



**INFORME DEL GRADO DE SATISFACCIÓN  
DEL ALUMNADO Y DEL PROFESORADO**

**PROGRAMAS OFICIALES DE POSGRADO**

**CURSO 2009-2010**

Vicerrectorado de Planificación y Calidad  
Universidad Internacional de Andalucía

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| 1. Sobre el procedimiento.....   | 2  |
| 2. Encuesta de satisfacción del alumnado .....                             | 3  |
| 2.1. Sobre los niveles de participación.....                               | 3  |
| 2.2. Sobre la difusión y comunicación de la programación.....              | 3  |
| 2.3. Sobre la situación actual del alumno. ....                            | 4  |
| 2.4. Sobre las motivaciones para realizar el curso.....                    | 5  |
| 2.5. Sobre la satisfacción de los alumnos con la actividad académica ..... | 6  |
| 2.5.1. Objetivos y contenidos.....   | 6  |
| 2.5.2. Metodología, recursos y diseño del curso.....                       | 6  |
| 2.5.3. Organización del curso.....   | 7  |
| 2.5.4. Sobre la satisfacción del alumnado con los servicios. ....          | 8  |
| 2.6. Resumen de las valoraciones del alumnado por programa.....            | 9  |
| 3. Encuesta de satisfacción del profesorado .....                          | 10 |
| 3.1. Sobre los niveles de participación.....                               | 10 |
| 3.2. Información y atención .....  | 10 |
| 3.3. Servicios prestados .....   | 11 |
| 3.4. Recursos.....   | 12 |
| 3.5. Valoración global.....  | 12 |
| 4. Anexo. Resultados de las encuestas por programa.....                    | 13 |

## **1. Sobre el procedimiento.**

El curso académico 2009-2010 ha sido el de la consolidación del Sistema de Encuestas de la UNIA, pasando a hacer el envío y recogida de encuestas de forma electrónica a través del programa de software libre Lime Survey, y extendiendo su uso a todas las áreas de la Universidad que solicitan estudios de satisfacción de sus usuarios.

Durante el año 2010 se ha trabajado en una aplicación informática propia, SurveyWH, desarrollada por el Área TIC, que facilita la obtención y presentación de los datos de las encuestas contenidos en Lime Survey, y añade información sobre población encuestada y cursos directamente desde la aplicación académica de la Universidad, Universitas XXI. SurveyWH permite, además, el envío de enlaces por correo electrónico a los interesados para la consulta de resultados.

En este informe vamos a analizar el grado de satisfacción de los alumnos y los profesores en Estudios oficiales de posgrado.

Estos programas son estudiados a través de tres tipos de encuestas:

- Encuestas a alumnos, en esta encuesta se analiza el curso desde tres puntos de vista: el acceso al mismo (modo y motivos para realizarlo), la actividad académica en sí misma (objetivos y contenido, metodología, recursos, y organización del mismo), y la satisfacción con los servicios que ofrecemos. Todo ello se hace de una forma global al finalizar los estudios y una sola vez.
- Encuestas Docencia, donde el alumno evalúa uno a uno a profesorado del programa. Está basada en el Programa Docencia-UNIA
- Encuesta a profesores, donde estos nos aportan información sobre la información, recursos y servicios prestados por nuestra universidad.

En este informe se analizan todos los másteres oficiales del curso 2009-2010 coordinados por nuestra universidad. El análisis se hace partiendo del informe global de todos los programas para destacar los ítems de cada uno de los programas que se separen de ese análisis global. En el anexo I aparece el informe global de todos los programas y el individual de cada curso.

Los programas objeto de estudio son los siguientes:

- Bioinformática
- Tecnología de los sistemas de energía solar fotovoltaica
- Agroecología: un enfoque sustentable de la agricultura ecológica
- Derecho y Medio Ambiente
- Relaciones internacionales: mediterráneo y mundo árabe, Iberoamérica y Europa
- Actividad física y salud
- Diagnóstico y terapia de las enfermedades raras

## 2. Encuesta de satisfacción del alumnado

### 2.1. Sobre los niveles de participación.

La encuesta ha sido remitida a 226 alumnos y ha sido contestada por 82, lo que supone un 36% de nivel de respuesta. La diferencia entre los programas se mueve entre el 50% de nivel de respuesta en los programas de Derecho y Medio Ambiente y Agroecología, y el 20% en el de Fotovoltaica, pasando por el 40,62% de Bioinformática y Actividad Física y Salud, y el 23,53% del Máster de Relaciones Internacionales.

