con el Área de Prácticas y Empleo* | **3,67 (1-4) (25,63%)** | **3,22 (1-4) (27,63%)** | **3,46 (1-4) (17%)** |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Área de Prácticas y Empleo* | **3,04 (1-4) (No hay datos concluyentes)** | **2,92 (1-4) (1,95%)** | **2,98 (1-4) (3,6%)** |
| Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de atención a la discapacidad* | **3,47 (1-4) (19,04%)** | **3,50 (1-4) (34,32%)** | **3,61 (1-4) (27%)** |
| Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de atención a la discapacidad* | **2,00 (1-4) (25,63%)** | **3,64 (1-4) (27,63%)** | **3,45 (1-4) (17%)** |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de atención a la discapacidad* | **3,28 (1-4) (No hay datos concluyentes)** | **3,25 (1-4) (1,95%)** | **3,19 (1-4) (3,6%)** |
| Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de Biblioteca* | **3,82 (1-4) (19,04%)** | **3,75 (1-4) (34,32%)** | **3,81 (1-4) (27%)** |
| Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de Biblioteca* | **3,67 (1-4) (25,63%)** | **3,65 (1-4) (27,63%)** | **3,61 (1-4) (17%)** |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de | **3,37 (1-4) (No hay datos** | **3,30 (1-4) (1,95%)** | **3,35 (1-4) (3,6%)** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Biblioteca* | **concluyentes)** | | |
| Opinión/satisfacción del PDI con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)* | **3,88 (1-4) (19,04%)** | **3,36 (1-4) (34,32%)** | **3,64 (1-4) (27%)** |
| Opinión/satisfacción del PAS con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)* | **2,50 (1-4) (25,63%)** | **3,38 (1-4) (27,63%)** | **3,61 (1-4) (17%)** |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)* | **3,24 (1-4) (No hay datos concluyentes)** | **3,09 (1-4) 1,95% (No hay datos concluyentes)** | **3,07 (1-4) (3,6%)** |

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

**Evidencias:**

| **Evidencias** |
|---|
| Presupuestos de la Facultad |
| Informes de los servicios centrales (Área de Prácticas y Empleo, Servicio de Orientación, Oficina de Relaciones Internacionales, Oficina de Discapacidad, Biblioteca, Voluntariado …) |

**Puntos fuertes:**

Se observa una mayor tasa de participación del alumnado, PDI y PAS en todas las encuestas. Se observa que los resultados de satisfacción de los diferentes grupos de interés son satisfactorios, mayoritariamente con un valor superior a 3 en escala de 1 a 4.

**Debilidades detectadas:**

Se observa un ligero decrecimiento en cuanto a la opinión/satisfacción de los estudiantes con los recursos destinados al título, y en cuanto grado de satisfacción del PDI con los recursos destinados al título, esto presumiblemente puede deberse a los cambios continuos en la adaptación a la plataforma (black board Ultra), que venían motivados por una mejora de la

anterior plataforma. Además, debido a la COVID-19, se adaptó una nueva plataforma (Teams), de manera inesperada para poder dar mejor respuesta a las demandas de los alumnos y estos continuos cambios, pueden estar a la base de una disminución en el grado de satisfacción. Aunque los resultados en términos generales son satisfactorios 3,87 sobre 4.

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

# 11. Análisis y medición de resultados

**Estándares**:

*Las actividades formativas, sus metodologías docentes, y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.*

*Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecuan a su nivel en el MECES.*

*La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con el ámbito temático y el entorno en el que se inserta el título, y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.*

*La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.*

*Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.*

**Indicadores y evidencias:**

**Indicadores:**

Tabla 11.1. Resultados académicos en las asignaturas que conforman el plan de estudios.

*Curso académico:* 2019-20

| Asignatura | Total estudiantes matriculados | % estudiantes en primera matricula | Tasa de Rendimiento de la asignatura | % suspensos | % no presentados | Tasa de éxito de la asignatura | % aprobados en 1ª matricula sobre el total de matriculados en 1ª matrícula |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Conflictos en los centros educativos | 71 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Psicología del desarrollo como instrumento para la | 71 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| detección de los conflictos | | | | | | | |
| Familia, escuela y educación | 71 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Programas de atención a la diversidad como medida de prevención de los conflictos en la escuela | 71 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Programas de convivencia | 71 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Programas de entrenamiento en habilidades sociales e inteligencia emocional | 71 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Técnicas de modificación de conducta | 72 | 98,61% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Coaching educativo para la resolución de conflictos en la escuela | 72 | 98,61% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Estudio de casos | 72 | 98,61% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Estrategias para la resolución de conflictos en la escuela | 71 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Trabajo Fin de Máster | 75 | 97,33% | 96,00% | 0,00% | 4,00% | 100,00% | 95,89% |
| Prácticas externas | 74 | 98,65% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |

Tabla 11.2. Evolución de los principales indicadores y datos de oferta y demanda del título.

| | Dato memoria verificada | Curso 2017-18 | Curso 2018-19 | Curso 2019-20 | Enlace a Información complementaria |
|---|---|---|---|---|---|
| **N° total de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico** | **70** | **62** | **73** | **71** | |
| **N° de estudiantes de nuevo ingreso en el título que ocupan plaza verificada.** | **70** | **62** | **73** | **71** | |
| **(en el caso de los Cursos de Adaptación al Grado) N° de plazas por curso** | **No procede** | **No procede** | **No procede** | **No procede** | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tasa de graduación (conforme a la definición de SIIU)** | **87,6%** | **100,00%** | **94,37%** | **-** | |
| **Tasa de abandono (conforme a la definición de SIIU)** | **7,8%** | **0,00%** | **5,48%** | **-** | |
| **Tasa de eficiencia (conforme a la definición del SIIU)** | **91,53%** | **99,82%** | **99,18%** | **99,17%** | |
| **Tasa de rendimiento (conforme a la definición del SIIU)** | **-** | **99,02%** | **98,23%** | **99,58%** | |
| **Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título*** | | **2,67 (1-4) (21,82%)** | **2,40 (1-4) (6,33%)** | **3,34 (1-4) (42,67%)** | https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/ciencias-de-la-educacion/master-universitario-en-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/seccion/encuestas-de-satisfaccion |
| **Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado*** | | **3,22 (1-4) (21,82%)** | **3 (1-4) (6,33%)** | **3,89 (1-4) (42,67%)** | |
| **Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos*** | | **2,96 (1-4) (21,82%)** | **3,4 (1-4) (6,33%)** | **3,26 (1-4) (42,67%)** | |
| **Grado de satisfacción del profesorado con el título*** | | **4 (1-4) (42,10%)** | **4 (1-4) (69,23%)** | **4 (1-4) (80,77%)** | |
| **Grado de satisfacción de los egresados con el título*** | | **2,67 (1-4) (21,82%)** | **2,40 (1-4) (6,33%)** | **3,34 (1-4) (42,67%)** | |
| **Grado de satisfacción de los empleadores con el título*** | | - | **3,55 (1-4) (46,03%)** | **3, 68 (1-4) (60,34%)** | |

*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

## Evidencias:

| Evidencias |
|---|
| Listado de TFG / TFM calificados con indicación del tutor y tribunal |
| Informes referentes a las encuestas de satisfacción de los grupos de interés |
| Documentación o informes que recojan estudios de inserción laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del Título. |

## Puntos fuertes:

A la vista de los resultados se observa que hay unas tasas de rendimiento y éxito de las asignaturas del máster muy satisfactorias, alcanzando el 100% en la mayoría de ellas. El porcentaje de suspensos es del 0%. Presumiblemente estos resultados están relacionados con el proceso de evaluación continua que se lleva en cada sesión del máster, así como la evaluación final de este proceso, unido a la exigencia de la participación y asistencia a las sesiones.

Cabe destacar que el grado de satisfacción del profesorado con la titulación se mantiene en las ediciones evaluadas de la titulación, alcanzando la máxima puntuación 4 (1-4), así como los resultados de los empleadores con el título 3,68 (1-4), lo cual pone de manifiesto la satisfacción de los empleadores con el Máster, con las competencias adquiridas por el alumnado y su buen hacer en el desarrollo de las prácticas en los centros.

**Debilidades detectadas:**

No procede

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

No procede

# 12. Información pública

**Estándares**:

*Los responsables de la titulación publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de acreditación.*

*La información necesaria para la toma de decisiones de los estudiantes y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional e internacional es fácilmente accesible.*

*Los estudiantes matriculados en el título tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante sobre el plan de estudios y los resultados de aprendizaje previstos.*

**Evidencias:**

| Evidencia |
|---|
| Enlace a la página web del título. |

**Puntos fuertes:**

La página web del título contiene información detallada de la forma de acceso al máster, del plan de estudios, procedimientos relativos a Prácticas externas y TFM, etc., incluyendo guías, listado de centros de prácticas e información adicional para el alumno que aún no está matriculado en el título o en determinadas asignaturas, incrementando la transparencia, lo que permite la toma de decisiones del futuro alumno o del alumno en curso respecto a cuestiones como la elección del centro de prácticas o el tipo de TFM a desarrollar en el curso siguiente.
La información se actualiza permanentemente, recogiendo las novedades de cada curso académico (indicadores, tasas, encuestas de satisfacción, informes de seguimiento) de manera que sea coherente con la Memoria Vigente del título, así como fácilmente accesible tanto para la Comunidad Universitaria como para el público en general.

El máster cuenta con un blog que se gestiona desde la dirección del máster y permite ser un canal de interacción muy importante que brinda información sobre las temáticas relacionadas con el máster, al cual se puede acceder mediante el siguiente enlace: https://online.ucv.es/resolucion/

**Debilidades detectadas:**

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

# 13. PLAN DE MEJORAS GLOBAL

| |
|---|
| **Acción de Mejora 1.** |
| Implementación de un taller de técnicas de investigación como apoyo a la elaboración de TFM |
| **Tareas a desarrollar** |
| Generar el curso de técnicas de investigación para trabajos académicos.<br>Búsqueda del experto para la impartición del curso |
| **Responsable de la Tarea** |
| Dirección del Máster y Coordinación de TFM. |
| **Temporalización** |
| Primer cuatrimestre. |
| **Recursos necesarios** |
| Crear la sesión de videoconferencia para la concreción del taller. |
| **Indicador asociado** |
| Tasa de graduación.<br>Tasa de rendimiento de TFM. |
| **Responsable seguimiento** |
| Directoras del Máster. |
| **Beneficios esperados** |
| Mejora en las tasas descritas. |
| **Resultados esperados** |
| Incremento en la tasa de graduación. |

| |
|---|
| **Acción de Mejora 2.** |
| Incrementar los canales de contacto de la coordinación prácticas con los agentes externos. |
| **Tareas a desarrollar** |
| Incremento en los canales de comunicación con los centros de prácticas, a través de llamadas telefónicas y email para una mejor comunicación con la coordinación de prácticas. |
| **Responsable de la Tarea** |
| Coordinación de prácticas y Dirección del Máster. |
| **Temporalización** |
| A lo largo del curso 2020-2021. |
| **Recursos necesarios** |
| Humanos y tecnológicos |
| **Indicador asociado** |
| Índice de satisfacción de los empleadores<br>Tasa de participación en la encuesta de prácticas de los agentes externos. |
| **Responsable seguimiento** |
| Dirección del Máster |
| **Beneficios esperados** |
| Mejora en el conocimiento y comunicación de los agentes externos con la coordinación de prácticas. |
| **Resultados esperados** |
| Mejora en la encuesta de satisfacción de los agentes externos con la coordinación de prácticas. |