

# Informe final para la renovación de la acreditación del Máster Universitario en Marketing y Comportamiento del Consumidor por la Universidad de Granada y Universidad de Jaén

## 1. DATOS DEL TÍTULO

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| ID Ministerio                 | 4312268  |
| Denominación del Título       | Máster Universitario en Marketing y Comportamiento del Consumidor  |
| Universidad                   | Universidad de Granada   |
| Centros                       | Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad de Jaén (Universidad de Jaén)<br>Escuela Internacional de Posgrado |
| Universidad/es Participante/s | Universidad de Jaén  |
| Rama de Conocimiento          | Ciencias Económicas y Empresariales  |

## 2. ÁMBITO NORMATIVO

La renovación de la acreditación se tramita de conformidad con el procedimiento previsto con el art. 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. La evaluación se ha llevado a cabo de acuerdo con los criterios y directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG) establecidos en la Guía para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado y máster de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento.

La Agencia Andaluza del Conocimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 16/2007, de 3 de diciembre, tiene atribuidas las competencias de evaluación y acreditación de las actividades universitarias.

La Comisión de renovación de la acreditación, designada por la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento, es la competente para efectuar la evaluación de la solicitud de la renovación de la acreditación de los títulos oficiales presentada por la Universidad. El presente informe es emitido por dicha comisión formada por expertos en la materia que actúan en régimen de independencia y autonomía.

## 3. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

En este informe la Comisión realiza las siguientes valoraciones:

- Primero: Certifica y **constata** el cumplimiento de los criterios conforme a lo establecido en la Guía para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios de grado y máster de Andalucía, de la Dirección de Evaluación y Acreditación, de la Agencia Andaluza del Conocimiento, diciembre 2014.
- Segundo: Realiza **recomendaciones y recomendaciones de especial seguimiento**, esto conlleva un plan de

Código Seguro de verificación:suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |   |        |            |
|-------------|---|--------|------------|
| FIRMADO POR | Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación | FECHA  | 30/07/2020 |
| ID. FIRMA   | ws029.juntadeandalucia.es   | PÁGINA | 1/7        |



suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==

mejora cuya realización será objeto de comprobación a lo largo del seguimiento.

- Tercero: Especifica las **modificaciones** señaladas en el informe provisional que no han sido resueltas de forma satisfactoria y que motivan, en su caso, el informe desfavorable.

## MOTIVACIÓN

### 3.0. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Granada ha facilitado a la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento la documentación requerida para la renovación de la acreditación del Título de Máster Universitario en Marketing y Comportamiento del Consumidor por la Universidad de Granada y la Universidad de Jaén al que se refiere el presente informe. La Comisión ha examinado dicha documentación, especialmente el autoinforme elaborado por los responsables del Título y el conjunto de evidencias aportadas por la Universidad y las recogidas durante la visita celebrada por la Comisión, tras lo cual emitió un Informe Provisional. Una vez analizadas y valoradas las alegaciones presentadas en tiempo y forma por la Universidad de Granada, la Comisión de Renovación de la Acreditación emite este Informe Final.

Se trata de la segunda renovación de la acreditación de este Máster, por lo que se han examinado de forma específica las acciones de mejora que se han propuesto a partir de las recomendaciones incluidas en el informe de renovación de la acreditación de fecha 29 de septiembre de 2016.

En las valoraciones que se efectúan en este informe se ha tenido en cuenta que el Máster está verificado en modalidad tanto presencial como a distancia, que se trata de un Título interuniversitario conjunto; así como que cuenta con 12 créditos obligatorios de Prácticas Externas.

### 3.1. INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

#### *Se alcanza*

La principal plataforma para la publicación de información de la titulación es la web que se ha procedido a reestructurar, haciéndola accesible e incorporando los contenidos que se recomendaba en anteriores informes. Por otra parte, deben reseñarse los esfuerzos de la universidad para la promoción y divulgación del título, con una estrategia actualizada y moderna, y por tanto adecuada al perfil de las personas potencialmente interesadas en cursar el Máster. Asimismo, los responsables de la titulación colaboran con esa estrategia difundiéndolo entre el alumnado potencialmente interesado en sus universidades. Finalmente, el grado de satisfacción de todos los colectivos con la información pública y divulgación del máster es satisfactoria.

