

# Informe de Análisis y mejora del Título

**Facultad:** Ciencias Sociales y Humanas

**Titulación:** Máster Universitario en Relaciones Internacionales y  
Diplomacia Empresarial / International Relations and Business  
Diplomacy

**Curso/Promoción analizada:** 2021/2022

## Índice

DATOS DEL TÍTULO .....	3
1. VALORACIÓN DEL TÍTULO.....	4
1.1. La gestión del título .....	4
Criterio 1: Organización y desarrollo.....	4
Criterio 2: Información y transparencia .....	5
Criterio 3: Sistema de Gestión de Calidad (SGC) .....	7
1.2. Recursos .....	8
Criterio 4: Personal académico.....	8
Criterio 5: Personal de apoyo, recursos materiales y servicios .....	10
1.3. Resultados .....	12
Criterio 6: Resultados de aprendizaje.....	12
Criterio 7: Indicadores de satisfacción y rendimiento .....	13
2. FORTALEZAS, DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORA DEL TÍTULO .....	17
2.1. Fortalezas.....	17
2.2. Debilidades y acciones de mejora .....	17
3. ANEXOS .....	18
3.1. Modificaciones introducidas en el título verificado .....	18
a. Recomendaciones señaladas por las Agencias.....	18
b. Cambios introducidos en la titulación no notificados al Consejo de Universidades .....	18
c. Cambios introducidos en la titulación notificados al Consejo de Universidades .....	18
3.2. Resumen del plan de acciones de mejora .....	19

## DATOS DEL TÍTULO

---

**Responsable del Título:** Iñigo Arbiol Oñate

**Duración de los estudios:** 60 ECTS

**Modalidad:** Presencial

**Campus:** Bilbao

**Primer año de impartición:** 2020/2021

**Página web del título:** [https://www.deusto.es/es/inicio/estudia/estudios/master-universitario/relaciones\\_internacionales\\_diplomacia\\_empresarial](https://www.deusto.es/es/inicio/estudia/estudios/master-universitario/relaciones_internacionales_diplomacia_empresarial)

El informe ha sido elaborado por la **Comisión de Calidad del Título (CCT)**, que es constituida anualmente por el/la Decano/a de la Facultad. En la misma están representados los principales grupos de interés:

Responsable del título (Dirección del Máster)	Iñigo Arbiol Oñate
PDI	Sergio Caballero
PAS	Cristina Elzo
Estudiantes	María Rosario
Estudiantes egresados	Mikel Gaztañaga
Responsable/Técnico de Calidad de la Facultad	Estíbaliz Gorbea
Unidad de Calidad de la Universidad	Maite Astelarra
Empresas/organizaciones	Arantza Atxa (UNESCO Etxea)

La CCT se ha reunido a fecha 20/10/2022 (15:00). Una vez elaborado el Informe de Análisis y Mejora del Título, ha sido remitido a la Comisión de Calidad del Centro (CCC) para su aprobación.

## 1. VALORACIÓN DEL TÍTULO

### 1.1. La gestión del título

#### Criterio 1: Organización y desarrollo

Aspectos a valorar	Cumplimiento
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.	Se cumple
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.	Se cumple
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 alumnado como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.	Se cumple parcialmente
1.4. Los criterios de admisión aplicados permiten que el alumnado tenga el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.	Se cumple
1.5. La aplicación de las diferentes normativas académicas se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.	Se cumple

Indicadores relacionados <sup>1</sup>			
Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21
Grado de satisfacción con la adaptación del programa al perfil profesional	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	3,71 (sobre 5)
Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con el Plan de Estudios y su estructura	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	3,86 (sobre 5)
% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 1	--	38,46%	48%
% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 2	--	3,85%	4%
Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con la coordinación de las distintas asignaturas	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	3,14 (sobre 5)

<sup>1</sup> **Leyenda de datos para todos los criterios del informe:**

--: No hay dato

**N.A.:** No aplica

\*: El curso 2019/2020 no se realizó la medición planificada debido al covid-19

**\*1:** Debido al cambio del sistema de gestión académica, a fecha de realización de este informe, no contamos con datos relativos al curso 2021/22 de este indicador. Se incluirán en el próximo informe de Análisis y mejora del título.

