

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: 2022/2023

Índice

DATOS DEL TÍTULO	3
1. VALORACIÓN DEL TÍTULO.....	4
1.1. La gestión del título	4
Criterio 1: Desarrollo y despliegue del plan de estudios	4
Criterio 2: Información y transparencia	7
Criterio 3: Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....	7
1.2. Recursos	10
Criterio 4: Personal académico y de apoyo a la docencia.....	10
Criterio 5: Recursos para el aprendizaje.....	12
1.3. Resultados	14
Criterio 6: Resultados de aprendizaje.....	14
Criterio 7: Satisfacción y egreso	16
2. FORTALEZAS DEL TÍTULO.....	19
3. ÁREAS DE MEJORA.....	20
3.1. Recomendaciones señaladas por las Agencias.....	20
3.2. Planes de acción de mejora del título	21
3.3. Estado de los planes de acción del título (2022/2023)	22
3.4. Propuesta de nuevas acciones de mejora	22
4. MODIFICACIONES INTRODUCIDAS EN EL TÍTULO VERIFICADO	23
4.1. Modificaciones no sustanciales	23
4.2. Modificaciones sustanciales	23

DATOS DEL TÍTULO

Responsable del Título: Sergio Caballero Santos

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

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)	Sergio Caballero
PDI	Íñigo Arbiol
PAS	Cristina Elzo
Estudiantes	Andoni de Francisco
Estudiantes egresados	Jokin Urcelay
Técnico de Calidad de la Facultad	Esti Gorbea
Unidad de Calidad de la Universidad	Ane Zelaia
Empresas/organizaciones	Aran Acha

La CCT se ha reunido a fecha 27/10/2023 (10:00). 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: Desarrollo y despliegue del plan de estudios

Aspectos a valorar	Cumplimiento
1.1. La articulación de las enseñanzas, su desarrollo y coordinación responden a la estructura planificada en la memoria del plan de estudios, permitiendo tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiantado como una adecuada planificación temporal, asegurando que los resultados de aprendizaje son asumidos por el estudiantado.	Se cumple
1.2. Las modalidades de enseñanza y centros de impartición se ajustan a lo establecido en la memoria del plan de estudios.	Se cumple
1.3. Los criterios de admisión permiten que el estudiantado tenga el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y su aplicación se ajusta a lo establecido en la memoria del plan de estudios.	Se cumple
1.4. El número de estudiantes de nuevo ingreso respeta el número de plazas recogido en la memoria del plan de estudios.	Se cumple
1.5. El reconocimiento de créditos se efectúa de manera adecuada, conforme a los supuestos establecidos en la memoria del plan de estudios.	Se cumple
1.6. La aplicación por el centro de las diferentes normativas académicas es adecuada y conforme a la legislación vigente y a la memoria del plan de estudios, facilitando al estudiantado alcanzar los resultados de aprendizaje.	Se cumple
1.7. El título da respuesta a las posibles recomendaciones y aspectos de especial atención señalados en el Informe de verificación y en su caso en los posibles informes de modificaciones, así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento y renovación de la acreditación.	No aplica
1.8. En su caso, la inclusión de mención dual, la incorporación de estructuras curriculares específicas y de innovación docente (la organización de un programa de enseñanzas de Grado con itinerario académico abierto, o de un programa académico de simultaneidad de dobles titulaciones con itinerario específico), los programas académicos con recorridos sucesivos, se han desarrollado de forma adecuada y de acuerdo con las condiciones establecidas en la memoria del plan de estudios.	No aplica

Indicadores relacionados ¹					
Codificación	Nombre del indicador	Valor de referencia	2022/23	2021/22	2020/21
PO-04-IND-03	Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con el Plan de Estudios y su estructura	≥ 3,5 (sobre 5)	4,25 (sobre 5)	Muestra no represent ativa	3,86 (sobre 5)

¹ **Leyenda de datos para todos los criterios del informe:**

--: No hay dato

N.A.: No aplica

*: Debido al cambio del sistema de gestión académica, a fecha de realización de este informe, no contamos con datos relativos al curso 2022/23 de este indicador. Se incluirán en el próximo informe de Análisis y mejora del título.