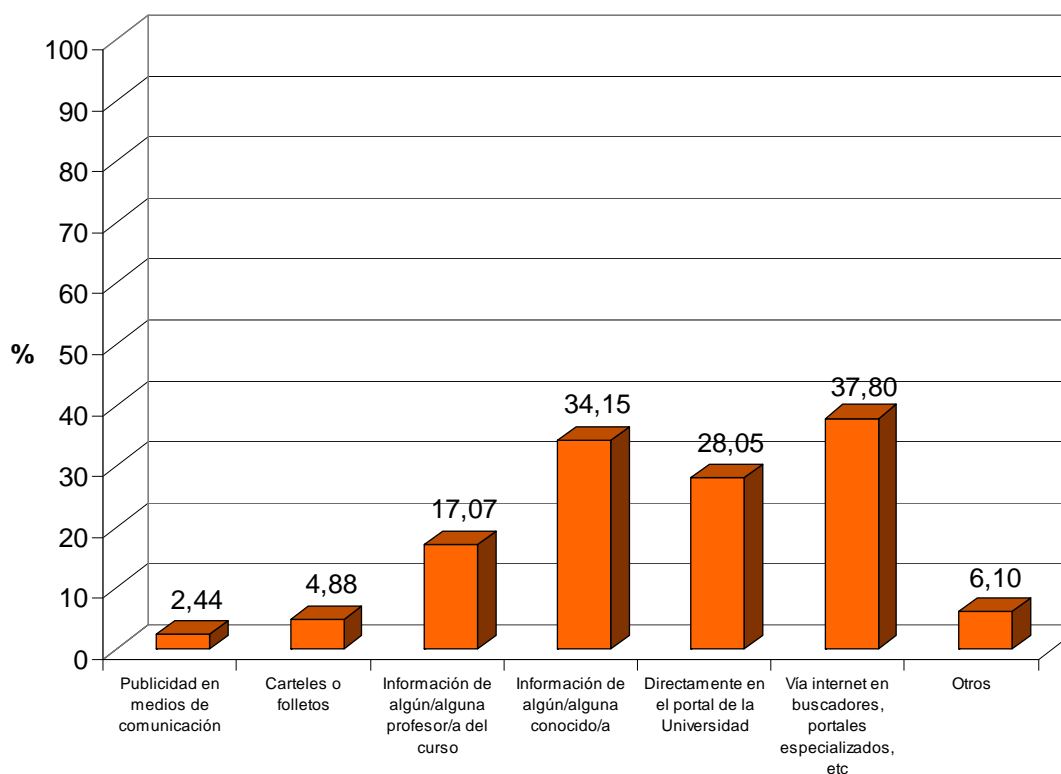
| Programa   | Participación |
|--|---------------|
| Enfermedades Raras                                       | 22,22%        |
| Derecho y Medio Ambiente                                 | 50,00%        |
| Máster en Relaciones Internacionales                     | 23,53%        |
| Bioinformática   | 40,62%        |
| Agroecología   | 50,00%        |
| Actividad Física y Salud                                 | 40,62%        |
| Tecnología de los sistemas de energía solar fotovoltaica | 20,00%        |

Aunque no son unos porcentajes de respuesta suficientemente altos, habría que reflexionar sobre el porqué de esta gran diferencia entre las respuestas de unos programas a otros. En algunos casos se debe a que la fecha de envío de las encuestas estuvo muy alejada de la fase presencial de clases, en otros porque los alumnos no tienen mucho contacto con la sede que gestiona el curso, como es el caso de Sevilla donde las clases se imparten en la Universidad Pablo de Olavide. Debemos, entre todos, hacer más énfasis en el buen uso de esta herramienta que nos aporta la opinión de nuestros alumnos.