## Análisis de resultados

Se deja constancia que durante el curso 2021/22 no ha sido posible obtener informes de satisfacción del alumnado respecto al Master debido a la escasa participación del alumnado por lo que la mayor parte de este informe parte de las aportaciones por parte de los alumnos egresados en la Comisión de Calidad del máster.

El **plan de estudios** ha sido implantado de acuerdo a lo establecido inicialmente en la Memoria de Verificación.

Como el título cumple su segundo año de implantación, no es aplicable la revisión del **perfil de egreso** definido.

El título posee **mecanismos de coordinación docente** entre las diferentes materias y asignaturas que configuran el plan de estudios, incluidas las prácticas y el proyecto fin de grado. Respecto a la coordinación de las distintas asignaturas, los estudiantes muestran una preocupación por la necesidad de coordinar los contenidos y evaluaciones de cada asignatura. Debido a la mejorable satisfacción de los estudiantes del curso pasado respecto a la coordinación, ya se abrió la acción de mejora AM-881.1\_40 (ver apartado 2.1. *Debilidades y acciones de mejora*).

Los **critérios de admisión** aplicados permiten que el alumnado tenga el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios. Se han realizado 18 matriculaciones (de las 30 plazas ofertadas) frente a las 10 del curso pasado, respecto a las solicitudes recibidas. Debido a la denegación de pasaportes, la universidad admitió a 21 estudiantes, pero 3 de ellos no pudieron viajar desde sus países por dificultades en los visados, prohibiciones de viaje etc. En este sentido, no se identifica que esto pueda ser un problema que la universidad puede resolver.

## Áreas de mejora

- **AM-881.1\_40**: De cara al curso 2022-23 se han articulado unos formularios previos al inicio del curso para que los estudiantes conozcan de antemano la organización del curso y su evaluación facilitando la coordinación de los docentes de desde la dirección (Ver apartado 2.1 *Debilidades y acciones de mejora*).

## Criterio 2: Información y transparencia

Aspectos a valorar	Cumplimiento
2.1 Las y 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 acreditación.	Se cumple
2.2. La información necesaria para la toma de decisiones de las y los potenciales estudiantes interesadas e interesados en el título y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional e internacional es fácilmente accesible.	Se cumple
2.3. El alumnado matriculado en el título, tiene acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.	Se cumple

<b>Indicadores relacionados</b>			
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Valor de referencia</b>	<b>2021/22</b>	<b>2020/21</b>
Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con la información online de la titulación	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	3,71 (sobre 5)

### **Análisis de resultados**

El título cuenta con un proceso denominado Comunicación y Rendición de Cuentas a los grupos de interés, por el que anualmente se revisa que la información pública disponible sigue siendo adecuada a las necesidades de todos grupos de interés y que se mantiene actualizada.

La página web del título, cuenta con un apartado denominado Gestión de Calidad-Una titulación con garantías, desde el que se puede acceder a:

- La información oficial respecto a la Verificación/ Modificación (Memoria de Verificación; Evaluación de la solicitud de verificación; Resolución de la verificación y Enlace directo al RUCT).
- Seguimiento del título (Informes de seguimiento y feedback recibido de Unibasq).
- Acreditación del título (Informes de Autoevaluación y feedback recibido de Unibasq).
- Sistema de Gestión de Calidad de la facultad. En el que figuran los responsables del mismo, el Manual de Calidad, la Política de Calidad y se informa sobre los principales resultados en términos de indicadores de rendimiento y satisfacción de los diferentes grupos de interés (modelos de encuestas, resultados de los informes de satisfacción).
- Menciones o sellos si la titulación cuenta con los mismos.

En cuanto a los indicadores del título y acciones de mejora, desde la Dirección de la Universidad se decidió, dar acceso a esta información a través de los informes de seguimiento anuales para no duplicar la información (disponible en el apartado Gestión de Calidad Una titulación con garantías).

Además, a nivel de Universidad, existe el apartado Transparencia, donde se rinde cuentas sobre los principales resultados obtenidos, (Oferta y demanda académica, Alumnos, Claustro, Personal, Resultados, Empleabilidad, Rankings e Información económica). La información pública permite a todos los grupos de interés tener una visión completa y clara de los aspectos más relevantes: vías de acceso y perfil de ingreso recomendado, criterios e información del proceso de admisión, normativa académica, estructura del plan de estudios (con los programas de cada asignatura), el perfil de egreso, etc.

Los estudiantes matriculados disponen de información relativa a los horarios de las asignaturas, las aulas, el calendario de exámenes y revisiones, así como el resto de documentación necesaria para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios. Dicha información incluye también el programa de todas las asignaturas, y el trabajo fin de título. Esta información está disponible tanto para los estudiantes de nueva matriculación como para los estudiantes que están cursando los estudios.

En el curso 2021/22, no se ha calculado el nivel de satisfacción de los estudiantes con la información online/publicada, ya que no se ha realizado informe de satisfacción de estudiantes por considerarse la muestra recogida no significativa.

### **Áreas de mejora**

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

### Criterio 3: Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Aspectos a valorar	Cumplimiento
3.1. El SGC 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.	Se cumple
3.2. El SGC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos.	Se cumple
3.3. El SGC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.	Se cumple

#### Análisis de resultados

La Facultad tiene certificada la implantación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) siguiendo las directrices del programa **AUDIT**. Además, la Facultad cuenta desde noviembre de 2018 con la **Acreditación Institucional**.

EL SGC implantado es una herramienta útil para ayudarnos a sistematizar la mejora continua en la titulación. Nos aporta un gran número de datos relevantes, nos proporciona espacios para la reflexión, y nos permite incorporar el análisis cualitativo como valor significativo y diferencial en la mejora de la titulación. Cabe destacar que el SGC está siendo adecuadamente documentado, implantado y mantenido.

Se cumple el ciclo de mejora continua (PDCA) en todos los procesos del SGC, hay planificación, desarrollo del proceso, control a través de los indicadores y las evidencias, y mejora continua (acciones de mejora).

El SGC implantado facilita la recogida y el análisis de los indicadores que posibilitan y facilitan el seguimiento, modificación de la oferta académica y la acreditación de los títulos que se imparten en el centro, y su mejora continúa tomando como base el análisis de los datos objetivos.

La Comisión de calidad del título es la encargada de llevar a cabo el proceso “Análisis y mejora del título”, que tiene como objetivo establecer la sistemática necesaria para asegurar la mejora continua de la titulación. En dicha comisión están representados los principales grupos de interés: Responsable del título, PDI, PAS, Responsable de Calidad de la Facultad, Unidad de Calidad de la Universidad, Empresas/organizaciones, Estudiantes y Estudiantes egresados.

Para conseguir una gestión más eficaz y eficiente de nuestro SGC, los procesos se soportan bajo una herramienta informática de gestión de procesos.

Se puede consultar el informe de Análisis y Mejora del Centro del curso analizado, enviado a Unibasq.

#### Áreas de mejora

En cada criterio se presentan los resultados del análisis de la implantación de los procesos del SGC. Tras el estudio de los mismos, si se han identificado debilidades, se establecen las acciones de mejora necesarias.

Además, en la reunión del análisis y mejora del Centro se lleva a cabo la revisión del SGC.

## 1.2. Recursos

### Criterio 4: Personal académico

Aspectos a valorar	Cumplimiento
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.	Se cumple
4.2. El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y atender al alumnado.	Se cumple
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.	Se cumple
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, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.	Se cumple

Recursos Humanos		
Nombre del indicador	2021/22	2020/21
Estabilidad de la plantilla docente (% de profesorado permanente)	37,03%	37,03%
Número de profesorado con acreditación docente	11	11
Número de sexenios del cuerpo docente universitario	22	22
Personal docente e investigador (hombres)	6	6
Personal docente e investigador (mujeres)	2	2
Personal docente e investigador doctor (hombres)	10	10
Personal docente e investigador doctor (mujeres)	5	5
Ratio estudiante/profesor	0,37	0,37
Total de profesorado invitado	19	19
Total de profesorado del Título	27	27

### Indicadores relacionados



Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21
Grado de satisfacción de los estudiantes con la calidad de la atención que me presta el Director/a	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,29 (sobre 5)
Grado de satisfacción de los estudiantes con la calidad de la atención que me presta el Profesorado	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,29 (sobre 5)
Grado de Satisfacción global de los estudiantes en relación a las competencias docentes del Profesorado (media del Máster)	3,5 (sobre 5)	4,51 (sobre 5)	N.A.
% de profesores acreditados con Label 1	--	27,27%	33%
% de profesores acreditados con Label 2	--	4,55%	6%

### Análisis de resultados

Durante la edición 2021/22, el profesorado ha tenido muy escasas variaciones respecto a lo planificado en la Memoria de Verificación, habiéndose agregado estos cambios para enriquecer la experiencia de aplicación prácticas del conocimiento por parte del estudiante a través de la guía de profesionales de reconocidos prestigios nacional e internacional. Este enriquecimiento contribuye a que el Máster dote a los estudiantes de una competencia de análisis aplicable a la realidad diplomático-empresarial actual.

El profesorado de la edición 2021/22 estuvo formado por 34 personas, 16 profesionales del sector privado, 9 miembros del personal docente e investigador de la Universidad de Deusto y 9 procedentes de otras universidades. El 42% del cuerpo docente son mujeres y el 58%, hombres. 18 personas que imparten docencia en el máster tienen título de doctor y 14 tienen acreditación docente.

Según la **Memoria de Verificación**, de los 27 profesores disponibles, 20 estaba previsto que fueran doctores (74,07%), de los que a su vez 18 estaban acreditados (90 % de doctores, acreditados). Buscando la mejora de la aplicabilidad de los conocimientos y competencias del Máster, se ha incluido a varios expertos externos que no son doctores lo que ha rebajado el porcentaje de doctores en el profesorado. Sin embargo, el número de créditos impartidos y coordinados por doctores se ha elevado a un 82%. El número de sexenios del profesorado es 23.

Respecto a la **actividad investigadora**, el profesorado del Departamento de Relaciones Internacionales y Humanidades de la Universidad de Deusto, de donde se nutre principalmente el Máster, está formado por docentes con una dilatada trayectoria en el ámbito de las Ciencias Sociales en general y de las Relaciones. El 62% se integran al Equipo Relaciones Internacionales y Seguridad Multidimensional creado en 2017. Hay que añadir que los proyectos de investigación del profesorado del Máster, así como sus publicaciones, se sitúan en el ámbito de las Ciencias Sociales, en el de la internacionalización empresarial y la diplomacia, esto es, en el ámbito de conocimiento en el que se desarrolla también su tarea docente que resulta así enriquecida por la referencia a la realidad social de nuestro entorno. Por otro lado, todos los académicos no vinculados a la Universidad (el 38 %) acreditan una actividad docente e investigadora muy extensa durante décadas.

En relación a la **capacitación del profesorado**, la Universidad de Deusto ofrece al profesorado propio un amplio abanico de actividades formativas centradas en: Competencias digitales como el uso de las plataformas tecnológicas educativas, Competencias genéricas, Metodologías y técnicas de enseñanza-aprendizaje, Metodologías y técnicas de investigación, e Idiomas. Gracias a estas actividades formativas, el profesorado se mantiene actualizado en las últimas innovaciones pedagógicas que facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje. Asimismo, la Unidad de Innovación Docente de la Universidad ofrece todos los años un plan de formación para el profesorado, tanto en las competencias docentes y en la impartición de competencias genéricas en sus clases, como en idiomas y en la labor

tutorial. También ha formado al profesorado en la utilización de la plataforma de enseñanza-aprendizaje, ALUD.

Los porcentajes de participación de las encuestas de evaluación a la docencia han sido muy bajos, por lo que esta información se trasladará, a través del Responsable de Calidad de la Facultad, a los miembros de la Comisión de Calidad del Centro para valorar el establecimiento de acciones de mejora a nivel de centro.

La **ratio estudiante/docente** es de 0,55 (19 estudiantes/34 docentes). Esta tasa es adecuada para la realización de las actividades formativas, incide positivamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje y permite una atención personalizada y de calidad.

### Áreas de mejora

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

### Criterio 5: Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

Aspectos a valorar	Cumplimiento
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.	Se cumple
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.	Se cumple
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.	No aplica
5.4. Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición del alumnado una vez matriculado se ajustan a las competencias y modalidad del título y facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje.	Se cumple
5.5. En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas obligatorias, estas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.	Se cumple
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.	Se cumple

### Recursos materiales y servicios

Indicadores relacionados			
Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21
Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,00 (sobre 5)

Indicadores relacionados			
Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21
% de créditos ofertados en inglés	--	100%	100%
Número de créditos ofertados en Inglés	--	60	60

### **Prácticas externas**

Indicadores relacionados			
Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21
% de participación de los estudiantes de máster en la encuesta de prácticas	≥ 50%	22,22%	60,00%
Grado de satisfacción global de los estudiantes de máster con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	3,83 (sobre 5)
% de participación de los tutores de entidades en la encuesta de prácticas	≥ 50%	Muestra no representativa	--
Grado de satisfacción global de los tutores de entidades con el proceso de prácticas	4 (sobre 5)	Muestra no representativa	--

### **Análisis de resultados**

No se han llevado a cabo cambios relativos al personal de apoyo y los recursos materiales, respecto a lo especificado en la memoria de verificación.