P.I.: Parámetro informativo

Indicadores relacionados ¹					
Codificación	Nombre del indicador	Valor de referencia	2022/23	2021/22	2020/21
PO-04-IND-07	Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con la coordinación de las distintas asignaturas	≥ 3,5 (sobre 5)	4,50 (sobre 5)	Muestra no representativa	3,14 (sobre 5)
PO-04-IND-10	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label1	80%	45%	38,46%	48%
PO-04-IND-11	% de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 2	50%	5%	3,85%	4%

Oferta y demanda de la titulación

Estudiantes de nuevo ingreso matriculados				
	Plazas ofertadas	2022/23	2021/22	2020/21
MU en Relaciones Internacionales y Diplomacia Empresarial / International Relations and Business Diplomacy	30	7	18	10

Oferta y demanda de la titulación			
Nombre	2022/23	2021/22	2020/21
Créditos matriculados	*	1086	600
Créditos presentados	*	1057	600
Créditos reconocidos	*	0	0
Créditos superados	*	1057	594
Estudiantes matriculados	8	19	10
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados	7	18	10
Ocupación de la titulación	23,33%	60%	33,33%
Plazas demandadas	*	35	32
Plazas ofertadas	30	30	30
Vía de acceso a los estudios / Título universitario del EEES	*	4	1
Ratio plazas demandadas / ofertadas	*	1,17	1,06
Vía de acceso a los estudios /Otras vías de acceso	*	0	0
Vía de acceso a los estudios / Título universitario español	*	10	8
Vía de acceso a los estudios /Título universitario ajeno a EEES que da acceso a estudios de 2º ciclo	*	4	1

Oferta y demanda de la titulación			
Nombre	2022/23	2021/22	2020/21
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (castellano)	*	0	0
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (euskera)	*	0	0
Estudiantes de nuevo ingreso matriculados (inglés)	*	18	10
Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo	*	18	10
Número de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo parcial	*	0	0
Número de estudiantes con beca (hombres)	*	0	0
Número de estudiantes con beca (mujeres)	*	0	0

Análisis de resultados

La implantación del **plan de estudios** del Máster Universitario en Relaciones Internacionales y Diplomacia Empresarial / International Relations and Business Diplomacy se corresponde con lo planificado en la Memoria Verificada. Además, el ítem relativo a la satisfacción del plan de estudios y su estructura (4,25/5) está por encima del valor de referencia establecido (3'5/5), por lo que el resultado se considera muy satisfactorio.

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 máster. Respecto a la coordinación de las distintas asignaturas, en el curso 2022/23 la satisfacción con el grado de coordinación se ha valorado con un 4,5 (sobre 5) lo que implica una notable mejoría y un resultado considerado como satisfactorio (fruto, entre otros, del plan de acción puesto en marcha en el 21/22 (AM-881.1_40).

Los **criterios de admisión** aplicados permiten que el alumnado tenga el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios. Se han realizado 7 matriculaciones (de las 30 plazas ofertadas) frente a las 18 del curso pasado, respecto a las solicitudes recibidas. La universidad admitió a 14 estudiantes, pero 7 de ellos no pudieron viajar debido a que no obtuvieron los visados correspondientes, así como que varios de los estudiantes no acreditaron a tiempo el nivel C1 de inglés. En este sentido, no se identifica que esto pueda ser un problema que la universidad pueda resolver. Asimismo, el **número de estudiantes matriculado** en las sucesivas ediciones no supera lo aprobado en la memoria de verificación (30 plazas). En el curso 2022/23, se matricularon 8 estudiantes (7 de ellos de nueva matrícula), lo que permite prestar una atención individualizada y de calidad al alumnado, y favorece la existencia de una dinámica participativa en el aula.

Sin embargo, el reducido número de estudiantes matriculados en los últimos años, ha sido uno de los principales motivos para tomar la decisión de no seguir ofertando el máster a partir del curso 2024/25.

Áreas de mejora

Se comenta el estado de la acción de mejora AM-881.1_40 en el apartado 3.3 *Estado de los planes de acción del título*.

