



# Informe de autoevaluación

## DATOS IDENTIFICATIVOS DEL TÍTULO

### DENOMINACIÓN COMPLETA

MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD POR LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

### UNIVERSIDAD

UNIVERSIDAD DE MURCIA

### OTRAS UNIVERSIDADES

No aplica

### MENCIONES/ ESPECIALIDADES

NO TIENE

### MODALIDADES DE IMPARTICIÓN DEL TÍTULO

- A DISTANCIA

### NÚMERO DE CRÉDITOS

120

### CENTRO (S) DONDE SE IMPARTE

FACULTAD DE MEDICINA

## INTRODUCCIÓN

**Información sobre el proceso de elaboración y aprobación del informe, así como el cumplimiento del proyecto y valoración de las principales dificultades con la previsión de acciones correctoras y/o de mejora.**

El Máster universitario en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud fue verificado por la ANECA el 7 de mayo de 2010 según consta en el RUCT (Registro de Universidades, Centros y Títulos). Este máster tiene como predecesor al Título Experto en Gestión de la Calidad de los servicios de Salud que se impartió, también en la modalidad a distancia, desde la Universidad de Murcia durante los 10 años previos al comienzo del título oficial al que se refiere el presente autoinforme. El pasado 26 de enero la coordinadora de Calidad de la Facultad de Medicina convocó a todos los coordinadores de los títulos de la Facultad en proceso de acreditación, entre ellos el Máster en Gestión de Calidad en los Servicios de Salud, para ofrecer información general sobre el proceso de acreditación, solicitar la creación de una Comisión de Autoevaluación por título encaminada a realizar el autoinforme inicial requerido en ese proceso de acreditación y fijar un cronograma de reuniones de coordinación y de entrega del autoinforme.

La comisión de autoevaluación del Máster en Gestión de Calidad en los Servicios de Salud se creó el 17/2/2015 con la siguiente composición: el coordinador del máster, tres representantes del profesorado que imparten docencia, un representante de los alumnos, otro del personal de administración y servicios, otro de los egresados y finalmente otro de los empleadores. Para todos los representantes se estableció un titular y un suplente.

La comisión se ha reunido en tres ocasiones (17/02/2015, 6/3/2015 y 25/3/2015) para analizar información recopilada, elaborar y consensuar el presente autoinforme sobre el cumplimiento de los criterios y directrices fijados por Aneca. Todas las reflexiones que se presentan en el presente documento han sido previamente consensuadas por todos los miembros de la comisión.

La verificación inicial del título se realizó, como ya se ha dicho, en de mayo de 2010. Posteriormente hubo una primera modificación en diciembre de 2010 derivada de la solicitud del reconocimiento de determinados módulos cursados en el citado Título Experto en Gestión de la Calidad de los servicios de Salud que fue previo al presente título oficial. Finalmente, en noviembre de 2014 hubo una nueva solicitud de modificación derivada de la adaptación a los requerimientos formales de la

nueva plataforma del Ministerio. De esta solicitud se han recibido informes provisionales y se han realizado las oportunas alegaciones. La última alegación, realizada el 20/3/2015, ha sido para aportar la relación anónima de profesorado con el curriculum relacionado con las materias impartidas en el máster. A fecha de 26/3/2015 se está pendiente del informe de aprobación definitiva de la modificación.

La comisión valora que se ha desarrollado el proyecto establecido en la memoria de verificación y las posteriores modificaciones. Considera también que la implantación del título oficial no ha tenido grandes problemas porque básicamente éste ha continuado usando los sistemas de enseñanza y aprendizaje que se habían utilizado con éxito en el título propio que le precedió.

Las principales dificultades encontradas han sido la integración del plan de orientación del Centro y Universidad ( que está basado en la presencialidad), con la modalidad a distancia en la que se basa el máster, y la necesidad percibida de mejorar la fiabilidad entre profesores a la hora de la evaluación de los trabajos prácticos. Para mejorar la fiabilidad se ha creado un manual del tutor que normaliza los procedimientos de revisión, habiéndose logrado una importante mejora del problema. Para mejorar la participación en el programa de orientación se ha establecido una acción de mejora al respecto que está en proceso de implementarse

## DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

**Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO. Estándar: El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones. 1.1 La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones.**

### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La Comisión Académica del título considera, que el plan de estudios implantado se corresponde con lo previsto en la memoria verificada. También valora como adecuada la organización y secuenciación actual de las materias, tal y como refuerzan los resultados académicos alcanzados. A continuación se detalla los motivos de esas valoraciones.

Se considera, en base al estudio de los indicadores de rendimiento obtenidos en el título, que la actual organización de las actividades formativas ha facilitado la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.

También se valora en base a los resultados obtenidos, que la impartición del título en la modalidad a distancia no ha sido un problema para lograr las competencias y objetivos previstos. Se considera que a ese logro ha contribuido notablemente el programa de tutoría que tiene el Máster, basado esencialmente en que cada alumno tiene un permanente apoyo durante los dos años de duración del máster, tanto por el tutor académico asignado, que orienta y motiva al estudiante en lo relativo al programa formativo como por el equipo de administración vinculado al máster, que guía y apoya las gestiones académicas relacionadas con la modalidad a distancia (exámenes por aula virtual, matrículas, gestión de documentos, videoconferencias, etc.). En nuestro máster el tutor académico, además de orientar al alumno, evalúa las actividades y trabajos prácticos realizados por el mismo, en todas las asignaturas del máster. Para lograr este seguimiento, nuestro profesorado está vinculado a todas las asignaturas, incluida la del Trabajo Fin de Máster.

Haciendo una valoración desde la experiencia acumulada, el número de alumnos asignados por tutor, no debe superar un máximo de 3-4 alumnos de nuevo ingreso, para garantizar que el tamaño del grupo permita la correcta asimilación de contenidos y por lo tanto la acertada satisfacción del alumno y los óptimos de resultados académicos.

El plan de estudio de la memoria se estableció hace varios años en base a la experiencia previa y acumulada de más de 10 años de haber ofrecido el mismo máster como título propio de la Universidad de Murcia, además de diferentes reuniones de consenso destinadas a tal fin. Periódicamente, se hace una reunión con todo el profesorado para valorar, entre otras, la organización y secuenciación de los contenidos. Actualmente, la comisión también considera que la secuencia temporal establecida permite un enriquecimiento progresivo del aprendizaje hasta completar todos los objetivos y competencias previstos. En este sentido, dado su carácter constante y consistentemente integrador, no hay asignaturas simultáneas, sino una secuencia de las mismas con unos contenidos teórico-prácticos a lo largo de todo el Máster que van construyendo y ampliando de forma complementaria el campo de competencias que se adquieren.

Al ser en modalidad a distancia, va a permitir que muchos estudiantes que se hayan ido a trabajar a otros países, puedan seguir formándose, en nuestro país, permitiéndoles conjugar su formación con su entorno laboral.

### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- Tabla 1 Asignaturas del plan de estudios y su profesorado
- Tabla 2 Resultados de las asignaturas que conforman el Plan de Estudios
- E1\_E2\_Acta 17-02-13.pdf
- E1\_E2\_Acta 20-10-14.pdf
- ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado

**1.2 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.**

**VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

Nuestros alumnos finalizan el Máster con la formación y capacidad necesarias para desempeñar puestos en las Unidades de Gestión de Calidad en cualquier nivel de los Servicios de Salud, además de poder realizar investigaciones dentro de este ámbito de trabajo. El principal perfil de nuestros alumnos, es el de Responsable o Coordinador de Calidad en Centros o Instituciones Sanitarias, pero también el de cualquier profesional que tenga una inquietud personal por profundizar en el tema de la Gestión de Calidad. Dicha área es de obligado cumplimiento, en la mayoría de los centros sanitarios y también con el rango mínimo de Subdirección General en la gran mayoría de los organigramas de las Consejerías de Sanidad de las CCAA. La práctica totalidad de los países de la OCDE cuentan en sus Ministerios de Salud con Agencias de Calidad encargadas de la mejora de los servicios a través del fomento de la gestión e investigación en este campo. En base a ese principal perfil de egreso, se identificaron en su momento los resultados de aprendizaje del título, y para ello se contó con la supervisión de responsables de calidad de centros e instituciones sanitarias.