El **personal de apoyo** disponible es suficiente y tiene la dedicación al título adecuada para apoyar las actividades docentes. Respecto a los **recursos materiales** estos son suficientes y se ajustan a las necesidades de la organización, además es uno de los aspectos mejor valorados por los estudiantes.

No disponemos de resultados de la encuesta al alumnado, pero en reunión y tutorías realizadas, los estudiantes han expresado con claridad su alta satisfacción con el personal de apoyo, recursos materiales y servicios.

En relación a la **orientación profesional** que recibe el estudiante, la Universidad posee un Servicio Integral de Inserción Laboral denominado Deusto Alumni. Este servicio ofrece asesoramiento y acompañamiento a las personas que están a punto de terminar o ya han terminado sus estudios para lograr su inserción laboral o mejorar su empleabilidad con formación específica en torno al mercado de trabajo. Durante este curso, al tratarse de su primera edición, este servicio no ha podido implementar toda su funcionalidad.

En cuanto a las **prácticas externas**, los estudiantes han de realizar 9 ECTS de prácticas externas como asignatura obligatoria. Este ámbito es especialmente bien valorado tanto por los estudiantes como por las empresas participantes de prácticas. La realización de unas prácticas de calidad es fundamental para el alumnado, como refiere la egresada, así como la estudiante actual.

El máster no contempla la movilidad de estudiantes.

### Áreas de mejora

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

## 1.3. Resultados

### Criterio 6: Resultados de aprendizaje

Aspectos a valorar	Cumplimiento
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.	Se cumple
6.2. Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel del MECES.	Se cumple

Resultados de aprendizaje			
Nombre	M.V.	2021/22	2020/21
Tasa de abandono	5%	*1	N.A.
Tasa de eficiencia	95%	*1	100%
Tasa de evaluación	No aplica	*1	100%
Tasa de éxito	No aplica	*1	99%
Tasa de graduación	95%	*1	N.A.
Tasa de idoneidad en la graduación	No aplica	*1	N.A.
Tasa de rendimiento	No aplica	*1	99%

Indicadores relacionados			
Nombre del indicador	Valor de referencia	2021/22	2020/21
% de participación de los estudiantes de TFM	≥ 80%	22,22%	70%
Grado de satisfacción con el trabajo realizado en tu TFM	4 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,43 (sobre 5)
Grado de satisfacción con la atención y apoyo recibidos por parte del tutor del TFM	4 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,83 (sobre 5)
% de estudiantes que realiza TFM en empresa	--	0%	0%

### Análisis de resultados

Los resultados obtenidos por el alumnado de la promoción 2020/21 en las distintas asignaturas han sido satisfactorios y evidencian adecuados resultados de aprendizaje, así como niveles de exigencia que posibilitan la consecución de las competencias definidas en el título.

Los resultados globales obtenidos por los estudiantes en los TFM realizados, evidencian adecuados resultados de aprendizaje, así como niveles de exigencia que posibilitan la consecución de las competencias definidas en el título. La reunión con estudiantes y egresados muestra una valoración positiva global del alumnado con el TFM que también expresa su satisfacción con la atención prestada por los tutores y coordinación del TFM.

Todo ello muestra que la estrategia-enseñanza aprendizaje puesta en práctica en las diferentes asignaturas y amparada en el marco pedagógico de la Universidad de Deusto (MFUD) permite la adecuada consecución de los resultados de aprendizaje por parte de los estudiantes.