Criterio 2: Información y transparencia

Aspectos a valorar	Cumplimiento
2.1 Las personas responsables de la titulación publican información adecuada y actualizada para la toma de decisiones de los agentes implicados, sobre las características del programa formativo, sistemas de acceso y admisión, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de acreditación como título oficial.	Se cumple
2.2. La información sobre la titulación se difunde de manera clara y fácilmente accesible para el estudiantado, para otras personas interesadas como futuros estudiantes de un ámbito nacional e internacional, y para la sociedad en su conjunto.	Se cumple
2.3. Las y los estudiantes tienen acceso en el momento oportuno, antes y después de su matriculación, a la información relevante sobre los resultados de aprendizaje previstos, el despliegue del plan de estudios, y las actividades formativas y de evaluación.	Se cumple

Indicadores relacionados					
Codificación	Nombre del indicador	Valor de referencia	2022/23	2021/22	2020/21
PS-02-IND-06	Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con la información online de la titulación	≥ 3,5 (sobre 5)	5,00 (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 implantación de este proceso asegura que la información pública disponible del título es suficiente, accesible y permite tener una visión completa y clara de los aspectos relevantes del título.

En el curso 2022/23, el nivel de satisfacción de los estudiantes con la información online/publicada, ha sido de 5 sobre 5, lo cual se considera como excelente.

Analizados todos los resultados relativos a este criterio se evidencia que se cumplen de manera satisfactoria los apartados del mismo.

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. Los procesos, procedimientos y mecanismos desplegados facilitan la recogida y análisis continuo de información pertinente y relevante, tanto cuantitativa como cualitativa, que facilita indicadores para la gestión eficaz del título, en especial sobre los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.	Se cumple
3.2. Los procesos, procedimientos y mecanismos desplegados facilitan la revisión del título a partir del análisis de información recogida, así como la elaboración de informes periódicos de seguimiento, que sirven de apoyo para la mejora continua y la toma de las decisiones de modificación y renovación de la acreditación del título.	Se cumple

Aspectos a valorar	Cumplimiento
3.3. Los procesos, procedimientos y mecanismos desplegados facilitan el diseño y ejecución de las acciones de mejora derivadas de los informes de seguimiento e informes externos de evaluación del título.	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.

Revisión de los indicadores del SGC

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

Durante el curso 2022/23, la Unidad de Calidad ha llevado a cabo la revisión de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de todos los títulos de las Facultades. Se han realizado los siguientes cambios:

Internacionalización. Movilidad de estudiantes (PO-06)

Se ha unificado los indicadores del proceso, por lo que se extinguen los indicadores:

- ✓ % de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Outgoing (1º semestre) (PO-06-IND-02)
- ✓ % de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Outgoing (2º semestre + cc) (PO-06-IND-02)
- ✓ Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico (1º semestre) (PO-06-IND-03)
- ✓ Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico (2º semestre + curso completo) (PO-06-IND-03)
- ✓ % de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Incoming (1º semestre) (PO-06-IND-05)
- ✓ % de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Incoming (2º semestre + cc) (PO-06-IND-05)
- ✓ Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico en la Universidad de Deusto (1º semestre) (PO-06-IND-06)
- ✓ Grado de satisfacción global del intercambio en el ámbito académico en la Universidad de Deusto (2º semestre + curso completo) (PO-06-IND-06)

Y se sustituyen por:

- ✓ % de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Outgoing (PO-06-IND-05)
- ✓ Grado de satisfacción global de los estudiantes de movilidad Outgoing con el intercambio en el ámbito académico (PO-06-IND-03)
- ✓ % de participación en la encuesta de los estudiantes de movilidad Incoming (PO-06-IND-05)
- ✓ Grado de satisfacción global de los estudiantes de movilidad incoming con el intercambio en el ámbito académico en la Universidad de Deusto (PO-06-IND-06)

Se ha decidido que el primer año de seguimiento de estos indicadores unificados sea el 2022/2023, y pueden revisarse las tendencias de los indicadores obsoletos en el gestor de procesos

▪ **Se han incluido los siguientes indicadores de titulación:**

Trabajo Fin de Grado/Máster (PO-08)

- ✓ % de participación de los tutores UD en la encuesta del TFM (PO-08-IND-10). Valor de referencia $\geq 50\%$.
- ✓ Grado de satisfacción de los tutores UD con el proceso de TFM (PO-08-IND-11). Valor de referencia 3,5 (sobre 5).

Gestión de personas (PS-01)

- ✓ Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con la calidad de la atención del personal no docente (PS-01-IND-03). Valor de referencia 3,5 (sobre 5).

▪ **Se han incluido valores de referencia en los siguientes indicadores:**

Planificación y organización de la docencia. Docentia (PO-04)

- ✓ % de profesores acreditados con L1 (PO-04-IND-08). Valor de referencia $\geq 80\%$

- ✓ % de profesores acreditados con L2 (PO-04-IND-09). Valor de referencia $\geq 50\%$
- ✓ % de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 1 (PO-04-IND-10). Valor de referencia $\geq 80\%$
- ✓ % de asignaturas de la titulación impartidas por docentes con Label 2 (PO-04-IND-11). Valor de referencia $\geq 50\%$

1.2. Recursos

Criterio 4: Personal académico y de apoyo a la docencia

Aspectos a valorar	Cumplimiento
4.1. El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica comprometido en la memoria del plan de estudios y dispone de la adecuada experiencia docente e investigadora, en coherencia con las características de la titulación.	Se cumple
4.2. El personal académico es suficiente para el desarrollo del plan de estudios y dispone de la dedicación adecuada para el despliegue de sus funciones.	Se cumple
4.3. La actividad docente del personal académico es objeto de evaluación, actualización y reconocimiento de su desempeño, teniendo en cuenta las características del título, de forma que se asegure que el proceso de enseñanza-aprendizaje se desarrolla de una manera adecuada.	Se cumple
4.4. El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado y suficiente para el desarrollo del título y conforme a los compromisos adquiridos en la memoria del plan de estudios.	Se cumple

Personal académico			
Nombre del indicador	2022/23	2021/22	2020/21
Estabilidad de la plantilla docente (% de profesorado permanente)	37,03%	37,03%	37,03%
Número de profesorado con acreditación docente	11	11	11
Número de sexenios del cuerpo docente universitario	22	22	22
Personal docente e investigador (hombres)	6	6	6
Personal docente e investigador (mujeres)	2	2	2
Personal docente e investigador doctor (hombres)	10	10	10
Personal docente e investigador doctor (mujeres)	5	5	5
Ratio estudiante/profesor	0,87	2,12	1,25
Total de profesorado invitado	19	19	19
Total de profesorado del Título	27	27	27

El resultado del total del profesorado incluye la suma de "Número total de PDI (hombres)", "Número total de PDI (mujeres)" y "Número total de profesorado invitado".

Indicadores relacionados					
Codificación	Nombre del indicador	Valor de referencia	2022/23	2021/22	2020/21
PO-04-IND-08	% de profesores acreditados con Label 1	80%	35%	27,27%	33%
PO-04-IND-09	% de profesores acreditados con Label 2	50%	6%	4,55%	6%
PO-04-IND-12	Grado de Satisfacción global de los estudiantes en relación a las competencias docentes del Profesorado (media del Máster)	≥ 3,5 (sobre 5)	4,81 (sobre 5)	4,51 (sobre 5)	N.A.
PO-05-IND-03	Grado de satisfacción de los estudiantes con "la calidad de la atención que me presta el Director/a"	≥ 3,5 (sobre 5)	5,00 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,29 (sobre 5)
PO-05-IND-04	Grado de satisfacción de los estudiantes con "la calidad de la atención que me presta el Profesorado"	≥ 3,5 (sobre 5)	5,00 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,29 (sobre 5)
PS-01-IND-03	Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con la calidad de la atención del personal no docente	≥ 3,5 (sobre 5)	5,00 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,57 (sobre 5)

Análisis de resultados

Según los indicadores de profesorado, podemos afirmar que el personal académico continúa reuniendo el nivel de cualificación académica especificado en la memoria del plan de estudios. Además, es suficiente y su dedicación es adecuada para un correcto desarrollo del plan de estudios.

