

# 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

## 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) .....	6
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 .....	19
3.1. Modificaciones introducidas en el título verificado .....	19
a. Recomendaciones señaladas por las Agencias.....	19
b. Cambios introducidos en la titulación no notificados al Consejo de Universidades .....	20
c. Cambios introducidos en la titulación notificados al Consejo de Universidades .....	20
3.2. Resumen del plan de acciones de mejora .....	21

## DATOS DEL TÍTULO

---

**Responsable del Título:** Iñigo Arbiol Oñate

**Duración de los estudios:** 60

**Modalidad:** Presencial

**Campus:** Bilbao

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

**Curso/Promoción analizada:** 2019/2021

**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)	Inigo Arbiol
PDI	Sergio Caballero
PAS	Cristina Elzo
Técnico de Calidad de la Facultad	Estibaliz Gorbea
Unidad de Calidad de la Universidad	Marian Carballo
Estudiante	Miller West
Estudiante egresado	Mikel Gaztañaga
Empresas/organizaciones	Arantzazu Acha

La CCT se ha reunido a fecha 26/10/2021 (09:30). 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		
Nombre del indicador	Valor de referencia	2020/21
% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 1	--	48%
% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 2	--	4%
Grado de satisfacción con la adaptación del programa al perfil profesional	3,5 (sobre 5)	3,71 (sobre 5)
Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con el Plan de Estudios y su estructura	3,5 (sobre 5)	3,86 (sobre 5)
Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con la coordinación de las distintas asignaturas	3,5 (sobre 5)	3,14 (sobre 5)

#### Análisis de resultados

El Máster Universitario en Relaciones Internacionales y Diplomacia Empresarial obtuvo la verificación del título el 19/12/2019, y se ha implantado por primera vez en el curso 2020/21. El informe de verificación contenía algunas recomendaciones que se han atendido adecuadamente, tal y como se recoge en los

apartados 2.2. *Debilidades y acciones de mejora* y 3.1.a) *Recomendaciones señaladas por las Agencias*, del presente informe.

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

Como el título cumple su primer 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. En general los indicadores analizados se encuentran por encima del valor de referencia establecido (3,5/5), excepto con la coordinación de las distintas asignaturas y los estudiantes muestran una preocupación por la necesidad de coordinar los contenidos y evaluaciones de cada asignatura.

Los **criterios de admisión** aplicados permiten que el alumnado tenga el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios. Se han realizado 10 matriculaciones (de las 30 plazas ofertadas), respecto a las solicitudes recibidas. Debido a la situación del COVID, la universidad admitió a 19 estudiantes, pero 9 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 para el próximo curso 2021/2022.

### Áreas de mejora

De cara al curso 2021-22 se van a 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 (Ver apartado 2.1 Debilidades y acciones de mejora).

Atendiendo a la diversidad disciplinar de los estudiantes de nuevo ingreso, y fruto de esos formularios, los estudiantes tendrán disponible previo al inicio del curso una serie de complementos de formación.

Por último, se ha dado respuesta a las recomendaciones realizadas por Unibasq al Informe de Verificación del título relativa a este criterio (AM-548.1\_2218 y AM-548.1\_2219).

### 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

Indicadores relacionados		
Nombre del indicador	Valor de referencia	2020/21
Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con la información online de la titulación	3,5 (sobre 5)	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, desde el que se puede acceder a la Información Oficial del Título.

También se puede acceder al Sistema de Gestión de Calidad, donde figuran los responsables del mismo, el Manual de Calidad, la Política de Calidad y se informa sobre los principales resultados del título en términos de indicadores de rendimiento y satisfacción de los diferentes grupos de interés (modelos de encuestas, resultados de los informes de satisfacción, y el informe de sugerencias y reclamaciones).

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.

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, incluidas las prácticas externas 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.

Se valoran positivamente los resultados obtenidos en los indicadores relacionados, destacando una valoración de información on-line de la titulación de 3,71/5.

## 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

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

Indicadores relacionados		
Nombre del indicador	Valor de referencia	2020/21
% de profesores acreditados con L1	--	33%
% de profesores acreditados con L2	--	6%
Grado de satisfacción de los estudiantes con la calidad de la atención que me presta el Director/a	3,5 (sobre 5)	4,29 (sobre 5)



Indicadores relacionados		
Nombre del indicador	Valor de referencia	2020/21
Grado de satisfacción de los estudiantes con la calidad de la atención que presta el Profesorado	3,5 (sobre 5)	4,29 (sobre 5)
Grado de Satisfacción global de los estudiantes en relación a las competencias docentes del Profesorado (media del Grado)	3,5 (sobre 5)	4,42 (sobre 5)

### Análisis de resultados

Durante la edición 2020/21, el profesorado ha tenido muy escasas variaciones respecto a lo planificado. Durante la edición 2020/21, 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 2020/21 estuvo formado por 27 personas, 12 profesionales del sector privado, 8 miembros del personal docente e investigador de la Universidad de Deusto y 7 procedentes de otras universidades. El 30% del cuerpo docente son mujeres y el 70%, hombres. 15 personas que imparten docencia en el máster tienen título de doctor y 11 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 76.6%. El número de sexenios del profesorado es 6.

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.

La **ratio estudiante/docente** es de 0,37 (10 estudiantes/27 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, como muestran los indicadores de la encuesta

de **evaluación de la docencia** (2020/21) referidos a la valoración del apoyo prestado en el aprendizaje y de la tutoría para el seguimiento de los trabajos, destacando además la atención del profesorado, la capacidad para resolver imprevistos y la calidad docente del profesorado.

### 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	2020/21
Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	3,5 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)

### **Internacionalización**

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

### **Prácticas externas**

<b>Indicadores relacionados</b>		
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Valor de referencia</b>	<b>2020/21</b>
Grado de satisfacción global de los estudiantes de máster con el proceso de prácticas	3,5 (sobre 5)	3,83 (sobre 5)
% de participación de los estudiantes de máster en la encuesta de prácticas	≥ 50%	60,00%
% de estudiantes que realiza TFM en empresa	--	100%

### **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.

Los resultados de la encuesta al alumnado muestran un alto grado de satisfacción y los ítems mejor valorados son la atención del personal administrativo (4,57/5), la atención de la dirección del máster (4,29/5) y la labor de información realizada por la dirección (4,29/5), la atención del personal de Secretaría General (4,00/5), bedeles (4,14/5) y biblioteca (4,20/5), las instalaciones y servicios que ofrece la UD (4,00/5), los recursos bibliográficos impresos y digitales (3,83/5) y los espacios de trabajo del CRAI (4.33/5).

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**, se ofrece a los estudiantes la posibilidad 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 incertidumbre inicial que planteaba la situación sanitaria en temas como las prácticas, dio paso a la realización de unas prácticas de calidad y valoradas de forma satisfactoria por el alumnado, como refiere la egresada y como muestra también los resultados positivos de la encuesta de satisfacción con las prácticas.

El **informe de satisfacción de estudiantes de prácticas externas** del curso 2020/21 tuvo un índice de respuesta entre el alumnado del 60%. Los datos recogidos muestran la satisfacción global del alumnado es suficientemente alto (3,83/5), valorando positivamente la atención y apoyo recibida por el tutor/a de la universidad (4,33/5) aunque también la recibida por parte de los tutores de los centros de prácticas (3,83/5).

### 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.	2020/21
Tasa de abandono	5%	N.A.
Tasa de eficiencia	95%	N.A.
Tasa de evaluación	No aplica	N.A.
Tasa de éxito	No aplica	*1
Tasa de graduación	95%	N.A.
Tasa de idoneidad en la graduación	No aplica	N.A.
Tasa de rendimiento	No aplica	*1

Indicadores relacionados		
Nombre del indicador	Valor de referencia	2020/21
% de participación de los estudiantes de TFM	≥ 80%	70,00%

\*1 Debido al cambio del sistema de gestión académica, a fecha de realización de este informe, no contamos con datos relativos al curso 2020/21 de este indicador. Se incluirán en el próximo informe de Análisis y mejora del título

Indicadores relacionados		
Nombre del indicador	Valor de referencia	2020/21
Grado de satisfacción con el trabajo realizado en tu TFM	4 (sobre 5)	4,43 (sobre 5)
Grado de satisfacción con la atención y apoyo recibidos por parte del tutor del TFM	4 (sobre 5)	4,83 (sobre 5)

### 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 **encuesta de satisfacción con el TFM** de 2020/21, con un índice de respuesta del 70 %, muestra una valoración positiva global del alumnado con el TFM (4,3/5), que también expresa su satisfacción con la atención prestada por los tutores del TFM (4,83/5), con la coordinación del TFM (4,67/5), con el proceso de selección del TFM (4,29/5) y con los recursos para su realización (4,29/5).