### Áreas de mejora

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

### Criterio 7: Indicadores de satisfacción y rendimiento

Aspectos a valorar	Cumplimiento
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 el ámbito temático y entorno en el que se Inserta el título y es coherente con las características del alumnado de nuevo ingreso.	Se cumple
7.2. La satisfacción de los/as estudiantes, del profesorado, de los/as egresados/as y de otros grupos de interés es adecuada.	Se cumple
7.3. Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.	Se cumple

**Oferta y demanda de la titulación**

<b>Oferta y demanda</b>		
<b>Nombre</b>	<b>2021/22</b>	<b>2020/21</b>
Créditos matriculados	*1	600
Créditos presentados	*1	600
Créditos reconocidos	*1	0
Créditos superados	*1	594
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados	*1	10
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (castellano)	*1	0
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (euskera)	*1	0
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (inglés)	*1	10
Estudiantes matriculados	*1	10
Número de estudiantes con beca (hombres)	*1	0
Número de estudiantes con beca (mujeres)	*1	0
Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo	*1	10
Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo parcial	*1	0
Ocupación de la titulación	*1	33,33
Plazas demandadas	*1	32
Plazas ofertadas	*1	30
Ratio plazas demandadas / ofertadas	*1	1,06
Vía de acceso a los estudios / Título universitario del EEES	*1	1
Vía de acceso a los estudios / Título universitario español	*1	8
Vía de acceso a los estudios /Otras vías de acceso	*1	0
Vía de acceso a los estudios /Título universitario ajeno a EEES que da acceso a estudios de 2º ciclo	*1	1

### **Satisfacción de los grupos de interés**

<b>Indicadores relacionados</b>			
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Valor de referencia</b>	<b>2021/22</b>	<b>2020/21</b>
% de participación de los estudiantes de máster	≥ 50%	22,22%	70,00%
Grado de satisfacción de los estudiantes de máster	3,5 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,00 (sobre 5)
Nº de reclamaciones	--	0	0
Nº de sugerencias	--	0	0
Nº total de sugerencias y reclamaciones	--	0	0
% de reclamaciones contestadas	100%	--	--
% de reclamaciones resueltas	≥ 80%	--	--
% de sugerencias contestadas	100%	--	--
Tiempo medio de respuesta definitiva a la persona usuaria de sugerencias y reclamaciones	10 días	--	--

### **Análisis de resultados**

No se dispone aún de los resultados de las tasas de graduación, rendimiento, eficiencia y éxito del curso 2021/22, pero las altas tasas de evaluación, eficiencia, graduación y rendimiento del curso 2020/21 del máster, junto con la reducida tasa de abandono, reflejan resultados positivos. Estos resultados nos indican un diseño del plan de estudios ajustado a la formación previa e intereses del alumnado, la corrección de los criterios y del proceso de admisión al máster, un buen desempeño del alumnado y una planificación adecuada de los procedimientos de evaluación y aprendizaje.

El título cuenta con un proceso denominado **Satisfacción de los grupos de interés** que permite conocer, analizar y evaluar el grado de satisfacción de los grupos de interés, respecto al cumplimiento de sus necesidades y obtener así la información para la mejora continua de la titulación. Durante este curso 2021/2022 se ha llevado a cabo:

- Encuesta de **satisfacción general estudiantes** de máster. No ha sido posible obtener informes de satisfacción del alumnado respecto al Master en general ni respecto al TFM debido a la escasa participación del alumnado.
- **Evaluación de la docencia**. El grado de satisfacción global de los estudiantes en relación a las competencias docentes del Profesorado (media del Máster) es de 4,51 (sobre 5), lo cual se considera muy positivo.

Al ser el Máster un título de nueva impartición no hay valoraciones respecto de la **inserción laboral** o la satisfacción del egresado. Actualmente se está trabajando con la promoción 2019, cuyos resultados estarán disponibles a finales de 2023 y serán analizados en el informe de análisis y mejora del título del curso 2023/24.

El título tiene implantado un proceso de **Atención a las Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades**, a través del cual los grupos de interés pueden realizar cualquier comentario o sugerencia de mejora mediante los diferentes mecanismos de que disponen (buzones físicos y en la web). Durante el curso 2021/22 no se ha recibido ninguna en relación al título.

### **Áreas de mejora**

No se han detectado áreas de mejora relativas a este criterio.

### **Revisión de los indicadores del SGC**

Una vez analizados todos los resultados, los miembros de la CCT deciden mantener tanto los indicadores como los valores de referencia establecidos en todos los indicadores del título.

Durante el curso 2021/22, la Unidad de Calidad ha llevado a cabo la revisión de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de las Facultades.

**Se han incluido los siguientes indicadores de titulación: Planificación y organización de la docencia:** Grado de Satisfacción global de los estudiantes en relación a las competencias docentes del Profesorado (media del Máster).

**Se han extinguido los siguientes indicadores de titulación: Planificación y organización de la docencia:** Grado de Satisfacción global de los estudiantes con el Profesorado "Considero que ha sido un profesor competente.



## 2. FORTALEZAS, DEBILIDADES Y ACCIONES DE MEJORA DEL TÍTULO

### 2.1. Fortalezas

Dentro de la Comisión de Calidad del Título se destacan las siguientes fortalezas:

- El enfoque del máster tan específico es valorado positivamente por los empleadores. Es un valor añadido tanto para las empresas como para los estudiantes.
- La cercanía del profesorado y su diversidad disciplinar.
- La combinación entre los profesionales y docentes de la Universidad
- Valor diferencial que aporta la estructura de las prácticas y el TFM. En este sentido, las prácticas y el TFM se evalúan individualmente a través de un sistema de entrevistas personales que adecúan los intereses de los estudiantes con sus expectativas profesionales y las de las empresas e instituciones empleadoras.

### 2.2. Debilidades y acciones de mejora

Respecto a la acción de mejora que quedaba pendiente:

- **AM-881.1\_40**: En la Comisión de Calidad del Título del curso 2020/2021 y se comenta que los estudiantes han valorado con una puntuación del 3,14 (sobre 5) el ítem correspondiente a la coordinación de asignaturas encuesta de satisfacción del curso 2020/21. Para el curso 2021/22, se organizó un mecanismo que permite a la dirección conocer, evaluar y compartir con el profesorado los contenidos concretos de cada parte, así como los materiales que los estudiantes deben de conocer previamente al comienzo del curso. Además, de cara al curso 2022/23, se han articulado unos formularios previos al inicio del curso para que los estudiantes conozcan de antemano la organización del curso y su evaluación facilitando la coordinación de los docentes de desde la dirección. Se esperará a valorar su eficacia.

En el curso 2021/22, derivado del análisis del SGC, del análisis de los resultados académicos y de las reuniones mantenidas por la Comisión de Calidad del Título, no se identifican nuevas áreas de mejora.

### 3. ANEXOS

#### 3.1. Modificaciones introducidas en el título verificado

##### a. Recomendaciones señaladas por las Agencias

*Todas las recomendaciones de las Agencias se tratan como acciones de mejora dentro del SGC.*

Nº	Recomendación	Acción mejora	Plazo	¿Finalizada?
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

##### b. Cambios introducidos en la titulación no notificados al Consejo de Universidades

*(Cambios notificados a través del Análisis y mejora del Título y que se actualizarán cuando el título solicite una nueva modificación de la memoria. Se incluyen los cambios en el año en el que se implantan)*

Nº	Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación
1	No aplica	No aplica	No aplica

##### c. Cambios introducidos en la titulación notificados al Consejo de Universidades

*(Cambios que han supuesto una modificación de la memoria. Se incluyen los cambios en el año que se solicitan y aprueban)*

Nº	Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación	Evidencia
1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

### 3.2. Resumen del plan de acciones de mejora

Máster Universitario en Relaciones Internacionales y Diplomacia Empresarial / International Relations and Business Diplomacy								
Nº Debilidad	Curso Académico	Debilidad	Causa	Acción de mejora	Plazo	¿Finalizada?	Eficaz	Parámetro de valoración eficacia
AM-881.1_40	2021/2022	En la Comisión de Calidad del Título del curso 2020/2021 y se comenta que los estudiantes han valorado con una puntuación del 3,14 (sobre 5) el ítem correspondiente a la coordinación de asignaturas encuesta de satisfacción del curso 2020/21.	La diversidad y número del profesorado hace que tiendan a intentar recalcar cuestiones que les parecen fundamentales o a construir sobre la asunción de ciertos conocimientos básicos.	Organizar un mecanismo que permita a la dirección conocer, evaluar y compartir con el profesorado los contenidos concretos de cada parte, así como los materiales que los estudiantes deben de conocer previamente al comienzo del curso. Articular unos formularios previos al inicio del curso para que los estudiantes conozcan de antemano la organización del curso y su evaluación facilitando la coordinación de los docentes de desde la dirección.	31/07/22	Sí	--	≥ 3,5/5 en el ítem coordinación de asignaturas