Durante la edición 2022/23, 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 2022/23 estuvo formado por 27 personas, 10 profesionales del sector privado, 8 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. 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 82%. El número de sexenios del profesorado es 22.

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 de Ética, donde se insertan las investigaciones sobre Relaciones Internacionales. 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 37.03%) acreditan una actividad docente e investigadora muy extensa durante décadas.

La **actividad docente del personal académico** del título es objeto de evaluación, actualización y reconocimiento de su desempeño, a través del programa Docentia. Respecto a los datos obtenidos en el curso 2022/23, podemos decir que la idoneidad del profesorado se evidencia con el grado de satisfacción del alumnado con la calidad docente. Los valores otorgados por el alumnado en las encuestas de evaluación de la docencia superan el estándar de 3,5/5 en todos los ítems, así como la calidad del profesorado percibida por los estudiantes. El grado de satisfacción global de los estudiantes en relación a la calidad del profesorado es de 4,75 (sobre 5), lo cual se considera muy positivo.

La **ratio estudiante/docente** es de 0,87. 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.

El **personal de apoyo** que ofrece soporte en las actividades formativas es adecuado y suficiente, teniendo en cuenta la dimensión del grupo de estudiantes y las necesidades propias del título.

El personal de apoyo focaliza su actividad en labores de soporte a los procesos administrativos, atención a estudiantes y profesores, y soporte a los recursos tecnológicos; por lo tanto, no participan directamente en tareas docentes. No obstante, su labor es fundamental para el correcto despliegue del título y como soporte a los procesos de aprendizaje de los estudiantes. En el curso 2022/23, la valoración de la calidad de atención del personal administrativo es de 5/5.

La Universidad de Deusto cuenta con un programa de formación continua para el PDI y el PAS que se oferta y actualiza cada curso tanto para el personal docente e investigador como para el personal de administración y servicios. Cada persona en función de las necesidades que requiera su puesto de trabajo o de sus intereses puede solicitar la participación en aquel curso que considere oportuno. Las actividades formativas se centran en: Competencias digitales como el uso de las plataformas tecnológicas educativas o programas informáticos; Competencias genéricas; Metodologías y técnicas de enseñanza-aprendizaje; Metodologías y técnicas de investigación; Idiomas.

Áreas de mejora

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

Criterio 5: Recursos para el aprendizaje

Aspectos a valorar	Cumplimiento
5.1. Los recursos materiales y los servicios de apoyo y orientación al estudiantado disponibles, son los adecuados a las características del título y a su modalidad (presencial, virtual o híbrida) para el desarrollo correcto del plan de estudios y conforme a los compromisos de la memoria del plan de estudios.	Se cumple
5.2. Las acciones de movilidad de estudiantes previstas en la memoria del plan de estudios se han desarrollado de manera efectiva.	No aplica
5.3. En el caso de que el título incluya prácticas académicas externas, estas se desarrollan adecuadamente y se ajustan a los compromisos establecidos en la memoria del plan de estudios.	Se cumple

Recursos materiales y servicios

Indicadores relacionados					
Codificación	Nombre del indicador	Valor de referencia	2022/23	2021/22	2020/21
PS-04-IND-03	Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad	≥ 3,5 (sobre 5)	5,00 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,00 (sobre 5)

Prácticas externas

Indicadores relacionados					
Codificación	Nombre del indicador	Valor de referencia	2022/23	2021/22	2020/21
PO-07-IND-31	% de participación de los estudiantes de máster en la encuesta de prácticas	≥ 50%	60,00%	22,22%	60,00%
PO-07-IND-32	Grado de satisfacción global de los estudiantes de máster con el proceso de prácticas	≥ 3,5 (sobre 5)	3,33 (sobre 5)	Muestra no representativa	3,83 (sobre 5)
PO-07-IND-35	% de participación de los tutores de entidades en la encuesta de prácticas (estudiantes de máster)	≥ 50%	60,00%	17,65%	--
PO-07-IND-36	Grado de satisfacción global de los tutores de entidades con el proceso de prácticas (estudiantes de máster)	≥ 4 (sobre 5)	5,00 (sobre 5)	Muestra no representativa	--

Análisis de resultados

Los **recursos materiales** son suficientes y se ajustan a las necesidades de la organización, además es uno de los aspectos mejor valorados por los estudiantes. El grado de satisfacción de los estudiantes con las instalaciones y servicios que ofrece la Universidad se sitúa en el curso 2022/23 en un 5/5, lo que confirma la idoneidad de los recursos materiales con los que cuentan los estudiantes del máster.

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.

El máster no contempla **movilidad** dentro de su plan de estudios y no ha recibido alumnos de programas de movilidad.

En cuanto a las **prácticas externas**, los estudiantes han de realizar 9 ECTS de prácticas externas como asignatura obligatoria. La coordinación entre la Universidad y los tutores responsables de los estudiantes en las empresas es buena, asegurándose en todo momento que los contenidos de la práctica coincidan con las competencias a desarrollar por el estudiante.

En cuanto a los tutores, se diferencian dos perfiles: el tutor de empresa o de centro de prácticas y el tutor académico. Los tutores académicos asignados a las prácticas externas cuentan con una amplia trayectoria y red profesional que permite una adecuada ubicación del estudiante al destino asignado.

para la realización de las mismas. Durante la práctica, se ponen en contacto varias veces a lo largo del semestre con los estudiantes en prácticas.

Los resultados obtenidos en los informes de satisfacción tanto de los estudiantes como de las empresas son muy positivos. Este ámbito es especialmente bien valorado por los estudiantes. La realización de unas prácticas de calidad es fundamental para el alumnado, que valoran muy positivamente la organización y gestión de las mismas (4.67/5) y la atención de los tutores tanto de los centros como de la universidad (4/5).

En cuanto a la **satisfacción de las empresas**, la satisfacción global de los tutores de entidades con el proceso de prácticas ha sido igualmente positivo, por encima del valor de referencia establecido (5/5).

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. Se justifica la adecuación de las actividades formativas, sus metodologías docentes, y los sistemas de evaluación para que el estudiantado pueda alcanzar los resultados de aprendizaje previstos en la titulación y en las materias/asignaturas, incluidos los trabajos fin de titulación y, en su caso, las prácticas académicas externas.	Se cumple
6.2. Los indicadores de resultados establecidos en su caso para el título y su evolución se adecúan a los objetivos formativos del plan de estudios.	Se cumple
6.3. Los resultados de aprendizaje alcanzados: - Se corresponden con los previstos en la memoria del plan de estudios verificada y, en su caso, en sus posteriores modificaciones. - Satisfacen los objetivos formativos y el perfil de egreso del programa formativo. - Se adecúan a su nivel en el MECES. - En el caso de que el título habilite para el acceso a una actividad profesional regulada, los resultados de aprendizaje alcanzados se adecúan a las directrices establecidas en el ordenamiento jurídico para la titulación habilitante.	Se cumple

Resultados de aprendizaje			
Nombre	2022/23	2021/22	2020/21
Tasa de evaluación	*	97,33%	100%
Tasa de éxito	*	100%	99%
Tasa de eficiencia	*	99,42%	100%
Tasa de rendimiento	*	97,33%	99%
Tasa de graduación	*	90%	N.A.

Resultados de aprendizaje			
Nombre	2022/23	2021/22	2020/21
Tasa de abandono	*	--	N.A.
Tasa de idoneidad en la graduación	*	100%	N.A.

Indicadores relacionados					
Codificación	Nombre del indicador	Valor de referencia	2022/23	2021/22	2020/21
PO-08-IND-07	% de participación de los estudiantes en la encuesta de TFM	≥ 80%	50,00%	22,22%	70,00%
PO-08-IND-08	Grado de satisfacción de los estudiantes con el trabajo realizado en su TFM	≥ 4 (sobre 5)	4,50 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,43 (sobre 5)
PO-08-IND-09	Grado de satisfacción de los estudiantes con la atención y apoyo recibidos por parte del tutor del TFM	≥ 4 (sobre 5)	5,00 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,83 (sobre 5)
PO-08-IND-10	% de participación de los tutores UD en la encuesta del TFM	≥ 50%	16,67%	N.A.	N.A.