### 2.2. Sobre la difusión y comunicación de la programación.

La respuesta más señalada en todas las opciones que permite la pregunta es la de los alumnos que han conocido nuestros cursos a través de “*vía internet en buscadores, portales especializados, etc*” con un 37,80%, seguida del 34,15% de los alumnos que nos han conocido a través de algún/alguna conocido/da, frente al 2,44% que supone la respuesta de que nos conoció a través de la publicidad en medios de comunicación. La respuesta “*directamente en el portal de la Universidad*” supone un 28,05%.

### ¿cómo conoció el cursos que ha realizado?



### 2.3. Sobre la situación actual del alumno.

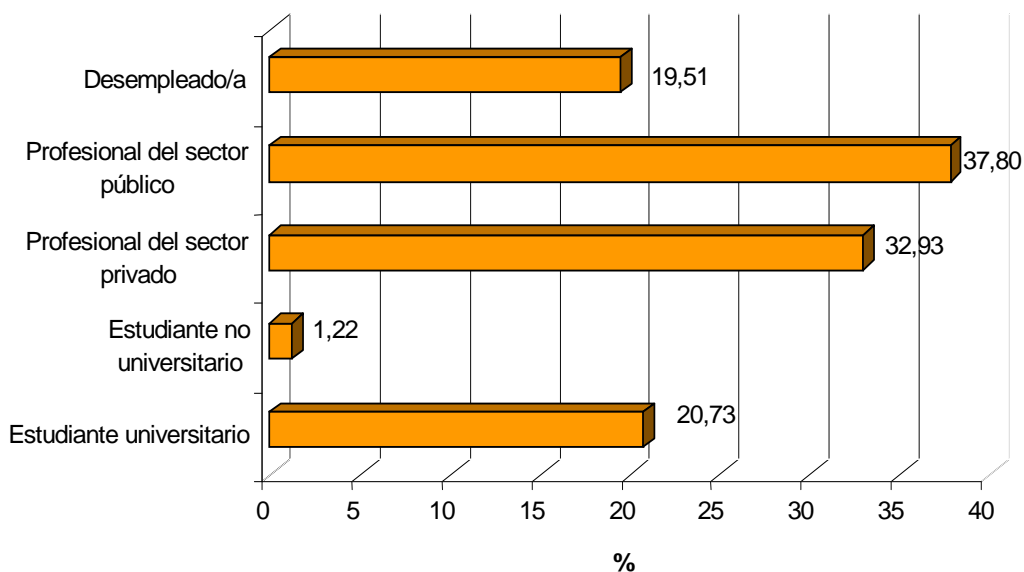
La encuesta incluye también una serie de ítems para que se identifiquen los distintos perfiles de alumnos con los que esta programación académica cuenta, bien sean estudiantes, profesionales o desempleados.

A nivel global, el 37,80% de los alumnos tienen perfil profesional del sector público, suponiendo el sector privado el 32,93% del sector. Los estudiantes universitarios suponen el 20,73% de los alumnos, mientras los desempleados suman un 19,51%.

De este global destacan varios cursos puesto que el programa que tiene mayor número de desempleados es el de Agroecología, donde este sector supone el 41,18% de los alumnos. Frente a este programa tenemos el de Actividad Física y Salud donde los desempleados suponen tan sólo el 3,85% del alumnado.

Destaca el mayor peso de los estudiantes universitarios en el programa de Relaciones Internacionales.

