

EXPEDIENTE N°: 4312079

FECHA: 07/04/2020

## INFORME FINAL

# EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA

## ACREDITACIÓN

**(segunda renovación de la acreditación)**

Denominación del Título	Máster Universitario en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud
Universidad (es)	UNIVERSIDAD DE MURCIA
Centro (s) donde se imparte	FACULTAD DE MEDICINA
Menciones/Especialidades que se imparten en el centro	-
Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones/especialidades del título	A DISTANCIA

ANECA conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en la modificación introducida por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título universitario oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Acreditación de ANECA de forma colegiada ha considerado tanto el informe emitido por los expertos externos que realizaron la visita a la universidad, como el resto de la información disponible del título.

Una vez otorgado el plazo de 20 días para la presentación de alegaciones y/o plan de mejoras al informe provisional de renovación de la acreditación remitido a la universidad, dicha Comisión de Acreditación emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### 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.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El Máster Universitario en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud por la Universidad de Murcia fue verificado en el año 2010. Anteriormente se impartía el Título de Experto en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud, también en modalidad a distancia. El título se sometió al proceso de primera renovación de la acreditación en el curso 2015-2016, obteniendo un Informe Favorable de Renovación de la Acreditación por parte de ANECA de fecha 05/04/2016. En dicho informe se establecían una serie de recomendaciones: 1) Establecer medidas destinadas a la mejora de la tasa de abandono; y 2) Establecer mecanismos para obtener datos de inserción laboral de los titulados del Máster.

Y, además, la universidad se comprometía a la ejecución de una serie de mejoras: 1-Inclusión en el apartado de calidad de la página web de la Facultad de Medicina de la información específica del título en relación a las evidencias de los procesos de calidad, planes de acciones de mejora y seguimiento de las mismas; 2- Especificación en el enlace de prácticas de la página web del título que no se realizan prácticas externas; 3-Especificación en las guías docentes, que todos los contenidos del Máster serán tutorizados por un mismo profesor durante todo el programa, asignado al inicio del curso; 4- Implementación del SGIC; 5- Potenciación de la utilización de chats y foros de discusión; y 6- El establecimiento de sistemas de control de los estudiantes en la evaluación y para evitar los plagios.

Es un Máster de 120 ECTS que se imparte en modalidad a distancia, de carácter profesionalizante y se estructura en 2 cursos académicos, el primero con 4 asignaturas con 60 ECTS y el segundo curso con 5 asignaturas con 44 ECTS más la asignatura de Trabajo Fin de Máster de 6 ECTS. La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes, en términos generales, con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria verificada y según las evidencias aportadas y la Web de la universidad. Las actividades formativas, la estructura del Máster y la organización de las asignaturas en el tiempo son adecuadas para favorecer la adquisición de los resultados de aprendizaje y las competencias de forma progresiva y acumulativa.

Las guías docentes de las asignaturas están actualizadas y se pueden revisar en la Web del Título y en el aula virtual. Incluyen información relevante como actividades formativas, contenido de las asignaturas, metodología docente, fechas de exámenes, bibliografías, etc. En el aula virtual se les facilitan todos los textos en pdf de las lecturas. Además, los alumnos disponen de un manual de referencia con más de 1.000 páginas elaborado ad hoc para todas las asignaturas del Máster, lo que

permite guiar el aprendizaje durante los diferentes cursos académicos.

Las actividades formativas y metodología docente así como los sistemas de evaluación descritas en la memoria de verificación son coherentes con lo descrito en las guías docentes. Todas las actividades formativas están incluidas en las guías docentes con la misma proporción de horas en relación con los créditos de la asignatura. Una de las actividades formativas planteadas es la utilización de foros al que se destinan un mínimo de 7,5 horas en asignaturas de 6 ECTS, 15 en las de 12 ECTS o 22,5 horas en las de 18 ECTS.

Los contenidos del Máster se van trabajando por módulos, de forma lógica y coherente a nivel de contenidos y competencias, que están programados en el cronograma. Los exámenes se realizan online y los alumnos disponen de una hora y un solo intento para responder a las 100 preguntas durante el día del examen. La autentificación del alumnado se realiza exclusivamente con las claves de acceso a la plataforma de la universidad.

El enlace a la normativa de Trabajo Fin de Máster (TFM) está activo y correctamente descrito en la guía docente. Según se menciona en el Informe de Autoevaluación (2019) existe un programa de tutoría durante los dos cursos académicos de duración del Máster que permite además de orientar al alumno, evaluar las actividades y trabajos prácticos realizados por el mismo, en todas las asignaturas del Máster. En las audiencias con los diferentes colectivos se constata que la asignación del tutor se realiza en relación a la afinidad por la titulación de base del alumnado. Los tutores tienen asignados un máximo de 2 alumnos por año. También se constata que existen rúbricas de evaluación para los trabajos de las diferentes asignaturas.

La presentación y defensa del TFM se realiza ante un tribunal mayoritariamente de forma presencial, aunque en el caso de dificultades para desplazarse a la universidad, se permite la realización por videoconferencia. El estudiante podrá elegir entre tres tipos de TFM: 1) describir de forma estructurada un ciclo de mejora; 2) revisión bibliográfica estructurada; y 3) trabajo de investigación aplicada en gestión de calidad.

En la Evidencia E.17 se incluyen los 18 TFM presentados en el curso 2017-2018, con calificaciones que van desde el 6,4 al 9,5. En la página web (TFM), el estudiante tiene acceso a la guía docente, el histórico de TFM y la herramienta de prevención del plagio TURNITIN.

El número de plazas de nuevo ingreso ha respetado lo establecido en la memoria verificada (60 estudiantes), habiendo sido los datos de matrícula 29 estudiantes en el curso 2014-2015, 21 en el 2015-2016, 18 en el 2016-2017 y 18 en el 2017-2018.

Según la memoria, la coordinación y seguimiento de la docencia de las enseñanzas del Máster Universitario en Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud la llevará a cabo la Comisión Académica de Máster, que tendrá como objetivo de evitar solapamientos o lagunas de contenidos, así como de vigilar el cumplimiento de los cronogramas y demás funciones en consonancia con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro (SIGC), tal y como se contempla en el artículo 14 del Reglamento por el que se regulan los Estudios Universitarios Oficiales de Máster de la Universidad de Murcia. Esta

establece que la coordinación docente se asegura a través de la Comisión Académica del Título, “que constará de un máximo de diez miembros más un representante del Centro y un estudiante. También podrá incluirse, en su caso, un representante de los empleadores o instituciones que colaboran en las prácticas regladas”, quedando representados todos los grupos de interés).

La información relativa a la coordinación, composición y funciones generales de la Comisión Académica del título es pública. Se accede a las actas de reuniones de coordinación de la titulación, 14 actas desde el curso 2014-2015 al 2019-2020. En las actas de la comisión académica, de calidad y coordinación de la titulación se evidencia una coordinación vertical adecuada que permite un buen funcionamiento de los estudios de acuerdo con lo establecido en la memoria de verificación, aunque como aspectos mejorables estarían el número mínimo de reuniones por curso académico y la participación de todos los grupos de interés en las mismas. En las audiencias con profesorado y dirección del Máster manifiestan que se hacen 2 reuniones mínimo al año de coordinación con el profesorado y que la comisión académica se reúne cada 2 meses aproximadamente.

En relación con los criterios de admisión y perfil de ingreso de los/las estudiantes al Máster, plazos de preinscripción y matrícula, requisitos y vías de acceso, el título ofrece una información adecuada y clara en la página web, siendo además coherente con la memoria de verificación. El perfil de ingreso es de licenciaturas y/o diplomaturas o grados en Medicina, Farmacia, Odontología, Psicología, Enfermería, Fisioterapia, Óptica y Optometría, Odontología o sus equivalentes extranjeros. Con carácter específico, constituirá un requisito necesario para el acceso al Máster universitario en Gestión de la Calidad por la Universidad de Murcia, la certificación de estar trabajando en un servicio de salud en el momento del acceso o una certificación de un servicio de salud acreditando que el alumno podrá acceder a los datos del centro para poder realizar los trabajos prácticos del Programa. No se contemplan complementos formativos a pesar del perfil de ingreso tan variado. En la audiencia con la dirección del Máster comentan que se han realizado videotutoriales de soporte para el alumnado que se encuentran disponibles en una Web específica del Máster

En la evidencia “E.1.1 Acta perfil de egreso en 2017”, se revisa la baja tasa de matriculación ya que, de 53 estudiantes preinscritos, al final se matricularon 18, por lo que se decide la convocatoria de becas que estimulen la matriculación. El perfil de egreso también es público, específico y relacionado con el perfil de competencias establecido en el título. El título aporta formación y capacidad necesarias para desempeñar puestos en las Unidades de la Gestión de Calidad en cualquier nivel de los Servicios de Salud, así como desarrollar investigaciones en este ámbito. Se realizó una encuesta para valorar la adecuación del perfil de egreso de los estudiantes.

En la memoria verificada no se contempla la posibilidad de reconocer créditos por experiencia laboral ni por enseñanzas superiores oficiales no universitarias, pero si por títulos propios con un máximo de 114 ECTS. Esto puede tener relación con que anteriormente dicho Máster se realizaba como título propio en la Universidad, aunque no hay ninguna evidencia que especifique como la Comisión Académica realiza este reconocimiento por títulos propios. Según las evidencias aportadas, se han realizado 5 reconocimientos, 3 en el curso académico 2014-2015 de 102, 114 y 102 ECTS y 2 en el curso 2015-2016 de 114 y 102 ECTS. Con las evidencias adicionales se puede comprobar que el reconocimiento de créditos se realiza de manera adecuada. Todos los reconocimientos tienen pendiente el TFM de 6

---

ECTS y en el caso de los reconocimientos de 102 ECTS además del TFM tienen pendiente la asignatura de "Seguridad del paciente" de 12 ECTS.

## 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.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La información disponible en la página web del título es, en términos generales, adecuada. La denominación del título se corresponde con la que se encuentra aprobada en la memoria verificada.

La documentación oficial de la titulación es fácilmente localizable y accesible. En relación a este segundo proceso de renovación de la acreditación se encuentra publicada la memoria verificada del título así como el Informe de la Primera Renovación de la Acreditación (2016). El título tras recibir el informe provisional de acreditación presentó alegaciones y un plan de mejoras, pero ninguno de estos documentos están publicados en la documentación oficial del título.

Es público el Informe de Autoevaluación realizado para el proceso de renovación de la acreditación (2019), y se dispone de un enlace con acceso directo al buzón de sugerencias para que los agentes implicados puedan hacer llegar cualquier comentario en relación al mismo. Se encuentra habilitado el enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

En cuanto al Sistema de Garantía de Calidad Interna del título, se localiza la información relativa al Manual de Calidad del centro vigente (2018) y anteriores. El coordinador de la titulación se encuentra indicado con un enlace propio y visible en la página principal del título así como la composición de la comisión académica del título.

Dentro del Sistema de Calidad, bajo el apartado denominado "Planes de mejora de los títulos" aportan dos enlaces de los cursos 2014-2015 y 2015-2016 que dirigen a la plataforma UNICA, donde no son localizados estos documentos como tal. En dicha plataforma no se localizan actas de la comisión de garantía de calidad específicas del título, si de carácter general. No se localizan informes de seguimiento del título.

Se localiza información en acceso público sobre indicadores del título (tasa graduación, abandono, rendimiento y éxito) desde el curso 2015-2016 hasta el 2018-2019.

La información sobre criterios de admisión del Máster es fácilmente localizable. Se publica información de apoyo a estudiantes con discapacidades. Se accede a la normativa de la universidad aplicable a los estudiantes del título (permanencia y reconocimiento de créditos, etc.).

La información referente al plan de estudios, horarios y guías docentes está publicada en la Web del Máster, es accesible y está actualizada. Se informa de forma adecuada del plan de estudios y los resultados de aprendizaje previstos. Las guías docentes también se encuentran disponibles y aportan información relevante de las asignaturas (contenidos, competencias, actividades formativas, profesorado, sistemas de evaluación, etc.).

La información sobre el TFM también está disponible, así como la normativa para la presentación y lectura de este.

El acceso a los materiales específicos se encuentra disponible en el aula virtual. Se informa de forma adecuada sobre las vías de acceso al título y perfil de ingreso, así como de las condiciones de permanencia y del proceso de transferencia y reconocimiento de créditos.

En el Informe de Autoevaluación de 2019 se informa que los estudiantes una vez matriculados reciben por correo electrónico 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. El 28,6% de los estudiantes consideran que la información básica del Máster (matrícula, programa, calendario, profesorado, etc.) publicada en la Web es bastante y el 71,4% mucha.

Además, hay información pública y accesible dirigida a los futuros estudiantes sobre los motivos para estudiar esta titulación, acceso y admisión, perfil de ingreso y de egreso, las salidas profesionales, doctorados relacionados, listado de competencias y plan de estudios. El plan de acción tutorial y actividades de acogida es general para toda la universidad. Por otro lado, en "Información de interés" se tiene acceso a la información sobre los principales servicios de apoyo a los estudiantes que tiene la universidad: aula virtual, becas, movilidad (esta titulación no lo contempla), orientación académica y profesional, representación estudiantil, normas de permanencia y reconocimiento de créditos, vida universitaria normativa académica, apoyo a estudiantes discapacitados y servicios universitarios. En gestión de la titulación se encuentran accesibles y públicas (con acceso restringido de algunos documentos) toda la información relacionada con la coordinación de la titulación, resultados e indicadores (No los de satisfacción de los diferentes grupos de interés), comisión académica (con acceso a todas las actas), SIGC y documentación oficial de la titulación.

### 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.

### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

La Facultad de Medicina dispone del SAIC, cuyo alcance corresponde a todas las titulaciones oficiales de las que el Centro es responsable, entre las que se encuentra la del Máster en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Este sistema se revisa periódicamente. La última revisión del Manual se ha realizado en diciembre de 2018 con la finalidad de adaptarlo a la nueva nomenclatura (Sistema de Garantía Interno de la Calidad por Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad), actualizar la denominación actual de los procesos relativos al SAIC y adaptarlo al nuevo modelo AUDIT publicado por ANECA. La estructura de calidad de la Facultad de Medicina está compuesta por un Coordinador de Calidad quien se encarga de gestionar los procesos de calidad del Centro, y de la Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC), órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

La CAC de la Facultad de Medicina se reúne periódicamente levantando acta de cada sesión. De las actas analizadas se desprende que el análisis que se realiza de los indicadores del Máster en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud es poco exhaustivo e insuficiente para proponer acciones de mejora específicas de este Máster.

Se realizan encuestas de satisfacción a los estudiantes y a los profesores, únicamente en el curso 2016-2017, aunque no se encuentran evidencias del análisis de los resultados obtenidos en las mismas. Como evidencias adicionales aportan “Informe de Inserción Laboral y Satisfacción de Egresados de los cursos académicos 2015-2016 y 2016-2017 (10 encuestados de 33 egresados)” y encuestas de satisfacción de empleadores.

La Comisión de Calidad de la Facultad realiza planes de mejora anuales con alcance de todo el centro o de algunas titulaciones. En ningún año analizado (2016, 2017 y 2018) se plantean acciones de mejora sobre el Máster en Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud.

No se han abordado algunas de las acciones de mejora comprometidas en el Plan de Mejoras derivado del Proceso de Renovación de la Acreditación del título. Por ejemplo, en relación con la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad, una acción de mejora preveía establecer un mínimo de 4 reuniones de la Comisión de Calidad de la Facultad y este número sólo se ha alcanzado en 2018. Con respecto al resto de acciones de mejora comprometidas en el Criterio 3, no se encuentran evidencias de que en las reuniones se aborden todos los procesos incluidos en el SAIC con un adecuado análisis que asegure la mejora continua del título, a excepción del análisis que se realiza de los resultados académicos. En la audiencia con el equipo directivo del Máster, el técnico de calidad de la universidad refiere que se han realizado un mínimo de 3 reuniones, aunque las recomendaciones es que realicen 4 reuniones. Además, desde el servicio de calidad de la universidad desde hace 1-2 años se facilita los temas que deben ser abordados en cada una de las reuniones para que se traten todos los procesos

---

incluidos en el SGIC.

La universidad en el plan de mejoras presentado tras la recepción del Informe Provisional de Acreditación se compromete desde la Comisión Académica del Máster a analizar y revisar la implementación y el desarrollo de cada uno de los procesos del SAIC de la Facultad que se den en este Máster, de manera que, en caso necesario, se pueda implantar la acción de mejora que se estime pertinente de cara a conseguir la mejora del Título. Las acciones de mejora que esta Comisión plantea, las incluirá en el Plan de Mejoras de la Titulación para ese curso. De este análisis y del seguimiento que se haga de las posibles acciones de mejora, se pasará información a la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Facultad, de tal manera que el Plan de Acción de Mejoras del título se pueda incluir como parte del Plan de Mejoras del Centro.

## 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.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El personal académico que participa en el programa es inferior en número a lo establecido en la memoria verificada. En dicha memoria se especifica que el título cuenta con un total de 26 profesores, con un 46% de doctores, de los cuales 1 es CU, 3 TU, 1 contratado Doctor, 1 Ayudante Doctor, 8 profesores asociados tiempo parcial y 12 profesores colaboradores. 14 son de la UM (6 a tiempo completo y 8 parcial) y 12 son profesores externos con una dedicación máxima de 30 ECTS. (Tabla 3 incluida en el Informe de Autoevaluación).

En el curso 2014-2015, 2015-2016 y 2016-2017 participaron 13 profesores; y en el 2017-2018 participaron 12 profesores. De estos, 1 es CU (curso 2014-2015), 1 CEU en todos los cursos académicos; 2 TU en el curso 2014-2015 y 1 en el resto de los cursos; entre 1-2 contratado doctor en función del curso; 1 profesor ayudante en el 2014-2015; y entre 7-9 profesores asociados en función del curso académico. No se especifica nada en relación de los profesores colaboradores.

Según los datos incluidos en la evidencia "Compl 6 Cvs del profesorado de la UM", 12 profesores han impartido docencia en el Máster, de los cuales 8 son doctores, 3 tienen líneas de investigación, 3 tienen el Máster en Gestión de la Calidad y dos profesores cuentan con 9 quinquenios de docencia. No se especifica experiencia investigadora.

Por otro lado, en la evidencia “Compl 7 Cvs del profesorado colaborador”, en el título participan 10 profesores colaboradores, con amplia experiencia en docencia, todos tienen el Máster en Gestión, líneas de investigación asociadas y publicaciones.

Entre el 17,41 y el 29 % de la docencia es impartida por profesores asociados, entre el 7 y 15% de la docencia la imparte los profesores contratado doctor, entre el 5 y 9% la imparten los TU, y el resto entre las demás categorías restantes.

La ratio estudiante/profesor ha variado en función del curso académico de tal manera que en el curso 2014-2015 fue del 4; en el curso 2015-2016 de 3,77; en el curso 2016-2017 del 2,77; y en el curso 2017-2018 del 3,5. La tasa de Doctores si tenemos en cuenta los datos de la evidencia de la tabla 3, ha ido variando en base al profesorado que ha participado por curso académico, entre el 65% en el curso 2014-2015 y 2017-2018, y el 69,2% en los cursos 2015-2016 y 2016-2017.

Este porcentaje de doctores es superior al 46% que existía en la memoria verificada, pero están por debajo del 70% de doctores requeridos en el nivel de Máster por el RD 420/2015, 29 mayo.

Según la tabla 3 de profesorado, el personal académico que participan en el Máster cuenta con experiencia investigadora de 6 sexenios de investigación en el curso 2014-2015; 2 sexenios en el curso 2015-2016 y 3 en los cursos 2016-2017 y 2017-2018. Los quinquenios se han mantenido entre 8-9 en función del curso académico.

Según la Evidencia E.9, plan de innovación docente, 6 profesores han participado en 5 proyectos de innovación docente desde el curso académico 2014-2015 al 2017-2018, pero ninguno de ellos ha sido un proyecto relacionado con la gestión de la calidad de los servicios de salud, o la enseñanza virtual en temática relacionado con el Máster.

No se incluyen evidencias que describan la formación continuada del profesorado en docencia universitaria. Aunque en la audiencia con el equipo directivo del Máster refieren que la mayoría de profesorado ya tiene una experiencia considerable de muchos años de docencia online y además algunos de los profesores participan en los cursos de innovación docente del plan de formación de la universidad.

Según la tabla 4, el grado de satisfacción de los estudiantes con la titulación es de 4,8/5, sin especificar tasa de participación, ni la satisfacción con el profesorado. En la Evidencia Compl.3 Informe encuestas, se incluye los resultados de una encuesta cumplimentada por 7 participantes de 10, con una tasa de respuesta del 70%. La labor realizada por el tutor es considerada por un 71,5% como buena o muy buena.

La universidad en el plan de mejoras presentado después de la recepción del Informe Provisional de Acreditación se compromete a comprobar la información de la Memoria Verificada del Máster al respecto del número y categoría del personal académico que imparte docencia en el mismo, de manera que la relación del personal implicado en el título sea lo más cercana a la que consta en la Memoria Verificada. En el caso de que las discrepancias sean lo suficientemente grandes, se solicitará una

---

modificación de la Memoria para ajustarla a la realidad del Máster.

## 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 de enseñanza y aprendizaje del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

De acuerdo con la información disponible, el personal de apoyo es adecuado y suficiente para satisfacer las necesidades de los/as estudiantes del Máster y asegurar la gestión administrativa y docente del título. Según la evidencia E11.1, la Facultad cuenta con 57 PAS para gestionar todas las titulaciones del centro. No se concreta cuantos PAS se dedican a gestionar las necesidades derivadas del título.

Según el autoinforme, el Máster cuenta con el apoyo 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.

Según el autoinforme, el Máster cuenta con el apoyo de dos administrativas encargadas de llevar toda la gestión administrativa y académica del Máster. No hay información disponible sobre el grado de satisfacción del profesorado y estudiantes en relación con el personal de apoyo.

Al ser un Máster de modalidad a distancia, no requiere de espacios físicos ni recursos materiales. El título se desarrolla bajo la modalidad online bajo la plataforma tecnológica Sakai, que es la misma que utiliza toda la Universidad de Murcia. Los recursos materiales se adecuan a los descritos en la memoria de verificación y al tipo de modalidad del Máster. En el Informe de Autoevaluación (2019) se menciona que se va a realizar en breve el traslado al nuevo campus de ciencias de la salud.

El aula virtual es el entorno de enseñanza utilizado para la impartición de los diferentes módulos. Se incluye como evidencias, el manual e instrucciones para la utilización más adecuada del Aula Virtual. Existe un tutorial que facilita su uso por parte de los alumnos y profesores. Todos los profesores tienen acceso al aula virtual, tanto los profesores de la Universidad de Murcia como los externos.

No hay información disponible sobre el grado de satisfacción del profesorado y estudiantes en relación con los recursos materiales disponibles. No se aportan datos de satisfacción del alumnado, egresados ni profesorado en relación al aula virtual.

Una de las recomendaciones de ANECA en el informe de acreditación es "la potenciación de la utilización de chats y foros de discusión siendo un Máster online". Teniendo en cuenta el carácter virtual/a distancia del título, se constata que no se utilizan los foros, chats u otras metodologías docentes online, que estimulen el aprendizaje participativo del estudiantado: wikis, blogs, videotutoriales, etc.

En la totalidad de las materias de los dos cursos académicos analizados (2017-2018 y 2018-2019) los chats están vacíos de contenido y hay algún foro activo como por ejemplo en la asignatura de "Identificación y análisis de los problemas de calidad en los servicios de salud" pero para la organización de grupos para trabajos. En las audiencias con estudiantes, egresados y profesorado refieren que prácticamente no se usan los foros ni los chats y que en caso de duda los alumnos contactan con el profesor-tutor por correo electrónico.

En las audiencias con el equipo de dirección del Máster comentan que en la Comisión Académica abordaron este tema, aunque el feedback recibido con el alumnado era que no eran necesarios y para este curso académico 2019-2020 se intenta fomentar que algunos alumnos formulen preguntas en los foros para fomentar la participación y la discusión con el resto del alumnado (aspecto recogido en la última acta de la Comisión Académica de octubre de 2019). También comentan que se han realizado videotutoriales de soporte para el alumnado que se encuentran disponibles en una Web específica del Máster.

Según el Informe de Inserción Laboral y Satisfacción de Egresados de los cursos académicos 2015-2016 y 2016-2017 (10 encuestados de 33 egresados) el grado de satisfacción general con la formación recibida es de 4,6/5), las metodologías docentes empleadas por el profesorado con un 4,5 y los sistemas de evaluación con un 4,2.

De los indicios y la información disponible en la Web, Evidencia E.14 y la aportada en el autoinforme, el título cuenta con servicios de biblioteca, el Centro de Orientación e Información Empleo (COIE), atención al estudiante, acción tutorial y el programa de movilidad. No obstante, la información de la que se dispone hace referencia a lo que oferta estos recursos a toda la comunidad universitaria y titulaciones de la Universidad de Murcia, y no del uso concreto que se ha realizado por los estudiantes de la titulación.

En la memoria de verificación se contempla la posibilidad de movilidad del estudiantado. En la memoria verificada se incluye un listado de referencias internacionales con las que la Escuela de osteopatía mantiene contactos y con las que tiene intención de desarrollar convenios de movilidad e intercambio de estudiantes y profesores. Sin embargo, la información sobre movilidad disponible en la Web, es la general de movilidad para todas las titulaciones de la Universidad de Murcia.

Existe un Centro de Orientación e Información Empleo (COIE). En la E.14 se realiza una breve descripción general del COIE, que es común para todos los estudios de la UM. No se describen o evidencian las actividades que se han llevado a cabo específicamente en el título. Disponen de programas y acciones de apoyo y orientación profesional se llevan a cabo desde el COIE. El

---

seguimiento de la inserción laboral de los posgraduados de Máster se lleva a cabo desde el COIE, si bien, también se analizan otros aspectos complementarios como la inserción laboral de los titulados, la inserción laboral a través de las prácticas externas o las demandas de los empleadores.

Toda la información se difunde a la comunidad universitaria de manera global. El acceso a la información de cada titulación se ofrece a través del “Espacio Centros” de la Web del Observatorio de Empleo. Acción Tutorial a los estudiantes. Información del programa disponible en la Web, y es común a todas las titulaciones de la Universidad de Murcia. Servicio de biblioteca: general para toda la universidad. Servicio de atención a la diversidad y voluntariado.

## DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

### CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

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

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Las actividades formativas planteadas en la memoria de verificación y guías docentes permiten la adquisición de competencias de cada una de las materias de la titulación. Los sistemas de evaluación planteados en las guías docentes permiten valorar la adquisición de competencias.

En cuanto a las calificaciones, según la evidencia “Tabla 2. Resultados de las asignaturas”, en el curso 2017-2018, se matricularon 18 estudiantes en primera matrícula, con un porcentaje de repetidores en primer curso del 5,56% en la asignatura de diseño e intervenciones para la mejora de la calidad y del 18,18% en métodos y herramientas para la monitorización de la calidad. En 2º curso, el número de estudiantes de 1ª matrícula se encuentra entre 17 y 23 estudiantes, con un % de repetidores del 5,88% en métodos y herramientas para el diseño de calidad, protocolización, el 11,11% en seguridad del paciente y del 13,04 en el TFM.

Según el Informe de Inserción Laboral y Satisfacción de Egresados de los cursos académicos 2015-2016 y 2016-2017 (10 encuestados de 33 egresados) el grado de satisfacción general con la formación recibida es de 4,6/5), las metodologías docentes empleadas por el profesorado con un 4,5 y los sistemas de evaluación con un 4,2.

De las evidencias disponibles de pruebas de examen, trabajos docentes de las asignaturas de referencia, trabajos fin de Máster, etc., así como en las entrevistas efectuadas por el panel, se puede

---

deducir que los resultados de aprendizaje del egresado en cuanto a conocimientos y competencias son coherentes con el perfil de egreso de la titulación. Las diferentes actividades formativas incluidas permite la adquisición de competencias y la consecución de los resultados de aprendizaje previstos en la memoria verificada. Los resultados del aprendizaje se corresponden a su nivel 3 en el MECES.

Las encuestas cualitativas realizadas a empleadores, así como las audiencias con empleadores muestran también un grado de satisfacción alto con los egresados.

## CRITERIO 7. INDICADORES DE RESULTADOS

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.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

A través de las evidencias facilitadas, se confirma que la evolución de los principales indicadores del título es adecuada de acuerdo con el ámbito temático, el entorno que se inserta el título y las características de los estudiantes de nuevo ingreso y se ajustan en general a lo previsto en la memoria verificada.

Las tasas de graduación se sitúan entre el 66,7% (curso 2014-2015), 60,7% (curso 2015-2016), 81,5% (curso 2016-2017) y 61,9% (curso 2017-2018), mientras que la memoria de verificación establecía una tasa de graduación del 65,8%.

La tasa de eficiencia oscila entre el 99,7% (curso 2014-2015), 98,4% (curso 2015-2016), 99,4% (curso 2016-2017) y el 97,0% (curso 2017-2018). En el último curso académico ligeramente por debajo de la establecida en la memoria de verificación (99,2%). La tasa de rendimiento oscila entre un 85,6% (curso 2014-2015), 79,7% (curso 2015-2016), 86,5% (curso 2016-2017) y el 91,4% (curso 2017-2018).

La tasa de abandono ha sido superior a la establecida en la memoria verificada (15,8%) en algunos cursos académicos, pero desde el curso 2017-2018 se mantiene por debajo. Oscila entre el 21,4% (curso 2014-2015), 11,1% (curso 2015-2016 y 2017-2018), y el 3,6% (curso 2016-2017).

La satisfacción global de los estudiantes con el título es de 4,8/5 (curso 2016-2017). Mientras que la satisfacción global del profesorado es de 4,9 y los empleadores de 4,3.

El perfil de egreso de los estudiantes es coherente con las competencias incluidas en el plan de estudios, de tal manera que, una vez realizado el Máster, los estudiantes estarán capacitados 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. Esta titulación tiene el propósito de formar profesionales en Gestión de la Calidad Asistencial que respondan eficientemente a las necesidades que tienen los actuales Sistemas Sanitarios y todo su complejo entorno, así como preparar profesionales que puedan llegar a ser Coordinadores o Responsables de Calidad en Centros o Instituciones Sanitarias.

En la encuesta a empleadores cumplimentada por 4 participantes, todos afirman que el perfil de egreso se adecua al contexto laboral, consideran que es una formación especializada y útil en el contexto sanitario. Afirman que los contenidos son adecuados, aunque sugieren reforzar en temas como: EFQM, gestión clínica en contextos específicos, RRHH, dinámica de grupos y clima laboral. No se incluyen encuestas de satisfacción (solo de opinión).

Tal y como se indica en el Informe de Autoevaluación de 2019, la mayoría de los alumnos se encontraban trabajando antes de iniciar el Máster.

En relación con la satisfacción de egresados, se analizan las Evidencias E.18. "Informe de inserción laboral y satisfacción egresados del curso 2013-2014 y 2014-2015 publicado en el 2017", con una tasa de respuesta de un 62,5% (25 encuestas de una población de 40 egresados). El grado de satisfacción en relación con el perfil de egreso, organización del plan de estudios, metodologías docentes, sistemas de evaluación, orientación académica y profesional, tienen puntuaciones que van desde el 3,3 al 4,2 con un grado satisfacción global con la titulación es del 4,2.

Los aspectos que presentan una satisfacción más baja son la orientación profesional recibida (3,3) y la orientación académica (3,7). El grado de satisfacción en relación con los criterios que valoran la contribución del Máster al desarrollo competencias, la valoración es muy variable puntuando con un 4,0 en habilidades para el ejercicio profesional, habilidades transversales un 3,8; iniciación a la investigación con un 3,5 y herramientas informáticas con un 3,0.

Los criterios con puntuación de satisfacción más baja están en la contribución del Máster al acceso laboral (2,0) o al desarrollo de la capacidad de emprendedor (3,1). El grado de satisfacción con la formación adecuada para el desempeño profesional o a mejorar las perspectivas profesionales respectivamente reciben puntuaciones de 3,2 y 3,5 respectivamente.

El 96 % estaba trabajando en el momento antes de iniciar el Máster y en el momento de la encuesta. El trabajo desempeñado está relacionado con el Máster bastante o totalmente en un 50%. En cuanto al grado de satisfacción egresados del curso 2013-2014 con el empleo actual, los criterios peor valorados son el uso de los conocimientos en el Máster con un 3,3; la retribución con un 3,7; y la perspectiva de mejora y promoción con un 3,1.

El grado general de satisfacción está en un 3,9. Se incluye una encuesta realizada a 4 empleadores que afirman la utilidad del Máster, la adecuación del perfil de egreso a las necesidades del sistema sanitario y recomiendan incluir algunos temas en contenidos (EFQM, ambiente laboral, RRHH o aplicabilidad en contextos clínicos específicos).

---

En las evidencias adicionales se incluyen encuestas cualitativas realizadas a empleadores, así como las audiencias con empleadores muestran también un grado de satisfacción alto con los egresados.

## MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Acreditación de ANECA emite un informe final de evaluación para la renovación de la acreditación en términos FAVORABLES

Aspectos comprometidos en el plan de mejoras presentado por la universidad que serán objeto de especial atención durante las siguientes fases de seguimiento y renovación de la acreditación del título:

- Una vez que estén implementados todos los procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad, realizar en el marco de las diferentes comisiones del título, un análisis de los resultados obtenidos tras la implantación de los procesos.
- El ajuste del personal académico a lo establecido en la memoria verificada o en caso contrario solicitar la correspondiente modificación para su valoración por ANECA

Por otra parte se establece la siguiente recomendación para la mejora del título

- Potenciar la utilización de chats y foros de discusión ya que el Máster es a distancia.

---

En Madrid, a 07/04/2020:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "M. Viles".

La Directora de ANECA