Análisis de resultados

Las **metodologías docentes y los sistemas de evaluación** empleados para cada una de las asignaturas contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos y el sistema de evaluación utilizado en cada una de las asignaturas permite una valoración fiable de los resultados de aprendizaje previstos en cada una de las mismas.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con las metodologías docentes y los sistemas de evaluación, los resultados han sido muy positivos, estando todos los ítems por encima del 4,5/5.

No se dispone aún de los resultados de las tasas de graduación, rendimiento, eficiencia y éxito del curso 2022/23, pero las altas tasas de evaluación, eficiencia, graduación y rendimiento del curso anterior 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.

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. Respecto al TFM, durante el curso 2022/23 8 estudiantes se han presentado al TFM (los 7 estudiantes de nuevo ingreso, además de un estudiante del curso anterior).

El perfil del profesorado que dirige los Trabajos Fin de Máster, incluye tantos profesores que imparten clases en el Máster, y también puede incorporar, según necesidades del tema escogido por el alumnado, a otros profesores de la Facultad afines a las áreas de conocimiento del Máster. 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: Satisfacción y egreso

Aspectos a valorar	Cumplimiento
7.1. La titulación dispone de indicadores, obtenidos de estudios, informes, encuestas, etc., sobre la satisfacción de los agentes implicados y sobre la empleabilidad de las personas egresadas.	Se cumple
7.2. Los valores de los indicadores de satisfacción del estudiantado, del profesorado, de las personas egresadas y de otros grupos de interés y su evolución se adecúan a los objetivos formativos del plan de estudios.	Se cumple
7.3. Los valores de los indicadores de empleabilidad de las personas egresadas del título son coherentes con el contexto socioeconómico y profesional del título y se adecúan a los objetivos formativos del plan de estudios.	Se cumple
7.4. Los perfiles de egreso fundamentales desplegados en el plan de estudios mantienen su interés y están actualizados según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.	Se cumple

Inserción laboral y satisfacción de los egresados

Indicadores relacionados				
Codificación	Nombre del indicador	Valor de referencia	Promoción 2019	Promoción 2017
PO-10-IND-06	% de participación de los egresados en la encuesta de satisfacción	≥ 60%	Disponible Diciembre 2023	N.A.
PO-10-IND-07	Grado de satisfacción de los egresados con el título	≥ 7 (sobre 10)	Disponible Diciembre 2023	N.A.
PO-10-IND-08	% de empleo encajado	--	Disponible Diciembre 2023	N.A.
PO-10-IND-09	Tasa de paro	--	Disponible Diciembre 2023	N.A.
PO-10-IND-10	Tasa de empleo (% de egresados que acceden al mercado laboral)	--	Disponible Diciembre 2023	N.A.

No se ha podido realizar la encuesta a la promoción 2018 de postgrado. 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 2023/2024.

Satisfacción de los grupos de interés

Indicadores relacionados					
Codificación	Nombre del indicador	Valor de referencia	2022/23	2021/22	2020/21
PE-01-IND-09	% de participación de los estudiantes de máster en la encuesta de satisfacción	≥ 50%	57,14%	22,22%	70,00%

Indicadores relacionados					
Codificación	Nombre del indicador	Valor de referencia	2022/23	2021/22	2020/21
PE-01-IND-10	Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con el título	≥ 3,5 (sobre 5)	4,25 (sobre 5)	Muestra no representativa	4,00 (sobre 5)
PO-04-IND-04	Grado de satisfacción de los estudiantes de máster con la adaptación del programa al perfil profesional	≥ 3,5 (sobre 5)	4,50 (sobre 5)	Muestra no representativa	3,71 (sobre 5)
PS-03-IND-08	Nº de sugerencias	P.I.	0	0	0
PS-03-IND-09	Nº de reclamaciones	P.I.	0	0	0
PS-03-IND-10	Nº total de sugerencias y reclamaciones	P.I.	0	0	0
PS-03-IND-11	% de sugerencias contestadas	100%	--	--	--
PS-03-IND-12	% de reclamaciones contestadas	100%	--	--	--
PS-03-IND-13	% de reclamaciones resueltas	≥ 80%	--	--	--
PS-03-IND-14	Tiempo medio de respuesta definitiva a la persona usuaria de sugerencias y reclamaciones	≤ 10 días	--	--	--