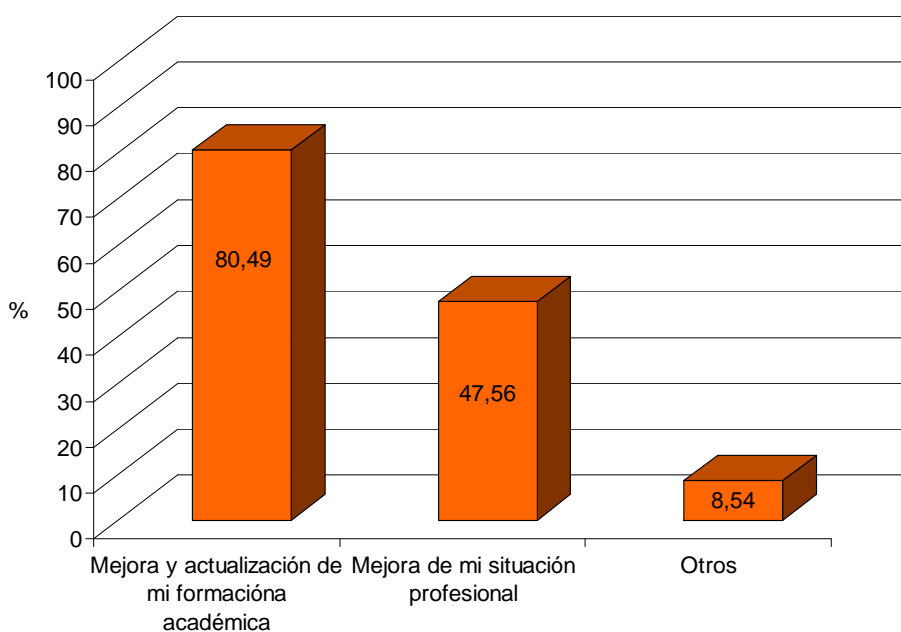
### Situación actual del alumnado



#### 2.4. Sobre las motivaciones para realizar el curso.

Los ítems de esta tabla están concebidos, como en los dos casos anteriores, como de respuesta múltiple, reflejando los datos una gran uniformidad por programa, y mostrando una doble motivación en el alumnado, tanto académica como profesional, si bien el sesgo académico es claro, puesto que esta opción ha sido elegida en el 80,49% frente a la de la mejora de la situación profesional que ha sido elegida sólo en el 42,86% de los casos. Este dato contrasta con el perfil del alumnado, mayoritariamente profesional.

### Motivaciones para realizar el curso



## 2.5. Sobre la satisfacción de los alumnos con la actividad académica

### 2.5.1. Objetivos y contenidos.

Todos los ítems que conforman el epígrafe sobre contenidos y objetivos de los programas están casi alcanzado el 4 de media, quedándose la pregunta de “La orientación e información recibida por parte de la dirección del curso han sido satisfactorias” en un 3,9. Esta tendencia es así en la mayoría de los programas destacando el programa de Agroecología donde la media de todos los ítems alcanza el 4,8.

|   | Ns/Nc | 1 | 2 | 3  | 4  | 5  | Media | Var |
|---|-------|---|---|----|----|----|-------|-----|
| Los objetivos del curso se han dado a conocer   | 2     | 1 | 1 | 13 | 28 | 37 | 4.2   | 0.9 |
| El contenido ha satisfecho sus necesidades formativas   | 1     | 0 | 7 | 12 | 31 | 31 | 4.1   | 0.9 |
| El nivel de profundidad de los temas ha sido adecuado   | 1     | 0 | 8 | 13 | 29 | 31 | 4.0   | 1.0 |
| La orientación e información recibida por parte de la dirección del curso han sido satisfactorias | 1     | 5 | 8 | 10 | 29 | 29 | 3.9   | 1.2 |
| Los objetivos del programa se han conseguido  | 2     | 1 | 7 | 14 | 24 | 34 | 4.0   | 1.0 |

### 2.5.2. Metodología, recursos y diseño del curso.

En este apartado se analiza desde la coordinación del curso, al profesorado visto en su conjunto, la documentación aportada, hasta el sistema de evaluación y el funcionamiento de los Foros.

Casi todos los ítems que componen este epígrafe tienen una valoración entre el 3,6 de media hasta el 4,1. Este valor de 3,6, considerado el menos puntuado, es a su vez el más bajo en casi todas los programas y es el referido a la pregunta de “Valoración general de criterios y sistemas de evaluación”. Especialmente llamativo es el caso del programa de Bioinformática donde la media de esta pregunta se ha quedado en el 2,4 y donde los alumnos han realizado bastantes observaciones respecto a la actividad académica. Especial atención también merecen los programas de Agroecología y Derecho y Medio Ambiente donde lo media de todos los ítems supera el 4,1.

|   | Ns/Nc | 1 | 2 | 3  | 4  | 5  | Media | Var |
|---|-------|---|---|----|----|----|-------|-----|
| Adecuación de la metodología y las técnicas empleadas en relación a la consecución de los objetivos planteados inicialmente | 1     | 1 | 7 | 14 | 33 | 26 | 3.9   | 1.0 |

|   |    |   |    |    |    |    |     |     |
|---|----|---|----|----|----|----|-----|-----|
| Valoración general de la coordinación del curso   | 1  | 5 | 9  | 15 | 26 | 26 | 3.7 | 1.2 |
| Valoración general del profesorado  | 1  | 1 | 4  | 15 | 33 | 28 | 4.0 | 0.9 |
| La documentación entregada ha sido adecuada   | 2  | 4 | 6  | 9  | 38 | 23 | 3.9 | 1.1 |
| La duración del curso ha sido adecuada  | 2  | 5 | 8  | 15 | 26 | 26 | 3.8 | 1.2 |
| El horario de impartición y su distribución son adecuados (PRESENCIAL)  | 3  | 2 | 6  | 12 | 23 | 36 | 4.1 | 1.1 |
| Ha existido suficiente espacio para el debate   | 5  | 1 | 3  | 19 | 31 | 23 | 3.9 | 0.9 |
| Valoración general sobre el cumplimiento y utilidad de las tutorías   | 3  | 4 | 10 | 13 | 29 | 23 | 3.7 | 1.2 |
| Valoración general de criterios y sistemas de evaluación  | 8  | 6 | 10 | 12 | 26 | 20 | 3.6 | 1.2 |
| Orientación e información recibidas sobre el período de investigación   | 9  | 2 | 2  | 12 | 29 | 28 | 4.1 | 0.9 |
| El funcionamiento y el uso de los Foros son adecuados y útiles (sólo en caso de haberse usado)                  | 12 | 5 | 7  | 12 | 22 | 24 | 3.8 | 1.2 |
| La propuesta y corrección de ejercicios a través de la plataforma son adecuadas (sólo en caso de haberse usado) | 47 | 2 | 3  | 6  | 12 | 12 | 3.8 | 1.2 |

### 2.5.3. Organización del curso.

Aquí analizamos todas las preguntas relacionadas con la información previa a la matriculación, atención en la matriculación de la matrícula, el ambiente general durante el curso, la atención recibida del personal, etc

En el informe global todas las medias de los ítems superan el 4 de media quedándose la pregunta del “Información previa a su matriculación” en un importante 3,7. Es de destacar, de nuevo, los programas de Agroecología y Derecho y Medio Ambiente por superar la media del global y del resto de los programas.

|  | Ns/Nc | 1 | 2  | 3  | 4  | 5  | Media | Var |
|--|-------|---|----|----|----|----|-------|-----|
| Información previa a su matriculación            | 3     | 2 | 13 | 18 | 21 | 25 | 3.7   | 1.2 |
| Atención en la tramitación de la matrícula       | 4     | 2 | 5  | 10 | 23 | 38 | 4.2   | 1.0 |
| Ambiente general durante el desarrollo del curso | 4     | 2 | 2  | 12 | 23 | 39 | 4.2   | 1.0 |



|   |    |   |   |    |    |    |     |     |
|---|----|---|---|----|----|----|-----|-----|
| Atención por parte del personal de la Universidad durante el desarrollo del curso | 6  | 2 | 4 | 18 | 21 | 31 | 4.0 | 1.0 |
| Adecuación del aula y el mobiliario (PRESENCIAL)                                  | 47 | 1 | 1 | 2  | 14 | 17 | 4.3 | 0.9 |
| Valoración global del Campus Virtual (VIRTUAL)                                    | 2  | 1 | 4 | 12 | 41 | 22 | 4.0 | 0.9 |

#### 2.5.4. Sobre la satisfacción del alumnado con los servicios.

Al realizar el análisis de este bloque de preguntas donde se evalúan los servicios que la universidad ofrece hay que hacer una profunda reflexión:

En primer lugar, no todos los alumnos pueden disponer de todos los servicios ofertados por la UNIA, dependiendo de la sede donde se impartan.

En Málaga tan sólo pueden responder a la pregunta “Valoración global de otros servicios de la Universidad: Biblioteca, Informática, etc” Los alumnos de los cursos virtuales (Málaga) han respondido de una forma desigual a la pregunta, mientras en el programa de Actividad Física y Salud los alumnos si han respondido a dicha pregunta y han valorado este servicio con un 3,5 de media., en los dos programas restantes no ha sido así y el % de respuesta de NS/NC supone el 85%, bien porque no conozcan este servicio o bien porque no han hecho uso de él.

En el resto de las sedes la situación varía, mientras en Baeza y La Rábida los alumnos pueden responder a todas las preguntas en Sevilla los alumnos están en la misma situación que en Málaga, con el añadido de que ninguno de los dos programas que se coordinan se imparten en nuestras instalaciones.

En general, destaca el alto porcentaje de NS/NC, lo que en las dos primeras preguntas se explicaría porque en Sevilla y Málaga no existen esos servicios.

En cuanto a la pregunta de las actividades culturales, proponemos que se elimine esta pregunta puesto que aunque ya existen actividades culturales durante buena parte del año, ni están enfocadas a la programación de los cursos ni son homogéneas en todas las sedes.

|  | Ns/Nc | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  | Media | Var |
|--|-------|---|---|---|----|----|-------|-----|
| Valoración global del servicio de Residencia (sólo en el caso de las Sedes de Baeza y La Rábida) | 52    | 0 | 1 | 5 | 12 | 12 | 4.2   | 0.8 |
| Valoración global del servicio de Comedor (sólo en el caso de la Sede de La Rábida)              | 66    | 0 | 0 | 3 | 5  | 8  | 4.3   | 0.8 |
| Valoración global de las Actividades Culturales (sólo en caso de haber asistido)                 | 55    | 0 | 1 | 2 | 9  | 15 | 4.4   | 0.8 |

|  |    |   |   |   |    |    |     |     |
|--|----|---|---|---|----|----|-----|-----|
| Valoración global de otros servicios de la Universidad: Biblioteca, Informática, etc. (sólo en caso de haber hecho uso de ellos) | 35 | 5 | 8 | 7 | 11 | 16 | 3.5 | 1.4 |
|--|----|---|---|---|----|----|-----|-----|

## 2.6. Resumen de las valoraciones del alumnado por programa

Se presenta a continuación un resumen de las valoraciones de cada uno de los programas en los cuatro apartados de la encuesta:

1. Objetivos y contenido
2. Metodología, recursos y diseño del curso
3. Organización del curso
4. Satisfacción con los servicios

|  | N <sup>a</sup> Resp | 1    | 2    | 3    | 4    | Med  |
|--|---------------------|------|------|------|------|------|
| Enfermedades Raras                                       | 2                   | 4,00 | 3,75 | 3,92 | 1    | 3,17 |
| Derecho y Medio Ambiente                                 | 9                   | 4,47 | 4,38 | 4,60 | 4,66 | 4,53 |
| Máster en Relaciones Internacionales                     | 8                   | 3,48 | 3,17 | 3,46 | 3,88 | 3,50 |
| Bioinformática   | 13                  | 3,74 | 3,66 | 3,78 | 3,67 | 3,71 |
| Agroecología   | 17                  | 4,75 | 4,54 | 4,22 | 3,86 | 4,34 |
| Actividad Física y Salud                                 | 26                  | 3,74 | 3,53 | 3,89 | 3,61 | 3,69 |
| Tecnología de los sistemas de energía solar fotovoltaica | 7                   | 4,06 | 3,92 | 4,39 | 4,20 | 4,14 |

### 3. Encuesta de satisfacción del profesorado

#### 3.1. Sobre los niveles de participación

Se han encuestado un total de 169 profesores, de los cuales han respondido 87, lo que supone un 51,48% de nivel de respuesta. La diferencia entre los programas oscila entre el 32,69% del programa de Enfermedades Raras y el 70% de Bioinformática.

| Programa   | Participación |
|--|---------------|
| Enfermedades Raras                                       | 32,69%        |
| Derecho y Medio Ambiente                                 | 64,10%        |
| Máster en Relaciones Internacionales                     | 55,00%        |
| Bioinformática   | 70,00%        |
| Actividad Física y Salud                                 | 50,00%        |
| Tecnología de los sistemas de energía solar fotovoltaica | 61,54%        |

#### 3.2. Información y atención

La valoración realizada por el profesorado sobre la información y atención recibida es en general muy alta, las medias van desde el 4,6 de la pregunta correspondiente al “trato del personal” hasta el 3,8 de la “Información recibida sobre las prestaciones que le ofrece la Universidad”. Esta tendencia no es similar en todos los programas. Destacan por tener las medias superiores a las del global, los programas de Fotovoltaica, Actividad Física y Salud, y Derecho y Medio Ambiente. Por el contrario destaca, a la baja, el programa de Enfermedades Raras, donde las preguntas correspondientes a la “información y asesoramiento previo a su participación” y la “información recibida sobre las prestaciones que ofrece la Universidad” no llegan al alcanzar el 3 de media.

|   | Ns/Nc | 1 | 2 | 3  | 4  | 5  | Media | Var |
|---|-------|---|---|----|----|----|-------|-----|
| Información y asesoramiento previo a su participación en el curso (gestión de propuestas, organización docente, etc.) | 1     | 4 | 5 | 16 | 31 | 30 | 3.9   | 1.1 |
| Trato del personal  | 6     | 0 | 1 | 5  | 17 | 58 | 4.6   | 0.7 |
| Grado de adecuación del horario de atención en los distintos servicios a las necesidades del curso                    | 5     | 0 | 3 | 10 | 34 | 35 | 4.2   | 0.8 |
| Rapidez y eficacia en la respuesta a demandas, necesidades y problemas que se presentan                               | 7     | 0 | 2 | 8  | 33 | 37 | 4.3   | 0.8 |

|   |   |   |   |    |    |    |     |     |
|---|---|---|---|----|----|----|-----|-----|
| Información recibida sobre las prestaciones que le ofrece la Universidad (Biblioteca, Campus Virtual, etc.) | 6 | 5 | 7 | 13 | 28 | 28 | 3.8 | 1.2 |
|---|---|---|---|----|----|----|-----|-----|

### 3.3. Servicios prestados

Los tres primeros ítems están muy bien valorados. El primero alcanza una media de un 3,8, la pregunta sobre el servicio prestado por Ordenación Académica es valorada con un 4 de media; y el servicio de Gestión Económica, con una media de 3,9. De este grupo de preguntas destacamos dos programas, el de Derecho y Medio Ambiente, donde se superan estas medias y el programa de Bioinformática donde nos quedamos por debajo de la media, con especial grado la pregunta de “Comunicación, publicidad y difusión de la actividad...” que tan sólo un 3,2 de media.

La pregunta sobre la organización del viaje obtiene una media de 4,5. Este dato hay que tratarlo con cuidado. Por un lado los de la sede de Málaga, donde todos los programas son virtuales, y por otro el elevado número de respuestas de NS/NC., que no sabemos bien a qué puede obedecer si tan sólo a los profesores de Málaga que no hace uso de este servicio o que la gestión del viaje se hace sólo a un % muy bajo de todo el profesorado.

Los datos de Residencia y comedor sólo afectan a las sedes donde existan estos servicios. En este caso sólo el programa de Derecho y Medio Ambiente puede tener respuesta, por lo que la valoración obtenida, 4,7 y 4,3 respectivamente, no es muy significativa. A esto le añadimos el número alto de respuestas NS/NC. No sabemos el % de los profesores que hacen uso de los mismos.

Respecto a la pregunta sobre “Las prestaciones y funcionamiento del Campus Virtual” la media obtenida en el global de los programas es de 4,2. Hay que destacar que no existen apenas diferencia entre los programas virtuales y los semipresenciales, aunque los programas de “Enfermedades Raras” y “Relaciones Internacionales” tan sólo han llegado a una media del 3,8.

|  | Ns/Nc | 1 | 2 | 3  | 4  | 5  | Media | Var |
|--|-------|---|---|----|----|----|-------|-----|
| Comunicación, publicidad y difusión de la actividad académica en la que ha participado                       | 18    | 1 | 5 | 17 | 27 | 19 | 3.8   | 1.0 |
| Servicio prestado por Ordenación Académica para la organización de su participación en el curso              | 10    | 3 | 3 | 14 | 30 | 27 | 4.0   | 1.0 |
| Servicio prestado por Gestión Económica para los trámites de remuneración de su actividad docente            | 20    | 6 | 3 | 10 | 19 | 29 | 3.9   | 1.2 |
| Gestión de viaje y alojamiento (sólo en aquellos casos en los que hayan sido organizados por la Universidad) | 48    | 0 | 1 | 2  | 11 | 25 | 4.5   | 0.7 |

|  |    |   |   |   |    |    |     |     |
|--|----|---|---|---|----|----|-----|-----|
| Servicio de Residencia (sólo en el caso de haber residido en las residencias universitarias de las Sedes de Baeza o La Rábida) | 69 | 0 | 0 | 0 | 5  | 13 | 4.7 | 0.4 |
| Servicio de Comedor (sólo en el caso de la Sede de La Rábida)  | 67 | 0 | 1 | 0 | 9  | 10 | 4.4 | 0.7 |
| Prestaciones y funcionamiento del Campus Virtual   | 23 | 0 | 2 | 6 | 30 | 26 | 4.2 | 0.8 |

### 3.4. Recursos.

En este apartado de la encuesta se le pide al profesorado que valore los recursos humanos, materiales y tecnológicos que la universidad ha puesto a su disposición. La media de las respuestas va desde el 4 obtenido en los recursos humanos y materiales, al 4,2 de los recursos tecnológicos. Aunque los programas particularmente se mueven todos en torno a esta media, cabe destacar el programa de “Derecho y Medio Ambiente” donde la media sube a un 4,6 en las dos primeras preguntas y un 4,7 en la respuesta a los recursos tecnológicos puestos a su disposición. Por el contrario, en el programa de “Bioinformática” ninguna de las tres preguntas alcanza el nivel medio. Los profesores de este programa valoran con un 3,3 los recursos humanos y materiales, y con un 3,5 los recursos tecnológicos.

|  | Ns/Nc | 1 | 2 | 3  | 4  | 5  | Media | Var |
|--|-------|---|---|----|----|----|-------|-----|
| Recursos humanos puestos a su disposición      | 10    | 3 | 3 | 13 | 31 | 27 | 4.0   | 1.0 |
| Recursos materiales puestos a su disposición   | 9     | 2 | 2 | 15 | 32 | 27 | 4.0   | 0.9 |
| Recursos tecnológicos puestos a su disposición | 8     | 1 | 2 | 13 | 28 | 35 | 4.2   | 0.9 |

### 3.5. Valoración global

Por último, la encuesta de profesores recoge una pregunta que pretende valorar globalmente los servicios prestados por la universidad. La media obtenida es un 4,2, destacando sobresalientemente los programas de “Derecho y Medio Ambiente” y Tecnología de los Sistemas de Energía Solar Fotovoltaica”, con una media de 4,6 y 4,4 respectivamente.

|  | Ns/Nc | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  | Media | Var |
|--|-------|---|---|---|----|----|-------|-----|
| En general, servicios prestados por la Universidad | 1     | 0 | 2 | 9 | 44 | 31 | 4.2   | 0.7 |

#### ***4. Anexo. Resultados de las encuestas por programa***

Se presentan, en documento adjunto, los resultados de las encuestas de satisfacción por programa.