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

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

<b>Indicadores relacionados</b>		
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Valor de referencia</b>	<b>2020/21</b>
% de participación de los estudiantes de máster	≥ 50%	70,00%
Grado de satisfacción de los estudiantes de máster	3,5 (sobre 5)	4,00 (sobre 5)
Nº de reclamaciones	--	0
Nº de sugerencias	--	0
Nº total de sugerencias y reclamaciones	--	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**

Dado que se trata de la primera edición, no existe una evolución evaluable sobre las admisiones.

Las altas tasas de evaluación, eficiencia, graduación y rendimiento del máster, junto con la reducida tasa de abandono, que muestran los datos de la edición 2020/21 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 2020/2021 se ha llevado a cabo:

- Encuesta de **satisfacción general estudiantes**. Los resultados de la encuesta (con un índice de respuesta del 70%) muestran un alto grado de satisfacción global con el máster de 4/5. Algunos de los ítems se han ido valorando a lo largo del informe.
- Las encuestas de **evaluación de la docencia**, muestran un nivel óptimo de satisfacción con las profesoras y profesores evaluados en los distintos ítems analizados. Destaca la metodología de docencia (4,14/5), la calidad docente del profesorado (4,43/5), el plan de estudios y su estructura (4,49/5), el apoyo para facilitar el aprendizaje (4,45/5) y la calidad de la atención (4,29/5).
- Encuesta de satisfacción con las **Prácticas externas** (analizado en el criterio 5) y **satisfacción con el TFM** (analizado en el criterio 6).

El SGC del título contempla la realización de *encuestas a los estudiantes egresados* del título que permitan valorar de manera fiable el *nivel de satisfacción* con la titulación y sus *niveles de inserción*

*laboral*. Sin embargo, al tratarse de la primera edición, no existe una evolución evaluable sobre la empleabilidad de los egresados.

El título tiene implantado un proceso de **Atención a las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones**, 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 2020/21 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**

Durante el curso 2020/21, 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 con el Plan de Estudios y su estructura. Valor de referencia 3,5 (sobre 5).

Grado de satisfacción con la adaptación del programa al perfil profesional. Valor de referencia 3,5 (sobre 5).

#### **Orientación laboral**

Nº de talleres de orientación laboral realizados.

% de estudiantes asistentes a talleres de orientación laboral.

Satisfacción global con la acción formativa en general de los asistentes a talleres de orientación laboral. Valor de referencia 3,5 (sobre 5).

% de participación en la encuesta de los asistentes a talleres de orientación laboral. Valor de referencia  $\geq$  50%.

#### **Atención a sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:**

- Tiempo medio de respuesta definitiva a la persona usuaria de sugerencias y reclamaciones. Valor de referencia 10 días. Se ha modificado el cálculo de los indicadores de este proceso. Actualmente, para cada título, solo se asumen las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones propias (y no la suma de las mismas más las relativas a la Facultad).



## 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 del master es valorado positivamente por los empleadores. Es un valor añadido tanto para las empresas como para los estudiantes.
- La cercanía del profesorado.
- La combinación entre los profesionales y docentes de la Universidad
- Valor diferencial que aporta la estructura de las prácticas y el TFM.