Análisis de resultados

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 2022/2023 se ha llevado a cabo:

- Encuesta de **satisfacción general estudiantes** de máster. Ha obtenido una participación del 57,14%. Los ítems relativos al plan de estudios, coordinación docente y calidad del profesorado han sido analizados en cada uno de los criterios. A la vista de los Informes de Satisfacción del Máster, se concluye que existe una gran satisfacción del alumnado con el Máster (el grado de satisfacción global de los estudiantes es de 4,25 (sobre 5), lo cual se considera muy positivo).

- **Evaluación de la docencia** (analizado en criterio 4).

- Encuesta de satisfacción con las **Prácticas externas** (analizado en el criterio 5) y satisfacción con el **TFM** (analizado en el criterio 6).

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 2022/23 no se ha recibido ninguna en relación al título.

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. Tal y como recoge en el proceso *Gestión de la orientación profesional* incluido en el SGC, 3 años después de finalizar los estudios se realiza el análisis de la inserción laboral de los/as egresados/as y de su satisfacción con el título. 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 2023/2024.

No obstante, los datos con los que cuenta la facultad, respecto a la promoción 22/23 hay que señalar que el nivel de inserción laboral es muy alto.

En la reunión de Análisis y Mejora del título, se ha contrastado el **perfil del egresado** con el empleador presente en la comisión, quien reconoce la idoneidad de los objetivos y las competencias recogidas en el plan de estudios, así como la adecuada orientación del perfil del egresado a las exigencias actuales del ámbito académico, científico y profesional del título.

Áreas de mejora

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

2. FORTALEZAS DEL TÍTULO

Las evidencias de las fortalezas identificadas son el resultado de la aplicación e implantación del SGC del título. Estas fortalezas son:

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, así como su expertise en las materias abordadas por cada uno de ellos.
- 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.

3. ÁREAS DE MEJORA

3.1. Recomendaciones señaladas por las Agencias

Nº	Recomendación	Acción mejora	Plazo	Seguimiento de la acción de mejora	Estado
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

3.2. Planes de acción de mejora del título

Nº Debilidad	Curso Académico	Debilidad	Causa	Acción de mejora	Plazo	Estado	Parámetro de valoración eficacia	¿Eficaz?
AM-881.1_40	2021/22	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.	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	Finalizado	≥ 3,5/5 en el ítem coordinación de asignaturas	Eficaz

3.3. Estado de los planes de acción del título (2022/2023)

Planificación y despliegue del plan de acción						
Nº Debilidad	Curso Académico	Debilidad	Causa		Parámetro de valoración eficacia	
AM-881.1_40	2021/2022	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.	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.		≥ 3,5/5 en el ítem coordinación de asignaturas	
Acción de mejora			Plazo	Seguimiento de la acción	Responsable	Estado de la acción
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	Curso 22/23: Se ha realizado una coordinación previa al curso entre profesores y se mantienen más reuniones con los estudiantes para que comprendan la lógica temática y de continuidad que tiene el programa.	Sergio Caballero	Finalizado
Seguimiento y cierre del Plan de acción					Estado Plan de Acción	Eficacia
Curso 22/23: Se ha comprobado la eficacia de la medida en virtud de las opiniones manifestadas por los estudiantes en este sentido (4,50/5), con lo que se entiende la acción de mejora como cerrada de manera satisfactoria. Las medidas implementadas quedan incorporadas de cara al futuro. Se cierra el plan de acción considerándolo eficaz.					Finalizado	Eficaz

3.4. Propuesta de nuevas acciones de mejora

Del análisis realizado por la Comisión de Calidad del título no se detecta la necesidad de establecer nuevas acciones de mejora.

4. MODIFICACIONES INTRODUCIDAS EN EL TÍTULO VERIFICADO

4.1. Modificaciones no sustanciales

Nº	Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación	Aprobación del SGC
	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

4.2. Modificaciones sustanciales

Nº	Ámbito modificado	Breve descripción	Justificación	Evidencia	Aprobación del SGC
	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica