

## Máster Universitario en Gestión Sanitaria

Fecha de elaboración	11 de enero de 2019
Fecha de aprobación	11 de enero de 2019

RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	
CONSEJO DE MÁSTER, a fecha de elaboración del informe	
Director del Máster	Domingo Orozco Beltrán
Subdirector del Máster	Antonio Picó Alfonso
Profesores/as responsables de las asignaturas	Listado de profesores responsables y relatores: ARRECHEA FUSTER, SANTIAGO BERTOMEU GONZALEZ, VICENTE BLANQUER GREGORI, F. JAVIER CANDELA GARCÍA, INMACULADA CARRAMIÑANA BARRERA, FRANCISCO CARRATALA MUNUERA, CONCEPCION CONESA SOLAZ, CAROLINA DOMIGO OROZCO BELTRÁN GOMEZ SORIANO, GREGORIO GONZALEZ VALDIVIESO, MARIA GREGORIO GOMEZ SORIANO ITZIAR LADO DELGADO JOAQUÍN URIS SELLES JOSE MARIA GOMEZ GRAS JUAN ANTONIO MENARQUES ESPI MACIÁ SOLER, LORETO MAÑEZ ORTIZ, MIGUEL ÁNGEL MARCO MACIÁN, M <sup>a</sup> DOLORES MARQUÉS ESPÍ, JUAN ANTONIO MARTINEZ PART, SALVADOR MARTÍNEZ PÉREZ, JOSÉ JUAN MEDINA MARTÍNEZ, M <sup>a</sup> ÁNGELES MIRA SOLVES, JOSÉ JOAQUÍN MUÑOZ LAGO, ANTONIO NAVARRO LIMA, ÁNGEL PICÓ ALFONCO, ANTONIO QUESADA RICO, JOSÉ ANTONIO ROCAMORA RUIZ, VIRTUDES ROSADO BRETÓN, LUIS SÁNCHEZ MOLLÁ, MANUEL SORIANO CANO, FRANCISCO TORTOSA URREA, VICENTA URIS SELLES, JOAQUÍN VIUDAS INVERNÓN, JOSÉ ANTONIO
Dos representantes estudiantiles	José María Salinas
Un/a representante del PAS	María Guardiola

### 1. OBJETIVOS DE CALIDAD

---

#### 1 Documento de referencia: IV Plan de Calidad

<http://plan-de-calidad.umh.es/>

### 2. ANÁLISIS DE DATOS DE INFORMES

---

#### Documento de referencia: Encuesta sobre la satisfacción de los estudiantes con la docencia.

<http://sgq.umh.es/fdd/240/2017/STED>

#### Análisis de datos y conclusiones

El porcentaje de estudiantes satisfechos con la docencia es de 100%. Es un resultado excelente que esperamos continuar en las siguientes ediciones. La media de satisfacción de los estudiantes (de P1 a P5) es de 4.57 sobre 5. Es, también, un muy buen resultado. La tasa de respuesta a la encuesta es del 43,24%. Ligeramente inferior al curso anterior con un 60.6%. Se trata de una tasa de respuesta aceptable estos casos. No quiere decir que contesten los que les ha ido bien, generalmente los que no están contentos son los que más contestan las encuestas, dado que el Máster es de pago y con de elevado precio, el alumnado es exigente. En cualquier caso, los responsables de la dirección y docencia del máster intentarán conseguir mayor participación de encuestas en próximas ediciones.

#### Documento de referencia: Informe sobre la satisfacción de los profesores.

<http://sgq.umh.es/fdd/240/2017/STSD>

#### Análisis de datos y conclusiones

A la vista de los resultados obtenidos en la satisfacción de profesorado, se pretende mejorar en diversos ítems para la próxima edición del máster Gesan:

P3. La coordinación del curso me ha facilitado mi tarea docente

P6. El nivel académico de los estudiantes es el adecuado para poder impartir la asignatura

P12. El estado general de las instalaciones de la Universidad es adecuado para la docencia

Se establecerán estas variables en el próximo Plan de Mejora las acciones correspondientes:

- Mejorar los procesos de coordinación docente entre las diversas materias y asignaturas impartidas, a través de la puesta en común en los consejos de máster.

#### Documento de referencia: Informe general del título

<http://sgq.umh.es/fdd/240/2017/STCE>

#### Análisis de datos y conclusiones

A la vista de los resultados obtenidos, se pretende mejorar en diversos ítems para la próxima edición del

máster Gesan:

P1. La información proporcionada en la página web sobre el Máster (planificación, calendario, profesorado, sistemas de enseñanza y de evaluación)

P2. La coordinación entre las distintas asignaturas (inexistencia de duplicidades)

P4. Los materiales didácticos de las asignaturas elaborados para adquirir las competencias establecidas en las guías docentes

P5. Los recursos didácticos (trabajos dirigidos, ejercicios, foros, cuestionarios,...) utilizados para favorecer mi aprendizaje

Se establecerán estas variables en el próximo Plan de Mejora y, en definitiva, se establecerán las siguientes acciones:

- Mejorar los recursos y materiales didácticos de los alumnos así como actividades para la consecución de las competencias básicas del máster.
- Aumentar la información y contenidos generales en cada uno de los blogs/web del máster Gesan de cada uno de los apartados.
- Revisar los sistemas y criterios de evaluación de diversas asignaturas en función de las Guías Docentes para el cumplimiento de objetivos.
- Rediseñar la comunicación entre los responsables de contenidos de asignaturas evitando duplicidades en el temario.

#### **Documento de referencia: Encuesta sobre los servicios estudiantes.**

<http://sgq.umh.es/fdd/240/2017/STES>

#### **Documento de referencia: Encuesta sobre los servicios profesores.**

<http://sgq.umh.es/fdd/240/2017/STSP>

#### **Documento de referencia: Encuesta sobre la satisfacción del PAS.**

<http://sgq.umh.es/fdd/240/2017/STPA>

#### **Análisis de datos y conclusiones**

Las encuestas de satisfacción con los Servicios Generales de la Universidad y de satisfacción de la administración del Máster (CEGCA) muestran una valoración media de satisfacción en la escala de satisfechos.

A la vista de los resultados respecto a la encuesta de satisfacción del PAS, se procurará en la próxima edición 2018-19 proporcionar al alumnado todavía mayor eficiencia y una tasa de respuesta todavía más inmediata. La atención individualizada a cada una de sus peticiones, así como las solicitudes o sugerencias hacia el profesorado se ejecutarán de manera ágil y práctica. Se intentará mantener el mismo nivel de exigencia en la atención con los alumnos desde la secretaría, así como con el profesorado o futuros alumnos interesados en cursar los estudios.

#### **Documento de referencia: Informe de satisfacción con la movilidad.**

<http://sgq.umh.es/f/grado/movilidad-fm-2016-17.pdf>

**Análisis de datos y conclusiones**

No procede. No existe movilidad en el máster online.

**Documento de referencia: Informe de Inserción laboral**

[http://sgq.umh.es/f/grado/estudio-insercion-laboral-15\\_16.pdf](http://sgq.umh.es/f/grado/estudio-insercion-laboral-15_16.pdf)

**Análisis de datos y conclusiones**

No se dispone de información al respecto

**Documento de referencia: Informe de encuestas de satisfacción de los titulados**

[http://sgq.umh.es/f/grado/Dato\\_insercion\\_2017.pdf](http://sgq.umh.es/f/grado/Dato_insercion_2017.pdf)

**Análisis de datos y conclusiones**

Es de 100%, el máximo, situándose entre los mejor valorados. La media de todos los másteres es de 96,99%. Y la media sobre 5 es de 4.50 superior a la media general que es de 4,24 para los másteres de la UMH.

### 3. ANÁLISIS DE INDICADORES DE CALIDAD

**Documento de referencia: Informe Indicadores calidad.**

Indicador	2015 / 2016	2016 / 2017	2017 / 2018
11. Índice de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida (escala de 0 a 100)	82.92%	80.62%	89.29%
21. Porcentaje de cumplimiento de los Consejos de Curso (100%=2 reuniones anuales)	100%	100%	100%
49. Porcentaje de programas de asignaturas presentados en web en inglés sobre el total de asignaturas	-	-	100%
61. Porcentaje de empresarios satisfechos con los titulados empleados	100%	100%	100%
72. Porcentaje de asignaturas con Guía Docente que tienen información al menos en los campos: Descripción, Metodología y Competencias	-	100%	100%
143. Tasa de Abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que no se han matriculado en dicho título en los cursos x+1 y x+2, y el número total de estudiantes de la cohorte de entrada (100-tasa)	100%	-	96.6%
144. Tasa de Eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse	99.3%	97.8%	97%
145. Tasa de Rendimiento: relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el título y el número de total de créditos ordinarios matriculados en el título	93.7%	97.3%	93%
179. Tasa de Oferta y Demanda: relación porcentual entre el número de estudiantes que solicitan cursar estudios mediante prescripción en 1º y 2º opción y las plazas ofertadas	53.85%	123.08%	411.54%

180. Tasa de PDI doctor: relación porcentual entre el número de PDI doctor que imparten docencia en el título y el número total de PDI que imparte docencia en el mismo título	100%	100%	100%
181. Tasa de PDI a tiempo completo: relación porcentual entre PDI a tiempo completo en el título y el número total de PDI en el título	55.56%	55.56%	71.43%
182. Tasa de Matriculación: relación porcentual entre el número de estudiantes que se matriculan en un título en relación con las plazas ofertadas	100%	100%	100%
194. Grado de satisfacción de los estudiantes sobre el título (escala 1 a 5)	4.46%	4.4%	4.62%
195. Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos (escala 1 a 5)	4.35%	4.23%	4.52%
57. Realizar el informe de revisión de resultados conforme al Sistema de garantía de calidad verificado	-	100%	100%
58. Porcentaje de titulados insertados laboralmente satisfechos con la enseñanza recibida (valor de la respuesta en la encuesta de satisfacción igual o superior a 5)	-	100%	100%
59. Porcentaje de titulados insertados laboralmente	-	100%	95.24%
60. Porcentaje de titulados con un trabajo igual o superior a su nivel de estudios	-	91.67%	60%
142. Tasa de Graduación: relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título y el total de los estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte	-	86.2%	93.3%
196. Grado de satisfacción de los egresados con el título (escala 1 a 5)	-	4.08%	4.5%
28. Porcentaje de profesores satisfechos respecto a la organización de la docencia	-	-	83.33%
73. Puntuación del cuestionario de profesores respecto a los medios de que dispone para impartir enseñanzas	-	-	100%
153. Plan de Mejora realizado en las fechas establecidas (conforme al Sistema de Garantía de calidad verificado)	-	-	100%
205. Porcentaje de asignaturas de las que se ha obtenido una tasa de respuesta válida en las encuestas de estudiantes	-	-	30%
207. Porcentaje de asignaturas con una tasa de éxito superior al 40% y al menos 10 matriculados	-	-	100%

### Análisis de datos

El índice de satisfacción 89,29% superando a la edición anterior

El porcentaje de asignaturas que tienen guía docente con información es 0%

La tasa de abandono ha bajado ligeramente respecto otras ediciones: 96,6%

### Conclusiones

El índice de satisfacción de los alumnos con la docencia recibida sigue siendo muy alto, casi 89,3% aunque intentaremos en el futuro superar el 90%. Se ha cumplido al 100% con los consejos de curso planificados.

La tasas de abandono, eficiencia y rendimiento son muy adecuadas, entre 90 y 100%.

Al observar la evolución de algunos indicadores del máster de Gestión Sanitaria se constata que en el curso 2017/18 la tasa de oferta y demanda ha subido exponencialmente (411,54%) respecto al curso anterior 2016/2017 con un 123% por la razón comentada anteriormente. Y la tasa de matriculación se mantienen en el

100%.

El grado de satisfacción de los estudiantes y egresados es significativamente alto. Intentaremos mantenerlo en posteriores ediciones.

### Tasas avap

Tasa	Memoria	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Tasa de Rendimiento	-	97.3	93	-
Tasa de Abandono	-	-	3.4	-
Tasa de Eficiencia	-	97.8	97	-
Tasa de Graduación	-	86.2	93.3	-
Tasa de Matriculación	-	100	100	100
Tasa de Oferta y Demanda	-	123	411.54	242.31
Tasa de PDI Doctor	-	100	100	-
Tasa de PDI a Tiempo Completo	-	55.56	71.43	-

NP: No procede. SD: Sin dato.

### Análisis de datos

Tasa de eficiencia y rendimiento: Indicadores superando el 90%

Tasa de oferta y demanda muy elevada: 411,54%

Tasa de PDI Doctor, de nuevo: 100

### Conclusiones

Tasa de eficiencia y rendimiento: Indicadores superando el 90% están a buen nivel. Intentaremos mantener este nivel alcanzado.

Tasa de oferta y demanda: La tasa del 411,54% ha incrementado los valores respecto a la anterior edición con un 123%

Tasa de PDI Doctor: es muy adecuada, pues intentamos que todos los profesores tengan el grado de doctor.

Tasa de PDI a tiempo completo del 71,43%: se ha intentado mejorar en las siguientes ediciones, incorporando nuevo profesorado con categoría de titular o catedrático.

## 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE PROCESO DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO

Documento de referencia: Informe de evaluación de Seguimiento ó Acreditación

[http://sgq.umh.es/f/240/2017-2018/informe\\_seguimiento\\_1.pdf](http://sgq.umh.es/f/240/2017-2018/informe_seguimiento_1.pdf)

### Análisis

En función de los resultados obtenidos por el Informe provisional de AVAP, la dirección del máster MUE está revisando cada uno de los puntos del Criterio 2. Información sobre el desarrollo y funcionamiento del título, para argumentarlos y solucionarlos en la mayor brevedad.

- En las guías docentes de la página del Master que se accede como evidencia, ninguna asignatura tiene publicada la metodología, sistema de evaluación y contenidos de la asignatura. No aparece el horario de tutorías, ni la categoría y dedicación docente, ni experiencia investigadora de prácticamente ninguno de los docentes, por lo que es difícil determinar si el personal docente es suficiente y dispone de dedicación adecuada.

- No se aporta información suficiente y adecuada sobre el trabajo fin de Máster (TFM). Se recomienda especificar contenido, organización, metodología, evaluación y tipos de trabajo.

- No se detallan los mecanismos de consulta con agentes vinculados al título más allá de decir que la actividad profesional del profesorado puede facilitar su existencia.

### Conclusiones

- Se realiza un informe argumentando cada uno de los puntos anteriores:

[http://www.umh.es/contenido/Estudios/:tit\\_m\\_240/datos\\_es.html](http://www.umh.es/contenido/Estudios/:tit_m_240/datos_es.html)

De la misma manera, en la página específica del máster Gesan (sección Calendario):

<http://mastergesan.edu.umh.es/presentacion/calendario/>

También se incluye de forma personalizada los horarios de cada una de las asignaturas respecto a: exámenes, apertura y cierre, foros, entregas de trabajos, etc.

- Algunas de las asignaturas no tienen publicadas la Metodología, Evaluación y Contenidos en su guía docente debido a una incidencia informática de comunicación con la base de datos de la UMH. La información SÍ aparece en la web propia del máster y en las web blogs de cada una de ellas:

<http://mastergesan.edu.umh.es/novedades/>

<http://umh4018.edu.umh.es/>

Desconocíamos esta situación y tras comunicación con los Servicios Informáticos de la UMH se subsanó en la mayor brevedad a través del establecimiento de objetivos en el actual Plan de Mejora.

- Respecto al horario de tutorías de los docentes, al tratarse de un máster online y de un número reducido de alumnos, la relación tutor-alumno es continua y personalizada a través de los foros y el correo electrónico. Por lo que la tutoría tiene un horario continuo dentro del periodo de duración de la asignatura.

- Con respecto a la dedicación docente y experiencia, uno de los objetivos del actual Plan de Mejora es incluir un enlace (?Ver CV?) en la ficha docente de la UMH que dirija a su CV publicado en páginas de acceso público (LinkedIn, Xing, Viadeo, blog o página personal, página de la universidad donde ejerce, etc.).

- Respecto al Trabajo Fin de Máster, la información aparece en la web específica del máster. Desde la dirección del máster no se tenía conocimiento de esta incidencia y una vez trasladada a los Servicios

Informáticos a resolver en la mayor brevedad.

- Respecto a la movilidad de estudiantes, desde el inicio de los estudios y la definición propia del título se especifica que se trata de estudios superiores en modalidad online, por lo tanto, sin la presencia o existencia de prácticas externas de carácter presencial.

- Con respecto a las prácticas, dado el carácter preferentemente online del máster, no están contempladas de forma obligatoria. No obstante, y de forma voluntaria, se ofrece la posibilidad de realizarlas a través del Observatorio Ocupacional e la UMH, que tiene convenios tanto con hospitales públicos como privados de la Comunidad Valenciana. Hecho incluido en el apartado de la aplicación de calidad [sgq.umh.es](http://sgq.umh.es).

- Los seminarios son llevados a cabo por expertos de reconocido prestigio con los que los alumnos pueden intercambiar opiniones y experiencias.

Ejemplo de Seminario 4:

<http://mastergesan.edu.umh.es/asignaturas/modulo-comun/modulo-4/seminario-modulo-4/>

En el acto de clausura y entrega del título acuden profesionales con experiencia en gestión, facilitando el intercambio de opinión experto-alumno.

## 5. ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

---

**Documento de referencia: Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones.**

[http://sgq.umh.es/f/comun-docs/procedimiento\\_gestion\\_sugerencias\\_reclamaciones\\_2015.pdf](http://sgq.umh.es/f/comun-docs/procedimiento_gestion_sugerencias_reclamaciones_2015.pdf)

### Análisis

Una antigua alumna, nos ayuda a ver el máster desde otro punto de vista y nos aconseja mejorar diversos puntos:

- Aumentar el feedback entre alumno-profesor.
- que los trabajos de los alumnos no se manden por email a la secretaría del Master si no que se cuelguen en la plataforma de la UMH del máster
- a la hora del examen realizar una planilla con las respuestas correctas y que todos los alumnos tengan acceso a ella para saber en qué respuestas han cometido errores.

### Conclusiones

Ante tales evidencias planteadas, se decide incorporarlas en el Plan de Mejora del curso 2018-19 y llevar a cabo las acciones oportunas con los alumnos, implicando para ello a profesorado y secretaría.

## 6. PLAN DE MEJORA

---

**Documento de referencia: Informe Seguimiento Plan de Mejora.**



<http://sgq.umh.es/fdd/240/2017/PM>

#### Conclusiones

-Se completa la serie de acciones correspondientes al Plan de Mejora durante el curso académico 2017-18 prácticamente en su totalidad, excepto en 2 de ellas;

- Incremento de la Tasa de PDI a tiempo completo (50%)
- Aumento del número de encuestas estudiante-profesor (50%)

El objetivo fundamental para el nuevo curso 2018-19 es intentar lograr en estos 2 ítems un 100% en su cumplimiento, siempre desde la dirección, la secretaría y calidad del máster Gesan.

### 7. ÁREAS DE MEJORA RELACIONADAS CON EL TÍTULO

---

#### Áreas de mejora

Realización de Seminarios a lo largo del curso académico más participativos y dinámicos con los alumnos:

Módulo 1.- Viernes 01 de diciembre 2017. De 16:00h a 20:00h UMH Campus de San Juan. Edificio Severo Ochoa. Salón de Actos

Módulo 2.- Viernes 02 de febrero de 2018. De 16:00h a 20:00h, UMH Campus de San Juan. Edificio Severo Ochoa. Salón de Actos

Módulo 3.- Viernes 09 de marzo de 2018. De 16:00h a 20:00h UMH Campus de San Juan. Edificio Severo Ochoa. Salón de Actos

Módulo 4.- Viernes 04 de mayo de 2018. De 16:00h a 20:00h UMH Campus de San Juan. Edificio Severo Ochoa. Salón de Actos

Se acuerda realizar una jornada sobre salidas profesionales abierta a alumnos, exalumnos y a la comunidad universitaria con el objetivo de analizar y debatir el perfil profesional y la situación del mercado de trabajo, tanto en el sector privado como en el sector público. La estructura provisional sería una conferencia y una mesa redonda donde participen expertos en gestión sanitaria de las distintas áreas: gerencia, dirección médica, dirección de enfermería y dirección de gestión."

(\*\*\*) La exposición del trabajo de Fin de Master Será Presencial en la Universidad Miguel Hernández el día 30 de junio 2018. Hay 2 convocatorias junio y septiembre.

### 8. OTROS ASPECTOS A VALORAR RELATIVOS AL TÍTULO

---

#### Otros aspectos a considerar

No procede