### 3.2. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

#### *Se alcanza parcialmente*

El Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la Universidad de Granada cuenta con certificaciones externas ISO aunque existe información explícita sobre cómo se ha desplegado en la titulación (p.e. no consta cuántas veces se ha reunido la Comisión de Calidad, ni existen actas). Se ha constatado que existe una interlocución formal entre el coordinador, el profesorado y el estudiantado que se califica por los responsables como ágil y dinámica.

Código Seguro de verificación: suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |   |        |            |
|-------------|---|--------|------------|
| FIRMADO POR | Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación | FECHA  | 30/07/2020 |
| ID. FIRMA   | ws029.juntadeandalucia.es   | PÁGINA | 2/7        |



suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==

Sin perjuicio de que la vía informal deba utilizarse, debería reunirse con regularidad la Comisión de Calidad, con un orden del día y un acta con los acuerdos adoptados. La Universidad ha diseñado un gestor documental que apenas es utilizado por la titulación. Por otra parte, la composición de la Comisión de Calidad con participación tanto de profesorado y coordinadores de las dos universidades, como de estudiantado y de un egresado es adecuada para abordar todas estas cuestiones.

Se presenta un plan de mejora correctamente diseñado, en el que figura la necesidad detectada, las acciones a realizar, los responsables de cada acción, una previsión temporal para su desarrollo, los objetivos de cada una de ellas y las actuaciones realizadas hasta el momento para el cumplimiento de las mismas. Por tanto, el diseño y ejecución de las acciones contempladas es correcto. Además, en ese plan, junto a acciones cuyos responsables son los servicios centrales de la universidad, aparecen también otras en las que sí son responsables personas de la titulación, lo que denota un trabajo conjunto y que la reflexión y análisis del sistema y de la implantación de la titulación la han realizado tanto Rectorado como las personas responsables de la titulación. Las acciones cuyos responsables son de la titulación se refieren principalmente a la oferta académica y mejora del plan de estudios y de su difusión, de lo que se deduce una reflexión periódica adecuada de la marcha de la implantación de la titulación.

Varias de las recomendaciones y de las recomendaciones de especial seguimiento establecidas en el último informe de renovación de la acreditación no han sido recogidas en dicho plan de mejora. Por ejemplo, la información a recabar sobre indicadores de satisfacción sobre empleadores y egresados parece que no termina de implementarse bien (acción RA-R-014699 del Plan de Mejora) por lo que se mantiene una recomendación en este informe para facilitar el seguimiento de su implementación.

**Recomendaciones:**

- Se recomienda establecer un sistema de encuestas que proporcione indicadores de satisfacción de egresados y empleadores. Se debe incluir el tamaño de la población y el número de cuestionarios respondidos.

**3.3. DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA FORMATIVO**

**Se alcanza**

La Memoria de Verificación está actualizada. Los responsables hacen referencia a una serie de normativas y actuaciones diversas que han facilitado la organización e implantación del título. En particular, la normativa de evaluación y la atención a las personas con necesidades especiales, el establecimiento de los contenidos mínimos de las guías docentes, la organización del TFM y a la coordinación. A raíz de estas reformas auspiciadas por los servicios centrales de la Universidad, se da cuenta de varias mejoras que los responsables de la titulación han llevado a cabo. En concreto, con respecto a las prácticas, al TFM, a las guías docentes e información sobre las asignaturas, orientación al estudiantado, y especialmente en lo que se refiera a la coordinación. Se cuenta la estructura tanto horizontal como vertical de coordinación que resulta adecuada a las características de un título como éste, que al ser interuniversitario y tener una modalidad presencial y otra virtual, presenta una complejidad alta en su coordinación.

**3.4. PROFESORADO**

**Se alcanza**

El profesorado acredita una calidad excelente para impartir el programa. Es una plantilla equilibrada en lo que se refiere a categoría profesional, experiencia y capacidad docente e investigadora. La cualificación media es

Código Seguro de verificación: suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>  
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |   |        |            |
|-------------|---|--------|------------|
| FIRMADO POR | Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación | FECHA  | 30/07/2020 |
| ID. FIRMA   | ws029.juntadeandalucia.es   | PÁGINA | 3/7        |



suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==

alta en lo que se refiere a su categoría, y los quinquenios y sexenios acreditan igualmente experiencia docente e investigadora considerable. Asimismo, el profesorado participa en proyectos de investigación competitivos y también en programas de innovación docente. Se cuenta además con profesorado extranjero cualificado, lo que enriquece la formación.

La valoración por parte de los estudiantes de las competencias docentes y de la evaluación de los resultados es adecuada 3,50 sobre 5 y 3,16 sobre 5 respectivamente y es ligeramente inferior a las valoraciones del centro y de la Universidad de Granada.

En el curso 2017-2018, un total de 13 profesores supervisa TFM (52% del profesorado y ratio 2,8 por profesor). Existen dos vías en el procedimiento de asignación del tutor del TFM: (i) excepcionalmente y en casos concretos y motivados por temáticas específicas se puede asignar un TFM a un tutor concreto y (ii) de forma aleatoria.

El responsable de las prácticas externas es el tutor del TFM, que por regla general se asigna de forma aleatoria. Si el tutor del TFM se asigna de forma aleatoria a los estudiantes, las prácticas externas también se asignan de forma aleatoria. Existe la posibilidad de completar la asignatura de prácticas con la realización de actividades complementarias (seminarios, cursos, congresos, etc.).

Se han establecido los sistemas de coordinación oportunos (coordinación vertical y horizontal, comunicación continua y fluida, se utilizan herramientas comunes, etc.). La valoración por parte de los estudiantes de la planificación de la docencia y el cumplimiento del plan docente es adecuada 3,70 sobre 5, valoración ligeramente inferior a la del centro y a la de la Universidad. Sin embargo, cuando se observan otras encuestas de satisfacción (indicadores criterio 7) la valoración de los estudiantes de la coordinación docente roza es media: la coordinación entre los profesores que imparten una misma asignatura (2,6 sobre 5), la ordenación temporal y la coordinación a las asignaturas a lo largo del título (2,4 sobre 5 en 2014-2015, 2,5 sobre 5 en 2016-2017 y 2,1 sobre 5 en 2017-2018).

### 3.5. INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

#### **Se alcanza parcialmente**

Los recursos materiales y servicios para el desarrollo de la titulación son los de la Escuela Internacional de Posgrado. Las aulas, seminarios, espacios de trabajo, despachos, puestos de lectura, fondos bibliográficos, etc. son suficientes para un adecuado desarrollo de la titulación. El equipamiento de los espacios, los medios tecnológicos y los servicios de soporte también son apropiados. Se ha constatado que existe falta de personal en la Escuela de Postgrado para atender al conjunto de titulaciones. Para solventar este problema la Universidad de Granada ha definido una acción de mejora relacionada con el apoyo administrativo a los másteres cuyas actuaciones concretas se encuentran en fase de desarrollo, por lo que se mantiene una recomendación en este informe para facilitar su seguimiento.

Se apunta también un esfuerzo por mejorar los recursos asignados a la titulación para su conveniente mantenimiento y actualización.

Los recursos humanos para la gestión administrativa se consideran insuficientes; mientras que los servicios y el soporte técnico se consideran apropiados

Se exponen con cierto detalle diferentes actuaciones y programas que la Universidad, a nivel de servicios centrales, desarrolla para la atención del estudiantado. Sin embargo, la actividad de orientación académica y profesional, especialmente en el caso de un máster, tiene una vertiente específica del máster, que por definición no puede cubrir un servicio central. En este sentido, no se menciona programa tutorial o de seguimiento alguno al estudiantado ni tampoco programas o actuaciones específicas del máster para el estudiantado con un perfil tan específico como el del máster, más allá de alguna jornada inicial de acogida (más que de orientación) y de las tutorías habituales con el profesorado. Así queda reflejado en el bajo nivel de satisfacción del alumnado con la orientación académica y profesional y con la gestión administrativa del máster. Los servicios de orientación

Código Seguro de verificación:suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>  
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |   |        |            |
|-------------|---|--------|------------|
| FIRMADO POR | Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación | FECHA  | 30/07/2020 |
| ID. FIRMA   | ws029.juntadeandalucia.es   | PÁGINA | 4/7        |



suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==

académica y profesional son valorados por los estudiantes con un 2,87 y 2,72 sobre 5 respectivamente. Para aumentar este nivel de satisfacción se ha diseñado una acción de mejora relativa a la implementación de un Plan de Acción Tutorial para el Máster. La acción se valora positivamente y se incluye una recomendación en este informe hasta su completa puesta en marcha y valoración de sus efectos.

**Recomendaciones:**

- Se recomienda dotar a la Escuela de Postgrado de recursos para asegurar la correcta gestión y desarrollo de los programas formativos.
- Se recomienda diseñar y poner en marcha acciones específicas de orientación académica y profesional vinculadas a las características y necesidades del alumnado de este Máster.

**3.6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

***Se alcanza parcialmente***

Se aprecia un esfuerzo de coordinación vertical y horizontal para orientar el programa formativo y las metodologías docentes y de evaluación a la adquisición de las competencias esperadas. Las metodologías docentes de las distintas asignaturas conjugan actividades presenciales de carácter teórico y práctico con trabajo autónomo del estudiante. Las metodologías de evaluación combinan pruebas objetivas escritas u orales, el rendimiento en actividades de aprendizaje y la participación activa del estudiante. El TFM y las prácticas en empresa juegan un papel transversal en la adquisición de todas las competencias y cuentan con metodologías específicas.

Una evidencia sobre la correcta orientación de las actividades formativas a la consecución de competencias es la valoración positiva por parte de los estudiantes de la manera en que el programa formativo se lleva a la práctica. La valoración sobre el ajuste de las actividades docentes a la planificación de las asignaturas, la coordinación de actividades teóricas y prácticas, el cumplimiento con los sistemas de evaluación especificados en las guías docentes, y la utilidad de la bibliografía y otras fuentes de información facilitadas es media-alta o alta.

En términos globales el porcentaje de alumnos suspensos es reducido. La tasa de no presentados se ha reducido en los últimos cursos, pasando de un 35% a un 14%.

Todos los TFM presentados en los dos últimos cursos han tenido una calificación positiva. Sin embargo, se observa una tasa de no presentados elevada y creciente: 51%, 48% y 69%, respectivamente. Se reconoce esta debilidad y se establece como posible medida correctora iniciar la preparación del TFM al principio del curso (no una vez finalizada la docencia de las asignaturas), estableciendo una serie de entregas relacionadas con el TFM durante el curso. En la visita se señala que se ha establecido un cronograma con las tareas que el estudiante debería de ir realizando al largo del curso en relación con su TFM y el seguimiento del mismo por el tutor, siendo evaluable. Se ha incluido una acción en el Plan de Mejora del Máster que se valora positivamente, pero se mantiene la recomendación en los términos del informe provisional hasta que se pueda analizar la evolución de las medidas adoptadas.

La satisfacción de los estudiantes con el programa formativo es moderada (entre 2,5 sobre 5 y 2,9 sobre 5) y del profesorado muy alta (próxima a la puntuación máxima 5).

En relación a la validación externa de la adquisición de competencias por parte de los alumnos, los datos de inserción profesional de los egresados en sectores relacionados con los estudios realizados constituyen un indicador a favor de que los egresados adquieren las competencias pretendidas. Los datos sobre la valoración de los propios egresados tras su incorporación al mercado laboral no se recogen o no se analizan.

**Recomendaciones:**

Código Seguro de verificación: suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>  
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |   |                          |        |            |
|-------------|---|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación |                          | FECHA  | 30/07/2020 |
| ID. FIRMA   | ws029.juntadeandalucia.es   | suQg71AZL97zKty3/9SxTQ== | PÁGINA | 5/7        |



suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==

- Se recomienda analizar las causas de la alta tasa de no presentados en el TFM y adoptar medidas efectivas que conduzcan a su presentación en el curso académico de matriculación.

### 3.7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

#### **Se alcanza parcialmente**

Los resultados de satisfacción en el caso del estudiantado son bajos o medio-bajos. En cualquier caso, es necesario diferenciar la valoración del alumnado que estudia en modalidad virtual del que estudia en la presencial. Algunos aspectos, a tenor de la valoración de los estudiantes deben mejorarse, por ejemplo, la coordinación entre los profesores que imparten una misma asignatura (2,6 sobre 5), la ordenación temporal y la coordinación a las asignaturas a lo largo del título (2,4 sobre 5 en 2014-2015, 2,5 sobre 5 en 2016-2017 y 2,1 sobre 5 en 2017-2018) y la información sobre el procedimiento para formular reclamaciones y sugerencias (2 sobre 5 en 2016-2017 y 2,3 sobre 5 en 2017-2018).

La satisfacción del PAS de la Escuela Internacional de Posgrado es elevada. Sin embargo, cabe señalar que las encuestas hacen referencia a la plantilla total del PAS de la Escuela Internacional de Posgrado y no es específico a la titulación.

El grado de satisfacción del profesorado del título es igualmente elevado, por encima del umbral de 4 sobre 5 en todos los ítems para el curso 2016-2017. No se aportan datos sobre la satisfacción del profesorado en el curso 2017-2018.

El nivel de satisfacción global de los estudiantes con los estudios es muy bajo (2,63 sobre 5).

De manera global los estudiantes muestran un nivel de satisfacción con la labor docente del profesorado alto alcanzando un valor de 4,85 en Jaén y de 3,46 en Granada.

Por el contrario, entre el profesorado el grado de satisfacción se incrementa hasta alcanzar un valor de 4,89

El nivel de satisfacción de los empresarios con las prácticas curriculares es muy alto, superando el valor de 4 en todos los ítems analizados

Los estudiantes están satisfechos en términos generales con los servicios de orientación académica, aunque no es uno de los ítems mejor valorados por los estudiantes. Existe una recomendación de especial seguimiento en el último informe de renovación de la acreditación "Se deben aportar medidas para mejorar los resultados de las encuestas de satisfacción sobre los servicios de orientación académico y profesional relacionados con el título". Se han tomado medidas al respecto (reuniones con los alumnos durante el curso) y estos indicadores han mejorado.

Con respecto a la satisfacción de los estudiantes y otros implicados se han incluido en el Plan de Mejora una serie de acciones que serán objeto de seguimiento en el futuro. Se mantiene una recomendación en este informe para facilitar la trazabilidad de las acciones y la valoración de sus efectos.

Las tasas de eficiencia y resultados son elevadas. La tasa de abandono oscila entre el 20 y 9%. Las tasas de graduación y rendimiento son modestas, en torno al 60-75 por ciento respectivamente. Una de las posibles causas es el elevado porcentaje de alumnos que no presentan el TFM. Los resultados son razonables si bien han empeorado desde que se ofertó en la modalidad virtual, por lo que deben analizarse de forma desagregada. La tasa de inserción laboral es del 63%. La movilidad geográfica está en un 80% y el 20% de los egresados se consideran sobre-cualificados para el puesto de trabajo que desempeñan. La tasa de temporalidad es del 80% y el 20% consigue un trabajo a media jornada. A dos años vista, la tasa de inserción laboral aumenta hasta el 84% y la tasa de paro es del 6% tanto a un año como a dos años vista.

La sostenibilidad del título parece garantizada en lo que respecta al profesorado, los recursos y resultados alcanzados. La demanda de la titulación constituye un dato especialmente relevante en este sentido.

#### **Recomendaciones:**

- Se recomienda adoptar medidas eficaces para aumentar los niveles de satisfacción de todos los agentes

Código Seguro de verificación: suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>  
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |   |        |            |
|-------------|---|--------|------------|
| FIRMADO POR | Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación | FECHA  | 30/07/2020 |
| ID. FIRMA   | ws029.juntadeandalucia.es   | PÁGINA | 6/7        |



suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==

implicados en el programa formativo.

#### 4. CONCLUSIONES DEL INFORME

Atendiendo al autoinforme de renovación de la acreditación, a las evidencias analizadas, a las audiencias realizadas durante la visita a la Universidad, y transcurrido el plazo de alegaciones, la Comisión de renovación de la acreditación analizadas las alegaciones, en su caso, emite este Informe final de evaluación.

#### 2. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Recomendaciones:

- Se recomienda establecer un sistema de encuestas que proporcione indicadores de satisfacción de egresados y empleadores. Se debe incluir el tamaño de la población y el número de cuestionarios respondidos.

#### 5. INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS Y DOTACIÓN DE RECURSOS

Recomendaciones:

- Se recomienda dotar a la Escuela de Postgrado de recursos para asegurar la correcta gestión y desarrollo de los programas formativos.  
- Se recomienda diseñar y poner en marcha acciones específicas de orientación académica y profesional vinculadas a las características y necesidades del alumnado de este Máster.

#### 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Recomendaciones:

- Se recomienda analizar las causas de la alta tasa de no presentados en el TFM y adoptar medidas efectivas que conduzcan a su presentación en el curso académico de matriculación.

#### 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

Recomendaciones:

- Se recomienda adoptar medidas eficaces para aumentar los niveles de satisfacción de todos los agentes implicados en el programa formativo.

La Comisión de renovación de la acreditación resuelve emitir un informe favorable

**EL DIRECTOR DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN  
DE LA AGENCIA ANDALUZA DEL CONOCIMIENTO**

Código Seguro de verificación: suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

|             |   |        |            |
|-------------|---|--------|------------|
| FIRMADO POR | Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación | FECHA  | 30/07/2020 |
| ID. FIRMA   | ws029.juntadeandalucia.es   | PÁGINA | 7/7        |



suQg71AZL97zKty3/9SxTQ==