La Comisión Académica del máster identificó que el colectivo clave para aportar información relevante de la adecuación del perfil de egreso real de los estudiantes es el de los potenciales empleadores o responsables de calidad de centros e instituciones sanitarias, así como los estudiantes egresados. Se han realizado encuestas y entrevistas a ambos colectivos para obtener información de la adecuación del perfil de egreso, y se han analizado por parte de la comisión. En base al análisis realizado de las encuestas y entrevistas con empleadores y egresados, la Comisión considera que el perfil de egreso definido en el plan de estudios mantiene su relevancia y está actualizado.

**VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:**

- B

**LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:**

- E1\_E2\_Acta 02-12-13.pdf
- E1\_E2\_Acta 17-02-13.pdf
- E1\_E2\_Acta 20-10-14.pdf
- ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado

**1.3 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.**

**VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

El Máster universitario en Gestión de la Calidad en Servicios de Salud supone una formación amplia y en profundidad de todos los aspectos de relevancia para la práctica y la investigación en este campo. El material de estudio es un Manual de Referencia con más de mil páginas que está elaborado ad hoc para guiar el aprendizaje durante el máster. En su elaboración se tuvieron en cuenta mecanismos de coordinación intra e interasignaturas (o módulos). Así, cada uno de los módulos contribuye de forma autónoma a la adquisición de unas competencias específicas, (siendo el Módulo I el que se utiliza a modo introductorio), pero a la vez se complementan entre sí, habiéndose establecido una secuencia temporal que supone un enriquecimiento progresivo del aprendizaje hasta completar todos los objetivos y competencias previstos. En este sentido, dado su carácter constante y consistentemente integrador, no hay asignaturas simultáneas, ni contenidos duplicados, sino una secuencia de las mismas con unos contenidos teórico-prácticos a lo largo de todo el Máster que van construyendo y ampliando de forma complementaria el campo de competencias que se adquieren.

El programa de tutoría académica es un complemento fundamental al material de estudio, ya que facilita la retroalimentación al alumno sobre la progresión de su aprendizaje en cada módulo y también la integración de todos los conocimientos procedentes de los diferentes módulos.

Desde su implementación, la comisión académica del máster ha analizado la coordinación docente e implementado anualmente actividades de mejora tanto del material de estudio como de la labor de tutoría académica:

- En cuanto al material de estudio, se ha acordado y realizado la actualización de los contenidos teóricos, para mejorar la coordinación entre estos y las actividades prácticas, y las cargas de trabajo que se requieren en cada unidad didáctica.
- En cuanto al programa de tutoría, anualmente se realizan una revisión y mejora de los aspectos que faciliten la homogeneidad en los procesos de tutorización y evaluación de los alumnos. Así, la comisión tiene previsto un plan de actualización del manual del tutor en el que se van vertiendo todas las mejoras que se incorporan. Por otro lado, anualmente se realiza una reunión para adecuar en lo posible el perfil profesional del tutor asignado al del alumno, todo con el fin de que la comprensión de las actividades prácticas ejecutadas y la retroalimentación tutor-alumno sea la mejor posible.

**VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:**

- B

**LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:**

- E1\_E2\_Acta 02-12-13.pdf
- E1\_E2\_Acta 17-02-13.pdf
- E1\_E2\_Acta 20-10-14.pdf

**1.4 Los criterios de admisión aplicados 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.**

**VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

Nuestro cupo máximo de alumnos de nuevo ingreso es de 60, aunque éste volumen de alumnos no suele alcanzarse habitualmente. Ésta capacidad prevista (60 alumnos) está considerada para poder tener un ratio de 3-4 alumnos por profesor-tutor y curso considerándose el cupo máximo para ofrecer una calidad docente adecuada. El número de matriculados en el año 2013/14 fue de 27, redundando en un menor ratio. Los perfiles de acceso y requisitos de admisión son públicos y están presentes en la web del máster <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/como-estudiar#criterios> tal y como se puede apreciar en el siguiente link.

Es la Comisión Académica, conforme a la Normativa de la Universidad de Murcia (Reglamento por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de máster de la Universidad de Murcia en su artículo 4 (<https://sede.um.es/sede/normativa/reglamento-por-el-que-se-regulan-los-estudios-universitarios-oficiales-de-master/pdf/129.pdf>) que se encarga de proponer al centro la relación de alumnos admitidos, una vez valorados los méritos aportados por los alumnos. De tal proceso de valoración se levanta acta para que sean públicas las decisiones adoptadas. La Comisión también valoró los indicadores de resultados del título y considera que los criterios de admisión actuales son adecuados

**VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:**

- B

**LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:**

- Tabla 4 "Evolución de los indicadores y datos globales del título"
- E3\_Criterios de Admision.pdf
- E3\_lista de admitidos y excluidos Mayo.pdf
- E3\_lista de admitidos y excluidos julio.pdf
- E3\_lista de admitidos y excluidos septiembre.pdf
- ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado
- Compl\_01\_norma permanencia y progreso

**1.5 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.**

**VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

El programa formativo está aplicando las diferentes normativas académicas de la Universidad de Murcia, tanto de Progreso y Permanencia como de Reconocimiento de créditos. Con respecto a éste último, la Comisión Académica previa propuesta del alumno, ha reconocido, como créditos Oficiales, aquellos créditos de Título Propio cursados en años anteriores, realizando además otras asignaturas adicionales que no estaban en el anterior plan de estudios. Estas asignaturas son Seguridad del Paciente y Trabajo Final de Máster, tal y como aparece en la Memoria Modificada.

Puede que algunos alumnos encuentren que la información y/o la formación que obtuvieron en su momento, ha quedado un poco obsoleta, (sobre todo de las primeras ediciones), en estos casos se les envía una copia de los temas actualizados y se les insta a los tutores para que los orienten y guíen de forma más exhaustiva.

Se han cumplido con rigurosidad también las Normas de Progreso y Permanencia, notificando al alumno el número de créditos máximo y mínimo del que se podrá matricular, tanto de primero como de segundo curso, así como el mínimo requerido de créditos aprobados para realizar una segunda matrícula.

Normalmente nuestros alumnos se matriculan de todo el curso académico, el cual contiene 60 créditos cada año, tan solo un 1-2% de los alumnos, se matriculan de forma parcial. Sí hemos tenido alumnos que se han matriculado tan sólo del Trabajo Final de Máster, pues les quedó pendiente del año anterior, un ejemplo de esto es que un 13,64% de alumnos matriculados en el año 2012-2013, volvió a matricularse en el 2013-2014 de la asignatura 5235 Trabajo Fin de Máster.

Los alumnos que cursan de nuevo las asignaturas o se matriculan de forma parcial dilatan más el tiempo de duración de sus estudios.

**VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:**

- B

**LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:**

- E04\_alumnos con créditos)
- ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado

- Compl\_01\_norma permanencia y progreso

**Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA. Estándar: La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad. 2.1 Los responsables del título 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.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La información relevante del título, incluida la memoria verificada, informes de evaluación y seguimiento de la ANECA y boletines oficiales se encuentra disponible en la página web de la Universidad de Murcia <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/documentacion>  
En ella se puede encontrar, además de lo ya citado, información relativa al programa, plan de estudios, contenidos del Máster, perfil de ingreso, perfil de egreso, salidas profesionales, guías docentes, calendario académico, etc..  
Además se puede extraer información desde el Registro de Universidades, Centros y Títulos del plan de estudios <https://www.educacion.gob.es/ruct/estudio.action?codigoCiclo=SC&codigoTipo=M&CodigoEstudio=4312079&actual=estudios>.

Con respecto a los resultados del título, tal y como se puede apreciar en la página web, en el curso académico 2013/14, las tasas de rendimiento y éxito se valoran como ALTAS para todos los alumnos. A la misma vez que se valoran como muy positivos el grado de satisfacción de los diferentes colectivos, tal y como se puede apreciar en el criterio 7 de éste informe.

Paralelamente a la web ya indicada que tiene una estructura estandarizada por la Universidad y para todos sus títulos, el Máster tiene una página propia <http://www.um.es/calidadsalud/> (actualmente en reformas) que enlaza con la anterior, donde se puede encontrar información suplementaria y se ofrecen mecanismos de comunicación. Por ejemplo, se puede solicitar directamente información a través de un formulario, contiene datos de interés relacionados con temas de calidad y se pueden consultar los Trabajos Fin de Máster de anteriores ediciones, permitiendo al alumno fraguar y desarrollar ideas para sus propios trabajos. También se pueden encontrar artículos publicados de nuestros tutores o doctorandos.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- INFORME\_SEGUIMIENTO 2012\_GestionCalidad SS.Salud\_2012\_1\_4312079.pdf
- Página web del título : <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios>
- ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado
- E1\_E2- Acta 2/12/2013

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

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Al ser un Máster a Distancia, es primordial que el acceso a la información y a los contenidos sea asequible a cualquier persona que esté interesada en el Máster. Esta información es fácilmente accesible si el alumno se conecta directamente a la página web de la Universidad de Murcia o accede a ella a través de un buscador utilizando algunas palabras clave (calidad/ gestión/salud).

El alumno potencial, puede navegar por la web de la Universidad de Murcia en donde está alojado el Máster <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios>. Una vez allí, puede pinchar en “¿Cómo acceder a la titulación? <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/como-estudiar> e informarse de los criterios de acceso y de admisión, en nuestro caso específicos, para acceder al Programa. Los alumnos extranjeros que no sean residentes en el Espacio Europeo, también pueden obtener información sobre las pautas a seguir para acceder a los estudios (Comprobación de Nivel) <http://www.um.es/web/vic-estudios/contenido/homologacion/comprobacion>, siendo ésta información muy relevante para todos aquellos alumnos que desde diferentes partes del mundo se interesan por nuestro Máster.

En ella se puede encontrar dentro de cada uno de los iconos representativos, una información concreta, perfil de ingreso <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/descripcion#ingreso> egreso, salidas profesionales, doctorados relacionados, calendario, guías docentes, exámenes etc, que le servirán para su toma de decisiones.

Si se selecciona cualquier asignatura se accede a la guía docente en donde podemos visualizar el profesorado que la imparte, las competencias que se adquieren, las recomendaciones, los contenidos, la metodología docente, el sistema de evaluación o bibliografía en la que se basa ésta asignatura.

<http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/2014-15/guias>.

También se puede visualizar la estructura el plan de estudios, en donde se especifica el periodo en el que se imparte y el número de créditos que contiene.

Dentro del menú “Futuros Estudiantes”, se puede encontrar información sobre el porqué estudiar éste Programa

<http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/por-que-estudiar>.

Toda ésta información, se actualiza de forma periódica, intentando adecuarla a las demandas de los diferentes grupos de interés.

Si el posible candidato tiene dudas o no comprende algún aspecto de la metodología del Máster, se puede poner en contacto con la Secretaría del mismo a través de email o telefónicamente. El personal de gestión del Programa se encarga de solventarle las dudas y de referirle si fuese necesario, a alguno de los tutores que forman parte del Máster para que le guíe y asesore en su toma de decisiones.

Otro factor muy importante de acceso a la información, son los propios egresados que recomiendan el estudio del Máster a sus conocidos o parientes. Además de esto en el periodo de preinscripción se realizan listas de distribución con información del Máster a Colegios Oficiales relacionados con Ciencias de la Salud (Fisioterapia, enfermería, medicina, farmacia.), para que lo expongan en su página web. Por último, el hecho de disponer de tutores relacionados con el ámbito sanitario, facilita que ellos mismos realicen una labor de difusión puntual y fidedigna del Programa.

Además, al ser un Título Oficial, puede dar acceso al Programa de Doctorado de la rama Ciencias de la Salud

<http://www.um.es/web/eidum/contenido/estudios/doctorados/ciencias-salud> de la Facultad de Medicina.

Hemos tenido alumnos con necesidades especiales, debido a algún tipo de discapacidad, pero se ha solventado con un mayor apoyo por parte de la Secretaría del Programa y por parte de su tutor. Además el Campus Virtual cuenta con un sistema de accesibilidad para aquellos casos en los que el alumno necesite algún tipo de adaptación visual o auditiva.

Actualmente el Programa no dispone de ningún mecanismo que permita valorar la accesibilidad o la adecuación de la información disponible del título, en función de los distintos canales de difusión. No obstante si el receptor le interesa ampliar ésta información, se pone en contacto con la Secretaría del Programa (en la información facilitada siempre hay un número de contacto) y una vez allí se le solventa cualquier tipo de duda al respecto. Tampoco tenemos constancia ni verbal ni escrita, sobre problemas de accesibilidad.

El Programa se imparte en dos lenguas oficiales el castellano y el portugués. Otro dato importante es que el mismo Máster ya se está impartiendo en la ciudad de México D.F. y en Brasil queriéndose conseguir que en un futuro se pueda optar a la triple titularidad.

La Normativa a través de la cual se regula el Programa, se puede consultar a través de esté link

<http://www.um.es/web/estudios/contenido/normativa> dentro de la página web de la Universidad de Murcia.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- INFORME\_SEGUIMIENTO 2012\_GestionCalidad SS.Salud\_2012\_1\_4312079.pdf
- Página web del título : <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios>
- ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado
- E1\_E2- Acta 2/12/2013

### 2.3 Los estudiantes matriculados en el título, tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los estudiantes una vez matriculados, se les envía por email, toda una serie de documentos relativos al inicio del curso: carta de bienvenida, información general del programa, instrucciones de acceso al Campus Virtual, Normativa, índice del Programa, calendario académico etc.

En el apartado "Recursos" de la plataforma Virtual [https://aulavirtual.um.es/portal/site/5226\\_P\\_2014\\_N\\_N](https://aulavirtual.um.es/portal/site/5226_P_2014_N_N) se cuelgan dentro de cada Asignatura/Módulo, las Unidades Temáticas y los Trabajos Prácticos que las componen y si fuese necesario, cualquier material de apoyo que facilite la adecuada adquisición de contenidos.

El estudiante puede acceder al plan de estudios y consultar las guías docentes que componen cada asignatura <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios/2014-15/guias>. En ellas se puede visualizar los contenidos de la asignatura/módulo, las competencias que se van a adquirir, la metodología docente, el sistema de evaluación, bibliografía e incompatibilidades o recomendaciones, si las hubiera.

Actualmente el Programa no dispone de ningún mecanismo que permita conocer la opinión de los estudiantes sobre la información suministrada en las guías docentes.

Al ser un programa cuya modalidad es a distancia, no se dispone de aulas y el horario es flexible ya que no se determina un horario en concreto, excepto para la realización de los exámenes (véase el calendario), por lo tanto el propio alumno se lo ajusta conforme a sus necesidades y ocupaciones.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- Tabla 1. Relación Profesorado del título con las asignaturas del plan de estudios
  - Compl\_02.2 Información necesaria.doc
  - Compl\_02.3\_carta de inicio.docx
  - Compl\_02.3\_instrucciones examen campus.docx
  - Compl\_02.3\_calendario.pdf
  - Compl\_02.3\_primeros pasos acceso aula virtual.pdf
  - Compl\_02.3\_información general.pdf
- Página web del título <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios>
  - Acceso al Campus Virtual [https://aulavirtual.um.es/portal/site/5226\\_P\\_2014\\_N\\_N](https://aulavirtual.um.es/portal/site/5226_P_2014_N_N)

**Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC). Estándar: La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación. 3.1 El SGIC implementado y revisado periódicamente garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial de los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La Facultad tiene un SGIC. En el siguiente enlace se puede consultar el manual y los procesos del SGC, las actas de la Comisión de Calidad así como distintos planes, informes y resultados de la implantación del SGIC: <http://www.um.es/web/medicina/contenido/calidad>. Adicionalmente a las evidencias aportadas en esa web, también están presentes evidencias documentales sobre los diferentes procedimientos en el apartado de la Comisión Académica de la web del título <http://www.um.es/web/medicina/contenido/estudios/masteres/gestion-calidad-servicios> y en la web de la Unidad para la Calidad <http://www.um.es/web/unica/>. La Universidad de Murcia cuenta con una aplicación informática, desarrollada por un equipo de trabajo del servicio de ATICA (Área de TICs aplicadas), para la gestión documental del SGIC. A través de dicha aplicación los centros acceden a los resultados e indicadores relativos a sus titulaciones, que posteriormente son analizados en las comisiones correspondientes.

El SGIC se revisa periódicamente (ha sido reciente la última revisión) y tiene identificados los grupos de interés (alumnos, profesores, personal de administración y servicios, egresados, empleadores, etc).

El SGIC prevé la recogida periódica de información sobre los resultados del aprendizaje, de inserción laboral y de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. De forma sistemática la Unidad para la Calidad recopila información sobre los resultados de aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de alumnos. Esta información es procesada y analizada por la Comisión Académica del Título y los resultados de su análisis y propuestas de mejora son transmitidos a la Comisión de Calidad de la Facultad. En algunos procesos, como puede ser la recogida de opiniones o los planes de orientación, la sistemática y la periodicidad la define el propio Centro o título. La satisfacción de los distintos grupos de interés (alumnos, egresados y empleadores) se ha recogido de forma periódica de acuerdo a la planificación de la Comisión Académica del máster. La información recopilada y analizada ha evidenciado buenos resultados (ver criterio 7), y ha permitido reforzar que en general se satisfacen los requisitos de la enseñanza y los requerimientos de los grupos de interés. Se han producido algunas propuestas de mejora recientes cuyo seguimiento está pendiente de cerrar.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E05\_procedimiento y registro SIGC.pdf
- Compl\_01\_norma Permanencia y progreso.pdf
- Compl\_3.1. Acta 6-03-15.doc
- Compl\_3.1\_SGIC Implantado.pdf

**3.2 El SGIC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos y verificables.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El SGC de la Facultad prevé realizar acciones de revisión y mejora del Título. Entre las acciones realizadas para ello, se han incluido para su análisis por parte de la Comisión Académica del Título, las recomendaciones de los distintos Informes de Verificación y Seguimiento por parte de Aneca, y transmitidas a la Comisión de Calidad. De todo ello se derivaron acciones de mejora.

La mayoría de las acciones de mejora derivadas del Informe de Seguimiento realizado para el título han sido ya cerradas, y su logro ha generado información de utilidad para los grupos de interés del título, especialmente ha permitido satisfacer las necesidades de información de los alumnos, ya que es hacia donde se dirigieron la mayoría de las acciones. El programa formativo inicialmente previsto no ha sufrido modificaciones derivadas de las recomendaciones del Informe de Seguimiento.

*VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:*

- B

*LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:*

- E05\_procedimiento y registro SIGC.pdf
- Compl\_3.1\_SGIC Implantado.pdf
- INFORME\_SEGUIMIENTO 2012\_GestionCalidad SS.Salud\_2012\_1\_4312079.pdf
- Informe verificación 2010-GESTION-CALIDAD-SERVICIOS-SALUD-FAV
- Compl\_3.1. Acta 6-03-15.doc
- E1\_E2- Acta 2/12/2013

**3.3 El SIGC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.***VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

Durante los años de implantación del título se ha podido evaluar las variaciones habidas en las tasas de éxito y rendimiento y proponer cambios para paliar las desviaciones que se han detectado.

El SGC prevé procedimientos para la recogida, análisis y mejora de actuaciones de planificación, desarrollo de la enseñanza y de la evaluación del aprendizaje, destinadas a favorecer el aprendizaje de los objetivos y competencias definidas en el plan de estudios. Así, por ejemplo la Comisión Académica del Título y la Comisión de Calidad del Centro, han revisado los objetivos y competencias del título, la coordinación docente de las enseñanzas, la satisfacción con el título y la evaluación del aprendizaje realizado. La toma de decisiones realizada a partir de la evaluación, ha sido la de no realizar apenas acciones de mejora, ya que se han considerado adecuadas las competencias existentes, la coordinación docente, la satisfacción y los aprendizajes alcanzados.

Las propuestas de mejora son recientes y su seguimiento está pendiente de cerrar.

*VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:*

- B

*LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:*

- E05\_procedimiento y registro SIGC.pdf
- Compl\_3.1\_SGIC Implantado.pdf
- INFORME\_SEGUIMIENTO 2012\_GestionCalidad SS.Salud\_2012\_1\_4312079.pdf
- Informe verificación 2010-GESTION-CALIDAD-SERVICIOS-SALUD-FAV

**DIMENSIÓN 2. RECURSOS**

**Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO. Estándar: El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes. 4.1 El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.**

*VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

Todo el personal académico vinculado al Programa, ha cursado el Máster y/o ha participado en su elaboración, tal y como se puede comprobar en algunas de las Unidades Temáticas

[https://aulavirtual.um.es/access/content/group/5227\\_P\\_2014\\_N\\_N/UNIDAD%20TEMATICA%203%20MODU.%20II.1.pdf](https://aulavirtual.um.es/access/content/group/5227_P_2014_N_N/UNIDAD%20TEMATICA%203%20MODU.%20II.1.pdf)

dentro de cada módulo (asignatura). Además de esto, los tutores cuentan con una dilatada experiencia docente e investigadora, propia de su ámbito académico (docentes de la Facultad) o de su experiencia y formación en calidad en sus centros de trabajo (personal externo o colaborador) tal y cómo demuestra sus curriculum anexados en la aplicación, que justifica su capacidad y adecuación a la hora de tutorizar además del resto de asignaturas, los Trabajos Fin de Máster.

En los primeros años en los que se ofertó el Título Propio del Máster, el profesorado vinculado fue en un 80% personal externo a la Universidad. Más tarde cuando el Título pasa a ser Oficial, se escogen estos mismos tutores por su amplia experiencia como docentes en el Título Propio de Máster, pero también por su formación y responsabilidades en calidad en sus centros de trabajo. Desde el curso 2012/13 se han producido cambios mayoritariamente debidos al incremento de la plantilla docente con profesores propios de la Universidad de Murcia que también habían realizado el máster y tenían



experiencia en el ámbito de la Calidad. Esto permite mejorar la ratio profesor/alumno e incrementar la diversidad de profesiones entre los tutores y así la calidad de la tutorización. La estructura de participación actualmente está siendo mayoritariamente estable, manteniéndose la distribución de los perfiles académicos aportados en la última memoria. Todos los profesionales docentes tienen experiencia en e-learning ya que el Programa desde sus inicios se ha realizado a distancia y es impartido de manera 100% on line, prueba de ello son las presentaciones públicas de los Trabajos Fin de Máster que se realizan a través de videoconferencia.

La asignación del tutor académico a cada alumno se realiza preferentemente con el fin de que tengan el mismo perfil profesional de alumno y tutor (ejemplo, enfermera, trabajo en área de calidad, etc) En otras palabras, se asigna a cada alumno, un tutor preferentemente de su mismo perfil profesional para que lo oriente y evalúe en las actividades y trabajos prácticos realizados por el alumno en todas las asignaturas del Máster. Para lograr este seguimiento, un mismo tutor será el que tutorice al alumno a lo largo de los dos años, vinculado a todas las asignaturas incluida la del Trabajo Fin de Máster. Por todo lo anteriormente mencionado considera que el personal docente que compone el máster posee una cualificación académica adecuada y una idónea experiencia docente e investigadora para atender de forma especializada a las enseñanzas del Máster.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado",

Anexo\_tabla 1. CV PROFESORADO PROPIO

Tabla 3. "Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título",

ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado  
INFORME\_SEGUIMIENTO 2012\_GestionCalidad SS.Salud\_2012\_1\_4312079.pdf

Informe verificacion 2010-GESTIÓN-CALIDAD-SERVICIOS-SALUD-FAV

### 4.2 El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y atender a los estudiantes.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La carga docente del profesorado es compatible con el resto de ocupaciones o tareas profesionales que desempeña, por lo que se le asignan un número máximo de 3-4 alumnos por curso y año. Por ello inicialmente y dependiendo del número de alumnos matriculados, se les asigna 1-2 (de nuevo ingreso), por tutor y en caso de que sea necesario se aumenta el ratio hasta un máximo de 3-4. En el curso 2013/14 el ratio medio de alumnos por profesor fue entorno a 2, mientras que históricamente hemos tenido un ratio medio de 4 alumnos aproximadamente. Esto fue debido a que en otros años el número de matriculados fue mayor y menor el volumen de profesorado disponible. La incorporación de profesorado universitario producida desde 2012/13 ha permitido que se pueda diversificar el número de alumnos por tutor, ofreciendo unos ratios de estudiantes por profesor que permiten la realización adecuada de la tutorización y el correcto desarrollo de la actividad formativa, incluso en el supuesto de que se llegaran a ocupar las 60 plazas de acceso previstas en la memoria modificada.

El personal académico externo a la UMU vinculado al título se ha mantenido estable desde el inicio de la implantación del título, y el personal de la UMU también se ha mantenido estable desde el incremento sufrido en el año 2012/13. El número de variaciones sufridas por nuevas altas o bajas no son significativas, y consideramos que existe un núcleo básico que permite facilitar que el título se imparta en las mismas condiciones académicas durante los próximos años.

Nuestros tutores están formados en el área de Ciencias de la Salud, siendo cada uno especialista en un campo en concreto, ya sea enfermería, medicina o fisioterapia, (véase C.V.) Esto facilita el reparto de los alumnos en relación con el área específica del tutor y permite el desarrollo adecuado de la actividad formativa.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"

Anexo\_tabla 1. CV PROFESORADO PROPIO

Tabla 3. "Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título"

ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado  
INFORME\_SEGUIMIENTO 2012\_GestionCalidad SS.Salud\_2012\_1\_4312079.pdf

Informe verificacion 2010-GESTIÓN-CALIDAD-SERVICIOS-SALUD-FAV

### 4.3 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.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Nuestro profesorado es un profesorado activo que se encuentra en constante crecimiento y formación garantizándose por la tanto la competencia y adecuación docente del mismo. El profesorado externo e interno realiza e imparte cursos relacionados algunos con gestión de la calidad y otros más específicos de su rama, o relacionados con temas de innovación tal y como se puede apreciar en los datos anexados en la aplicación, de tal forma que queda garantizada el constante crecimiento y reciclaje de sus competencias.

Es destacable señalar que la participación regular de nuestro profesorado en actividades de difusión del conocimiento en calidad, tiene una repercusión directa en la calidad de la tutorización que mantienen profesor/alumno, ya que le permite al primero, asesorar en los principales problemas prácticos que se derivan de aplicar las metodologías que el alumno va a tener durante el desarrollo de los trabajos prácticos.

Además de sus trabajos como docentes o como profesionales de la salud, también poseen proyectos de investigación relacionados con Gestión de Calidad que desarrollan a lo largo de varios años. Estos proyectos de investigación desembocan en tesis doctorales dirigidas a alumnos, en conferencias o en publicaciones de ámbito nacional o internacional. Todo este tipo de actuaciones y constante puesta al día repercute de forma muy positiva en la experiencia acumulada con respecto a varios temas relacionados con la Calidad y a la manera de enfocarlos para que el alumno entienda plenamente los contenidos del Máster. Dichos contenidos se actualizan de forma anual, principalmente por las aportaciones del Director Pedro J. Saturno y por las aportaciones que pueda hacer en un momento dado el personal docente, todo ello coordinado bajo la supervisión de la Comisión Académica.

Al ser un programa que desde el inicio se ha impartido a distancia, el tutor tiene suficiente experiencia y bagaje acumulado para impartir de manera lógica la formación en su formato on-line.

Desde el programa no se considera necesaria la formación específica de los tutores por los motivos anteriormente citados. Sin embargo, reciben por parte de la comunidad universitaria, información sobre cursos de formación complementaria (pedagógica, innovación...) que les pueda ser de ayuda para mejorar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E09\_1\_ planes de innovación y mejora.doc
- E09\_02\_Innovacion Educativa\_Master\_en\_Gestión\_calidad.pdf
- Compl\_4.3\_personal colaborador

#### **4.4 (En su caso) 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.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

NO APLICABLE

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- NO APLICA

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

NO APLICABLE

#### **Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS. Estándar: El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos. 5.1 El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico vinculado al título.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El programa cuenta con dos administrativas una titulada de grado medio (A2) y una auxiliar administrativo (C2) que forman el cuerpo de gestión del Programa. Las tareas están definidas conforme a la experiencia o los conocimientos adquiridos a lo largo de su trayectoria profesional y están adaptadas a las necesidades del Programa. Estas personas son las encargadas de llevar toda la gestión administrativa y académica del Máster: recepción de correos, gestión del flujo de información, envío de documentación a los alumnos, gestión de matrículas, inclusión de documentos (Recursos) en el Campus Virtual y en la Web propia, administración de exámenes, gestión de archivo, recepción de Trabajos prácticos, gestión de recibos, resolución de dudas etc.

Además son el nexo de unión entre los alumnos y el cuerpo docente si en algún momento, por algún motivo, se pierde el flujo de comunicación entre ambos.

Además de éste personal de gestión, el Máster cuenta con otro personal de apoyo como el de Secretaría de la Facultad y el de la sección de ATICA (Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas), que es fundamental para el desarrollo adecuado de la formación en la modalidad a distancia utilizada por el Máster.

El personal de apoyo se forma (de manera formal o no formal) en todos aquellos conocimientos que sea necesario adquirir para desempeñar el correcto funcionamiento de su labor como personal de gestión. Ésta formación está adaptada a las competencias establecidas en el Programa y relacionada con el manejo de la aplicación virtual, con el tratamiento de textos, con la gestión de bases de datos o con toda aquella formación que un momento dado crean necesaria para actualizar, acercar o hacer más atractivo el material de soporte o la utilización del Campus Virtual.

Por todo lo anteriormente descrito, se considera que el personal de apoyo es suficiente y necesario y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico y del alumnado.

No se considera necesario realizar un plan de incorporación de nuevo personal de apoyo y tampoco sería sostenible, teniendo en cuenta que el salario del personal de gestión, deriva directamente de los ingresos del Máster. En caso necesario, se ampliaría la jornada laboral del mismo, reducida en años anteriores por ajustes económicos.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E11\_1 Personal de apoyo.pdf

E11\_2 Personal de apoyo.pdf.

ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado

INFORME\_SEGUIMIENTO 2012\_GestionCalidad SS.Salud\_2012\_1\_4312079.pdf

Informe verificación 2010-GESTIÓN-CALIDAD-SERVICIOS-SALUD-FAV

### **5.2 Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Al ser un programa que se imparte a distancia, no tiene espacios físicos asignados para los alumnos, a excepción del salón de Grados utilizado para las exposiciones de los Trabajos Fin de Máster. Pero sí los tiene destinados para el personal de gestión. Actualmente, se dispone de dos despachos comunicados entre sí, donde éste personal desarrolla las tareas derivadas del Máster, considerando estos espacios adecuados y suficientes y ausentes de barreras arquitectónicas (se puede acceder a ellos utilizando el ascensor). Los equipamientos con los que se cuenta, están adaptados a las necesidades del Programa, siendo frecuente la adquisición de nuevas impresoras causadas por el deterioro de las mismas.

Otro de los recursos materiales con los que cuenta el Máster son las Unidades Temáticas (UT) y los Trabajos Prácticos (TP) que se envían en formato papel periódicamente a lo largo de los dos años (el número de copias enviadas es proporcional al número de alumnos matriculados). Además durante los dos años de duración del curso se les envía tres carpetas a modo de archivadores, para que el alumno pueda ir archivando el temario y pueda consultarlo en cualquier momento. Estos recursos UT y TP, también se incluirán en el apartado de Recursos del Aula Virtual para que el alumno pueda acceder desde cualquier parte del mundo y se los pueda descargar o trabajar con ellos directamente desde su PC, prestando con ello una mayor funcionalidad.

Las Unidades Temáticas y los Trabajos Prácticos, constituyen el grueso principal de los recursos materiales de los que se compone el Máster. Además de ello, el Máster también cuenta con autoevaluaciones que le permitirán al alumno comprobar su nivel de comprensión de los contenidos y de asimilación de conceptos.

Desde el portal del Aula Virtual el alumno, puede acceder no sólo a los recursos de las UT y TP, sino también consultar el calendario académico, utilizar el foro, el chat, los mensajes privados, ver la totalidad de los alumnos matriculados en esa asignatura a través de la Orla, realizar los exámenes, acceder a calificaciones y realizar la exposición de los Trabajos Final de Máster a través de Videoconferencia. La Universidad de Murcia cuenta con una infraestructura en su entorno Web, que permite la adecuación de la misma para aquellos alumnos que tengan dificultades visuales, adaptando la pantalla y el tamaño de la letra. Al ser un programa a Distancia no existen barreras arquitectónicas que limiten el acceso al alumno a la materia impartida.

La conservación de los recursos materiales es la adecuada, ya que las UT y TP se imprimen aproximadamente, una semana antes de realizar el envío, para que el material no sufra deterioros relativos a la demora del envío tiempo y/o a los contaminantes ambientales. Además el material en papel, se envía dentro de una carpeta de cartón, a su vez protegida por el sobre del envío.

En cuanto a la calidad del material entregado, los alumnos opinan que su grado de satisfacción con el programa es de un 4,13 sobre 5, es decir que están muy satisfechos con el material del Máster.

Los contenidos del material se revisan anualmente, actualizando tanto contenidos, como enlaces a páginas web, como referencias bibliográficas, necesarias para la adecuación y actualización de los contenidos impartidos en el Programa. No tenemos constancia de una mayor demanda de fondos bibliográficos por parte del alumno, en caso necesario y previa petición del alumnado se le suministraría, tras solicitarlo al Director y autor principal del Programa, no obstante el alumno también contará con la conexión de la Biblioteca Virtual donde podrá consultar otras fuentes bibliográficas.

*VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:*

- B

*LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:*

E13\_1\_Descripción Aula Virtual.pdf

E13\_2\_Aula virtual.pdf

ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado

INFORME\_SEGUIMIENTO 2012\_GestionCalidad SS.Salud\_2012\_1\_4312079.pdf

Informe verificacion 2010-GESTION-CALIDAD-SERVICIOS-SALUD-FAV

**5.3 En el caso de los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial, las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.**

*VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

La infraestructura tecnológica con la que cuenta el Máster, es la misma que utiliza toda la Universidad de Murcia, por lo tanto es una infraestructura robusta, segura y fiable aunque el número de visitas sea elevado. La velocidad de conexión la consideramos adecuada y suficiente para las actividades formativas del Máster.

La plataforma Virtual, permite que el alumno y el profesorado accedan a ella para obtener los recursos que el personal de gestión, coloca puntualmente en el inicio y el desarrollo de cada Módulo/asignatura. Además de esto permite establecer al alumno, relaciones sociales y académicas con el resto de sus compañeros, a través del chat y del foro. A través de ésta plataforma, el alumno realizará los exámenes y puede consultar las notas obtenidas en el menú calificaciones.

Los alumnos reciben por email, un pequeño manual al inicio del curso para que se formen en el acceso y la utilización de dicho aplicativo. Además también recibirán una guía de apoyo breve para el acceso y la cumplimentación del examen. Para que el alumno se familiarice con el entorno, se cuelga un examen de prueba en la primera asignatura con las mismas características de tiempo que el original.

Al ser un Máster 100% on line, el alumno cuenta con la opción de presentar su Trabajo Final de Máster (TFM) a través de un dispositivo de videoconferencia, que ofrece el Campus Virtual.

*VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:*

- A

*LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:*

E13\_01\_descripcion aula virtual.doc

ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado

INFORME\_SEGUIMIENTO 2012\_GestionCalidad SS.Salud\_2012\_1\_4312079.pdf

Informe verificacion 2010-GESTIÓN-CALIDAD-SERVICIOS-SALUD-FAV

Compl\_02.3\_instrucciones examen campus.docx

E13\_02 ATICA

**5.4 Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición de los estudiantes una vez matriculados se ajustan a las competencias y modalidad del título y facilitan el proceso enseñanza aprendizaje.**

*VALORACIÓN DESCRIPTIVA:*

El personal docente/tutor, es el encargado de llevar a cabo los servicios de apoyo u orientación docente que sean oportunos para mejorar la adquisición de las competencias por parte del alumnado. No existe como tal, un programa de acción docente en relación al plan de estudios y a la organización de su itinerario curricular, puesto que en nuestro Máster no tenemos asignaturas optativas. Pero sí que existen unas incompatibilidades o recomendaciones en las guías docentes, que indican qué asignaturas no se pueden cursar sin haber realizado previamente la anterior <https://aulavirtual.um.es/umugdocente-tool/htmlprint/guia/RogS3DLxj3O1Rlo3zr130urAnkUy6r0qFM4xf4JRxErNjFaUVAD>

El cuerpo de gestión, es el encargado de guiar al alumno y orientarlo en el caso de duda a tal respecto. También le facilita información sobre el número de créditos obligatorios, sobre la matrícula parcial o total o sobre el máximo y mínimo de créditos de los que se puede matricular, (véase Normativa de Progreso y Permanencia), además le asesora en temas relacionados con los plazos de matrícula, preinscripción etc.

El apoyo proporcionado por el tutor, es suficiente y adecuado y se ajusta a las necesidades formativas de cada alumno, siendo elevado en determinados casos, causados por el desconocimiento y poca experiencia relativa a un determinado tema, ya sea relacionado con calidad, gestión, estadística o bibliografía. Éste apoyo será decisivo para la asimilación de conceptos y contenidos del Máster, pudiendo el tutor modificar y corregir los trabajos prácticos del alumno cuantas veces considere necesarias, hasta que el alumno asimile los contenidos. Prueba de esta efectividad son las altas tasas de éxito del Programa (véase Resultados académicos).

Sí que se han detectado dificultades en cuanto al entendimiento y la elaboración de alguno de los trabajos prácticos,

concretamente en la realización del Diagrama de Pareto, realizándose una propuesta de mejora por parte de la Comisión Académica a propuesta de algunos tutores, e incorporando dicho recurso como herramienta para la utilización generalizada del resto de los alumnos.

No existe un Programa de orientación profesional al estudiante, puesto que nuestros alumnos ya son profesionales remunerados. Sí puede existir en un momento dado y en determinados casos, orientación por parte del tutor y/o Coordinador, para que el alumno alcance un puesto de trabajo superior al que tiene, relacionado con Gestión de de Calidad, ya sea de coordinador o de responsable.

En cuanto a la Movilidad, somos conscientes que tenemos que participar en labores de movilidad del alumnado, aunque resulta complicado al ser un Programa a Distancia en donde el alumno debe de realizar y plasmar sus conocimientos y las casuísticas de su centro sanitario en los trabajos prácticos que elabore a lo largo de todo el Máster. Esto facilita la localización de debilidades y la aplicación de las mejoras oportunas para crear de ellas fortalezas. Ésta labor por lo tanto se hace muy complicada si el alumno se desplaza a otro lugar distinto a su entorno laboral habitual, donde tendría que estar contratado/convenio de colaboración, para realizar su trabajo y posterior estudio de las diferentes áreas.

Además de lo anteriormente mencionado, la Universidad de Murcia cuenta con diversos servicios para la atención a la Comunidad Universitaria. Entre ellos destacamos el Servicio de Información Universitaria (SIU) <http://www.um.es/siu/> , Atención a la diversidad y voluntariado <http://www.um.es/adyv/> , Unidad para la igualdad en hombres y mujeres <http://www.um.es/u-igualdad/> Servicio de Relaciones Internacionales (SRI), Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE) <http://www.um.es/coie/index.php> o el Servicio de Cultura <http://www.um.es/web/cultura/>.

El alumno también cuenta con el apoyo y orientación del personal de gestión, el cual le puede asesorar, en cuanto a los plazos a cumplir para la entrega de trabajos, la utilización del Aula Virtual, el acceso a los exámenes, la consulta de calificaciones y la utilización del aplicativo de Videoconferencia.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

E14\_Servicios de apoyo y Orientacion academica.pdf

ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado

### 5.5 En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, estas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

En nuestro Programa no existen prácticas externas contempladas como tal, pero nuestros alumnos sí realizan prácticas en su centro de trabajo, vinculadas con los Trabajos Prácticos que albergan las diferentes Unidades Temáticas dentro de cada Módulo/Asignatura, adquiriendo así, las competencias propuestas en las Guías Docentes acordes con el nivel de enseñanza. El tutor asignado desde el inicio del curso es el responsable de guiar y orientar al alumno en el desarrollo de dicho trabajo práctico. Además es necesario que el alumno apruebe y desarrolle ésta actividad práctica, ya que sin ella no se consideraría superada la Asignatura.

El Programa formativo se ha estructurado en base a un equilibrio entre los contenidos teóricos y las prácticas realizadas por el alumno, en donde puede plasmar y utilizar todos los conceptos que ha ido asimilando poco a poco a lo largo de la Unidad Temática. El tutor es el mismo en los dos ámbitos, con lo cual recibe una información sobre el alumno mucho más concisa y pormenorizada con respecto a la adquisición de conceptos, por lo que es innecesario una coordinación adicional.

Los créditos destinados, son los mismos que aparecen en la asignatura, ya que ésta como hemos mencionado anteriormente, contempla tanto contenidos teóricos, como trabajos prácticos.

Los mecanismos implantados de evaluación y seguimiento son los contemplados en el calendario académico y en la metodología del Programa.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- NO APLICA

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

NO APLICABLE

### 5.6 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 al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, y a los servicios de apoyo del título.

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

NO APLICABLE

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- NO APLICA

**LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:**

ULTIMA VERSION MEMORIA MASTER UNIV. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD\_Modificado  
 INFORME\_SEGUIMIENTO 2012\_GestionCalidad SS.Salud\_2012\_1\_4312079.pdf  
 Informe verificación 2010-GESTION-CALIDAD-SERVICIOS-SALUD-FAV

**DIMENSIÓN 3. RESULTADOS**

**Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE. Estándar: Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) del título. 6.1 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.**

**VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

La Metodología empleada en el curso, se basa en una serie de principios y conocimientos previos en relación a la docencia en general y al aprendizaje de adultos en particular, de entre lo que destacamos la activación continua de conocimientos previos en un contexto que se parezca lo más posible al contexto profesional real, de forma que se estimule a “reelaborar” los conocimientos aprendidos. Por ello el Programa está diseñado como autoaprendizaje guiado basado en solución de problemas. Su realización a distancia introduce aspectos importantes, reforzando, algunas de las características esenciales de la metodología elegida, como son: la importancia que se concede a la iniciativa y responsabilidad de los estudiantes en el aprendizaje; utilizar problemas que motiven y ayuden a aprender y aplicar lo aprendido en el entorno de trabajo real de los estudiantes; y el papel de profesor/tutor (que se asigna individualmente a cada estudiante y ejerce como tal a lo largo de todo el máster) es de apoyo, supervisión y guía.

Los resultados de aprendizaje previstos para cada una de las materias del máster, se encuentran definidos en la correspondiente ficha de la memoria. Por ejemplo, en la materia seguridad del paciente se especifica como resultado: la utilización indicadores de seguridad clínica basados en evidencia para la exploración y control de problemas de seguridad del paciente en el entorno de trabajo de los estudiantes. La Comisión considera que las actividades formativas que realizan los estudiantes (elaboración de trabajos prácticos escritos, la lectura del material, etc.) y los sistemas de evaluación están orientadas hacia los resultados de aprendizaje previstos. Los resultados son medibles a través de los exámenes on line de cada una de las asignaturas y sobre todo a través de la elaboración de los trabajos prácticos de las Unidades Temáticas que permiten la adquisición y asimilación de los contenidos, plasmándolos en casos y situaciones reales.

Esta valoración positiva de la Comisión se apoya también en el análisis de las opiniones vertidas por los alumnos y egresados en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente. La Comisión también apoya su valoración positiva en las opiniones del profesorado del máster, el cual se reúne periódicamente para evaluar la adecuación entre los resultados y las actividades, metodologías y evaluaciones.

El Trabajo Fin de Máster (TFM) es un trabajo personal y autónomo del estudiante cuya realización tiene por objeto dar cuenta de forma integrada de los contenidos y competencias que se han adquirido con el resto de asignaturas y/o materias que conforman el plan de estudios, por lo tanto la Comisión considera que es adecuado a las características descritas en el Título. El alumno cuenta además de con el apoyo del tutor, con una guía de elaboración para dicho trabajo y con la consulta de los TFM que han realizado los alumnos en anteriores promociones.

**VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:**

- B

**LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:**

Tabla 1. “Asignaturas del plan de estudios y su profesorado”,  
 Tabla 2. “Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios  
 E16\_Exámenes ejemplo asignatura 5229.pdf  
 E16\_URL EXAMENES)  
 (E17) Trabajos fin de Grado o Máster (último curso académico completo del periodo considerado-título)

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

**VALORACIÓN DESCRIPTIVA:**

El perfil de egreso previsto para nuestros alumnos es finalizar el Máster con la formación y capacidad necesarias para desempeñar puestos en las Unidades de la Gestión de Calidad en cualquier nivel de los Servicios de Salud, además de poder realizar investigaciones dentro de este campo. El análisis de las encuestas realizadas con egresados y empleadores permite confirmar que el egresado responde al perfil previsto citado y, así por tanto, es adecuado el nivel de exigencia actual para la consecución de las competencias definidas para el título.

La Comisión no considera que exista diferencia entre el perfil de egreso definido en la Memoria y el perfil de egreso real, pero sí que considera que hay oportunidades y momentos más propicios que otros, para que el egresado pueda optar a un

puesto donde puede plasmar y utilizar todos los conocimientos que ha ido adquiriendo a lo largo del curso. Los Módulos/asignaturas están encuadrados dentro de un marco temporal. La distribución del tiempo dedicada a cada Módulo se ha ido adaptando a los contenidos pero manteniendo un número máximo y mínimo de semanas destinadas a cada asignatura, dependiendo del número de créditos y por lo tanto de la duración de la materia.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado  
E16\_Exámenes ejemplo asignatura 5229.pdf  
E16\_URL EXAMENES.DOCX)  
(E17) Trabajos fin de Grado o Máster (último curso académico completo del periodo considerado-título).  
Compl\_07\_informe empleadores

**Criterio 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO. Estándar: Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno. 7.1 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 su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.**

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los alumnos de nuevo ingreso se adecuan al perfil de ingreso definido por la Memoria modificada e informes adicionales, ya que en caso contrario no podrían acceder al Programa. El número de alumnos de nuevo ingreso, se ajusta a los parámetros estipulados dentro de la Memoria, pues no supera el límite de 60 nuevos alumnos matriculados. El cuanto al número de alumnos matriculados en el último año cursado 2013-2014, es significativamente más bajo que en los cursos anteriores, debido sobre todo al aumento del coste del crédito y a la situación laboral y personal que estamos atravesando.

Otro factor añadido para la admisión en el programa es que el alumno esté trabajando y/o pueda acceder a los datos necesarios para el desarrollo de los Trabajos Prácticos contemplados dentro de las Unidades Temáticas. Muchas personas están interesadas en realizar el Programa pero no disponen o bien de trabajo o bien de un centro que les permita el acceso a los datos, por lo que finalmente declinan la opción de matricularse.

En cuanto a las tasas de rendimiento y éxito con respecto al curso 2013-2014, se valoran como altas situándose en valores del 80 y 99% respectivamente. Las tasas de graduación, abandono y eficiencia son consistentes con las estimaciones realizadas en la Memoria. No obstante consideramos relevante destacar que la tasa de abandono en el citado curso académico, ha incrementado un 8%, con respecto a los años anteriores 2012/13 y 2011/12. Este aumento creemos que es debido a la inestabilidad laboral y a la situación de crisis que estamos atravesando. Nuestros estudiantes tienen que compatibilizar la vida laboral, familiar y de formación y esto a veces les llega a superar, teniendo que abandonar algo en el camino, que normalmente es la formación, por ello es significativa que la tasa de abandono sea un 8% más elevada en las mujeres que en los hombres.

En cuanto a la tasa de eficiencia, los resultados que se obtienen son muy positivos, ya que en el grado de satisfacción es de un 98% del total de los alumnos.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4. Evolución de los indicadores y datos del título.  
Tabla 2. Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios.  
E3\_Criterios de Admisión.pdf

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

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

A continuación se describe un resumen de los principales resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción a diferentes grupos de interés. Estos datos han sido valorados por la Comisión Académica, de forma muy positiva, pues los resultados alcanzados en cada una de las encuestas son bastante elevados.

En cuanto a la satisfacción del alumnado, podemos detallar:

- En cuanto a contenidos:
  - ? La cantidad de información nueva aportada ha sido: Mucha (5 sobre 5).
  - ? El interés de los contenidos ha sido: Muy elevado (4,5 sobre 5).
  - ? Dificultad para comprender los contenidos, ha sido: Media (3.5 sobre 5).

- En cuanto a la calidad del material ha sido: Muy buena (4,1 sobre 5).
- En cuanto a la metodología utilizada para el aprendizaje ha sido: Muy buena (4,25 sobre 5).
- En cuanto al interés general de los trabajos prácticos, ha sido: Mucho (4,5 sobre 5)
- En cuanto a la motivación para continuar con el aprendizaje, ha sido: Alta (4,25 sobre 5).
- En cuanto a la labor realizada por el tutor, ha sido: Muy alta (4,5 sobre 5).
- En cuanto al tiempo asignado para el estudio del material y la realización de los trabajos prácticos en cada módulo, ha sido: Media (3,25 sobre 5).
- En cuanto al grado de aplicabilidad en relación a las expectativas profesionales del alumno, ha sido: Muy alta (4,75 sobre 5).

Por lo tanto la media de la suma de todos los ítems encuestados es de un 4,26 sobre 5.

En cuanto a la satisfacción global con el programa ha sido: Muy satisfactoria (9,2 sobre 10).

En cuanto a la satisfacción del profesorado, podemos detallar:

- La planificación y desarrollo de la enseñanza, ha sido: Muy satisfactoria (3,67 sobre 4)
- La coordinación docente, en tanto que asegura la adquisición de los resultados de aprendizaje, ha sido: Muy satisfactoria (3,42 sobre 4)
- La coordinación inter-departamental para la programación docente y para la eliminación de vacíos y duplicidades, ha sido: Muy satisfactoria (3,55 sobre 4)
- La coordinación intra-departamental para la programación docente y para la eliminación de vacíos y duplicidades, ha sido: Muy satisfactoria (3,75 sobre 4)
- La coordinación entre actividades teóricas y prácticas, ha sido: Muy satisfactoria (3,83 sobre 4)
- La adecuación temporal de la carga de trabajo del estudiante, ha sido: Muy satisfactoria (3,67 sobre 4)
- La información publicada en la Web de la Titulación, tanto en contenido como en accesibilidad, ha sido: Muy satisfactoria (3,42 sobre 4)
- La oferta de actividades de actualización y mejora docente que realiza la Facultad o el Centro de Formación y Desarrollo Profesional, ha sido: Muy satisfactoria (3,42 sobre 4)
- Las actividades de innovación y actualización docente en las que haya participado, ha sido: Muy satisfactoria (3,42 sobre 4)
- Las distintas fuentes de información de que dispone el Centro (bases de datos, fondos bibliográficos, Aula Virtual, etc.), ha sido: Muy satisfactoria (3,58 sobre 4)
- La realización de prácticas curriculares (en el caso de que la Titulación lo contemple), en cuanto que su desarrollo actual ayuda a conseguir la adquisición de competencias de índole profesional o aplicada por parte del estudiante, ha sido: Muy satisfactoria (4 sobre 4)
- Los resultados de aprendizaje (competencias) alcanzados por los estudiantes, en relación con los resultados esperados, ha sido: Muy satisfactoria (3,67 sobre 4)
- Las actividades relacionadas con la atención y orientación al alumnado (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje...), ha sido: Muy satisfactoria (3,45 sobre 4)
- El uso que los alumnos hacen de las tutorías, ha sido: Muy satisfactoria (3,50 sobre 4)
- El conocimiento que tiene del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (SGIC), ha sido: Muy satisfactoria (3,27 sobre 4)
- El personal de apoyo a la docencia (laboratorios, bibliotecas...), en cuanto que es suficiente para las tareas que ha de realizar, ha sido: Satisfactoria (3, sobre 4)
- La formación del personal de apoyo a la docencia (laboratorios, bibliotecas...) (Sólo para máster y doctorado) Y en el caso de que los haya, ha sido: Muy satisfactoria (3,60 sobre 4):
- Los complementos de formación, en cuanto que cumplen su función de nivelación en competencias y conocimientos para facilitar el aprendizaje en la Titulación, ha sido: Muy satisfactoria (3,67 sobre 4)
- En general, la organización del Plan de estudios, ha sido: Muy satisfactoria (3,83 sobre 4)
- En general, los recursos materiales de que dispone la Titulación, ha sido: Muy satisfactoria (3,75 sobre 4).
- En general, su satisfacción con la Titulación, ha sido: Muy satisfactoria (3,83 sobre 4).

Por lo tanto la media global de la suma de todos los ítems encuestados es de un 3,60 sobre 4.

En cuanto a la satisfacción de los empleadores, podemos detallar:

- La información publicada en la página web de la Titulación, si la ha consultado, ha sido: Muy satisfactoria (3,71 sobre 4).
- La comunicación entre la Universidad y su Institución/Empresa, ha sido: Muy satisfactoria (3,57 sobre 4).
- El desarrollo del Convenio de Prácticas Externas, ha sido: Muy satisfactoria (3,83 sobre 4).
- Las actividades realizadas por los alumnos de la Titulación en su Institución/Empresa, ha sido: Muy satisfactoria (4 sobre 4).
- Los conocimientos y habilidades alcanzados por el estudiante en la Titulación, en relación con las funciones a desempeñar en su Institución/Empresa, ha sido: Muy satisfactoria (3,83 sobre 4).
- El sistema de evaluación de las prácticas, ha sido: Muy satisfactoria (3,50 sobre 4).
- La coordinación entre el tutor en la Institución/Empresa y el tutor académico de las prácticas, ha sido: Muy satisfactoria (4 sobre 4).
- La formación/competencias de los titulados que llegan a su Institución/Empresa, ha sido: Muy satisfactoria (3,57 sobre 4).

Por lo tanto la media global de la suma de todos los ítems encuestados es de un 3,70 sobre 4.

En cuanto a la satisfacción del personal de administración, podemos detallar:

- La información publicada en la página web de la Titulación, ha sido: muy satisfactoria, de un 4 sobre 4.
- Los recursos materiales de que dispone la Titulación, ha sido: muy satisfactoria, de un 4 sobre 4.
- El estado de conservación de los recursos disponibles, ha sido: muy satisfactoria, de un 3,67 sobre 4.
- La formación recibida (en el caso de que haya realizado actividades formativas), ha sido: satisfactoria 3,33 sobre 4.
- La organización de la docencia, en cuanto que permite que desarrolle su trabajo adecuadamente, ha sido: muy satisfactoria, de un 3,67 sobre 4



- La información aportada desde el SGC (Sistema de Garantía de Calidad del Centro), ha sido: buena, de un 3 sobre 4.
- En general, su satisfacción con la Titulación ha sido: muy satisfactoria, de un 4 sobre 4.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título"

compl\_Informe de resultados academicos año 2013-2014 validado.pdf  
 Compl\_07\_GRADO SATISFACCION ENMPLEDORES Y PROFESORES.pdf  
 Compl\_07\_GRADO DE SATISFACCION ENCUESTAS.pdf  
 Compl\_07.2\_Encuesta Profesorado.pdf  
 Compl\_07.2\_Encuesta Alumnado.pdf  
 Compl\_07.2\_Encuesta Alumnado.pdf  
 Compl\_07.2\_Encuesta PAS.pdf  
 Compl\_07\_Informe Empleadores.pdf

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

#### VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Para conocer los procesos de inserción laboral de los alumnos egresados del Programa Gestión de Calidad en los Servicios de Salud, el Servicio de Orientación y Empleo (COIE) ha realizado un estudio de carácter cuantitativo, a través de una encuesta estructurada, diseñada específicamente para la elaboración de este estudio. Ésta encuesta se ha dirigido a toda la población, constituida por los egresados de los cursos académicos 2011/12 y 2012/13. La encuesta se realizó telemáticamente, a través de la aplicación de encuesta de la Universidad de Murcia, con apoyo telefónico. La tasa de respuesta obtenida es de un 82,1%, ya que se han obtenido 32 encuestas de una población de 39 egresados que han solicitado el título.

Detallando los resultados, podemos observar lo siguiente:

- Los motivos principales por el que el alumno cursa el Máster es:
  - o 28,1% por promoción profesional en el actual puesto de trabajo.
  - o 37,5% por inquietud personal.

- Continuidad de la formación con el doctorado:

o El 46,9% sí quiere continuar con los estudios de Doctorado dentro de la Universidad de Murcia.

La mayoría de nuestros alumnos se encuentran trabajando antes de iniciar el Máster, por lo que el acceso a un trabajo no suele ser la expectativa a alcanzar sino más bien la promoción y el desarrollo profesional. Teniendo en cuenta este contexto, se considera que los indicadores que a continuación se presentan son aceptables para el logro de las expectativas y acordes al ámbito científico y profesional del título:

- El 4,0 sobre 5, valora que el Máster ha contribuido a mejorar sus perspectivas profesionales.
- El 3,4 sobre 5, valora que el Máster le ha ayudado a desarrollar su capacidad como emprendedor.
- El 3,8 sobre 5, valora que el Máster le ha dotado de la formación adecuada para el desempeño profesional.
- El 4.1 sobre 5, valora que el Máster le ha aportado habilidades para el ejercicio profesional en cuanto al dominio del área o disciplina tratada.

Además de estos datos facilitados por el COIE, también queremos valorar como indicador importante de inserción o promoción laboral, el hecho de que recientemente éste Máster ha sido reconocido y valorado en la bolsa de empleo del Servicio Murciano de Salud, lo cual nos permite estimar que el Máster puede tener cierta garantía de continuidad en el tiempo a la vez que facilita un mayor número de egresados formados en calidad, dispuestos a ocupar puestos de relevancia. Con estos resultados tan satisfactorios, la Comisión no ha considerado oportuno establecer acciones de mejora específicas.

#### VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

#### LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título"

E18\_informe de inserción laboral