### 2.2. Debilidades y acciones de mejora

Respecto a las recomendaciones de **verificación del título**, se han establecido las acciones de mejora o las justificaciones necesarias (ver anexo 3.1. a). *Recomendaciones señaladas por las Agencias del presente informe*). Respecto a las acciones de mejora:

- **AM-548.1\_2218**: Recomendación Memoria Verifica. criterio 3: competencias. Se recomienda valorar la consideración de competencias transversales deseables en el contexto de las relaciones internacionales y diplomacia empresarial. Una vez valorado, se decide que no es necesario incluir competencias transversales, ya que en la definición de cada competencia específica se ha tenido en cuenta cómo interactúan interdisciplinariamente ambos campos de estudio, tanto las relaciones Internacionales como la diplomacia. En cada materia aparece explícitamente identificado. Se cierra la acción. Finalizada.
- **AM-548.1\_2219**: Recomendación Memoria Verifica. criterio 5: planificación de las enseñanzas. Se recomienda incorporar, por la naturaleza de los estudios de este Máster, enseñanzas relacionadas con los derechos fundamentales y con los valores propios de una cultura de la paz y de valores democráticos. Se han incluido dentro de la asignatura Business Diplomacy and non-financial risk analysis I, conceptos relativos a los Derechos Humanos y a empresa. Finalizada.

En el **curso 2020/21**, derivado del análisis del SGC, del análisis de los resultados académicos y de las reuniones mantenidas por la Comisión de Calidad del Título, se identifican las siguientes áreas de mejora:

**Propuesta de nuevo Plan de Acción:**

Plan de Acción 1:	
<b>Debilidad</b>	En la encuesta de satisfacción del curso 2020/21 los estudiantes han valorado con una puntuación del 3,14 (sobre 5) el ítem correspondiente a la coordinación de asignaturas.
<b>Causa</b>	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.
<b>Acción/ Acciones</b>	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.

### 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?
AM-548.1_2218	Recomendación Memoria Verifica. FECHA: 19/12/2019. CRITERIO 3: COMPETENCIAS. Se recomienda valorar la consideración de competencias transversales deseables en el contexto de las relaciones internacionales y diplomacia empresarial.	Establecer un grupo de reflexión para valorar la consideración de competencias transversales deseables en el contexto de las relaciones internacionales y diplomacia empresarial.	31/03/2022	SI
AM-548.1_2219	Recomendación Memoria Verifica. FECHA: 19/12/2019. CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS. Se recomienda incorporar, por la naturaleza de los estudios de este Máster, enseñanzas relacionadas con los derechos fundamentales y con los valores propios de una cultura de la paz y de valores democráticos.	Incorporar en el plan de estudios del máster, enseñanzas relacionadas con los derechos fundamentales, con los valores propios de una cultura de la paz y de valores democráticos.	31/03/2022	SI

Nº	Recomendación	Justificación
AM-548.1_2220	Recomendación Memoria Verifica. FECHA: 19/12/2019. CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS. Se recomienda aportar información detallada del convenio de cooperación para favorecer la movilidad del estudiante con la Universidad de Wuhan, así como de las posibles ayudas para financiar esta movilidad.	El convenio de cooperación con la Universidad de Wuhan, se estableció en 2019, pero dada la situación derivada de la pandemia, no ha sido posible llevar a cabo acciones relacionadas con la movilidad de los estudiantes.
AM-548.1_2221	Recomendación Memoria Verifica. FECHA: 19/12/2019. CRITERIO 5: PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS. Se recomienda cerrar los acuerdos de movilidad en proceso de negociación y realizar acuerdos adicionales que amplíen las opciones de los estudiantes.	Dada la situación derivada de la pandemia, no ha sido posible llevar a cabo acciones relacionadas con la movilidad de los estudiantes. De cara al curso 2021/22, se valorará la posibilidad de comenzar a trabajar en esta línea.

### 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	Requisitos de Acceso y Criterios de Admisión	Una vez recibida favorablemente la verificación del Título (19/12/2019, Exp. 10828/2019) se ha comprobado que es errónea la información introducida en el apartado 4.2 Requisitos de acceso y criterios de admisión. En concreto el nivel de idioma C1 es un requisito de entrada en la titulación, y por tanto, no debe considerarse entre los criterios de admisión.	La información introducida en el apartado 4.2 corresponde a una versión anterior y, por ello, se adjunta un documento con el texto actualizado para la incluir en la próxima modificación de la Memoria.

### 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
--	No procede	No procede	No procede	No procede

### 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
No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede