

# INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX

**SECRETARIADO DE ACTIVIDADES CULTURALES  
CURSO 2007/2008**



**UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD  
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y  
FORMACIÓN CONTINUA**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	6
	a. VALORACIONES GENERALES: .....	6
	b. VALORACIONES ESPECÍFICAS: .....	10
	c. SUGERENCIAS.....	13
3.	CONCLUSIONES.....	14
4.	ANEXO I.....	16

## 1. INTRODUCCIÓN

Desde que en 1998 primero, con la declaración de la Sorbona, y 1999 después, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: la garantía de calidad, la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA, después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Esta participación se ha manifestado a través de las numerosas evaluaciones realizadas en las titulaciones que se imparten en la UEx, así como en la evaluación de cuatro de sus Servicios más significativos: Contabilidad, Informática, Alumnos y Bibliotecas. Uno de los objetivos fundamentales de estas evaluaciones, tal y como aparece en el **Plan de Desarrollo de la Calidad de la UEx**, es:

*“Analizar la gestión de los distintos Centros y Servicios, a fin de mejorar su soporte a la docencia, de adecuar óptimamente su plantilla y de elaborar estrategias de mejoras organizativas de procesos y de infraestructuras que aumenten la eficacia de su gestión administrativa y de su apoyo académico.”*

Desde el punto de vista de los procesos de soporte, en todos los informes de evaluación se ha señalado, como una de las deficiencias importantes, la ausencia de sistemas que midan la satisfacción de los usuarios. Así, desde este Vicerrectorado y a través de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad elaboramos, consensuándolas con los Servicios, un modelo de encuesta (**ANEXO I**) que nos mostrara el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Actualmente, y siguiendo los principios y criterios de ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), en la UEx se están desarrollando *Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC)* dentro del programa AUDIT de la ANECA. En la presentación del citado programa la Agencia dice:

*“El sistema universitario español en su conjunto y cada una de las instituciones universitarias han de responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad. En el contexto de una sociedad del conocimiento y de creciente internacionalización de la oferta universitaria, asegurar la calidad de la formación en los diferentes estudios es un reto ineludible, máxime cuando la sociedad ha depositado la confianza y ha aportado recursos considerables para que las universidades cumplan con dicha función.*

*En correspondencia a la confianza que la sociedad deposita en la gestión autónoma de las universidades y a la transparencia exigida en el marco del EEES, las universidades deben garantizar que sus actuaciones están en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten. Para ello, las universidades deben contar con políticas y SGIC´s formalmente establecidos y públicamente disponibles”.*

Dentro de los citados SGIC´s se ha previsto que una de las evidencias que permitirá conocer si la implantación de los sistemas produce los efectos deseados, es decir, una mejora continua de la calidad de los servicios que se prestan, son las encuestas de *satisfacción de usuarios*. Encuestas que elaboradas por la UTEC, pasadas y recogidas por los responsables de los distintos servicios, y finalmente tratadas estadísticamente por la citada unidad técnica, nos servirán para recoger datos que nos ayuden a elaborar los *planes de mejora* necesarios.

Teniendo en cuenta todo lo anterior con este informe se pretende mostrar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios del **Secretariado de Actividades Culturales** realizadas en los meses de junio a octubre de 2007, con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

Las encuestas se han realizado, con carácter general, facilitando el cuestionario en las ventanillas del Secretariado cuando han acudido a éstas para la realización de algún trámite.

El número de encuestados ha sido el siguiente:

Número de usuarios encuestados	
Secretariado de Actividades Culturales	54
<i>Total de encuestas realizadas</i>	<i>54</i>

Como podemos observar la distribución del número de respuestas a las encuestas ha sido bastante heterogéneo.

El cuestionario consta de 2 bloques: *Valoraciones generales* y *Valoraciones específicas del Servicio de Acceso y Coordinación de Centros*, compuestos por un total de 14 cuestiones, 13 cerradas y 1 abierta en la que se recogen las observaciones y recomendaciones de los usuarios, repartidas de la siguiente forma:

#### Estructura del Cuestionario

Bloque de preguntas	ítems correspondientes
I. Valoraciones Generales	6
II. Valoraciones específicas del Servicio de Prevención	8

En el cuestionario se solicita al usuario que responda con sinceridad acerca de la atención recibida por el Servicio evaluado. Las respuestas se valoran según una escala de tipo Likert de cinco puntos en la que "1" indica "muy deficiente" y "5" indica "Muy Bueno":

#### Escala de Likert. – Significado

Escala	Valoración correspondiente
1	Muy deficiente
2	Deficiente
3	Aceptable
4	Bueno
5	Muy Bueno

**Nota:** La escala 1-5 se pasará a la escala 0-10 (utilizando la fórmula:  $y = (x - 1) * 2,5$ ) con el fin de que los resultados sean muchos más intuitivos sin que se pierdan las proporciones de los segmentos que forman el intervalo. En la siguiente tabla se muestran las nuevas puntuaciones y los significados correspondientes:

#### Escala de Likert transformada. – Significado

Escala	Valoración correspondiente
0	Muy deficiente
2,5	Deficiente
5	Aceptable
7,5	Bueno
10	Muy Bueno

A la hora de realizar el análisis de una encuesta de este tipo es importante tener en cuenta la **consistencia interna** del cuestionario empleado, es decir, valorar la homogeneidad de los temas considerados en cada una de las preguntas que componen el cuestionario, de forma que todas las preguntas vayan encaminadas a recoger información sobre la única cuestión de interés. Puesto que el principal objetivo de la encuesta es conocer "*la satisfacción de los usuarios con los Servicios*" debemos valorar si las cuestiones planteadas no se alejan de éste, midiendo lo que debieran medir.

El coeficiente **Alfa de Cronbach** es una de las herramientas más utilizadas para este fin. Dicho coeficiente determina la consistencia interna de una encuesta, analizando la correlación media de una variable

con todas las demás que la integran. Por lo general, toma valores dentro del intervalo  $[0,1]$ , donde un valor próximo al límite inferior indica una consistencia escasa, es decir, con una gran variabilidad de los temas tratados, y, por el contrario, un valor próximo a la unidad conllevaría a un alto de grado de consistencia. No obstante, pudiera tomar valores negativos, lo que indicaría que en el cuestionario hay preguntas que recogen temas opuestos al resto.

El coeficiente **Alfa de Cronbach** para nuestro cuestionario ha sido **0,85**, valor que podemos considerar bastante alto para un coeficiente de este tipo, así pues calificamos el cuestionario empleado como una herramienta suficientemente consistente para obtener la satisfacción de los usuarios del Secretariado de Actividades Culturales.

Además, si calculamos este coeficiente para cada uno de los dos bloques que componen la encuesta, obtenemos los siguientes resultados:

**Bloque I: Alfa de Cronbach= 0,74.**

**Bloque II: Alfa de Cronbach= 0,82.**

Los dos valores anteriores son también bastante altos, no obstante, la heterogeneidad de los temas tratados en el **Bloque I** pudiera ser la causa de la ligera disminución en el Alfa de Cronbach.

En base a los resultados anteriores podemos concluir que el Servicio ha sido evaluado con un cuestionario adecuado para los fines que se pretendían obtener (Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios).

## 2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Con el presente estudio analizaremos los resultados obtenidos al procesar las encuestas recibidas del Servicio de Actividades Culturales.

Para cada uno de ellos procederemos de la siguiente forma:

- 1 Realizaremos una "Tabla – resumen" de cada una de las cuestiones, en la que se recogerán las proporciones en las distintas respuestas así como un gráfico con las distribuciones porcentuales de las mismas. Además, para cada uno de los bloques se reseñarán los ítems mejor y peor valorados por los usuarios. A su vez se realizará una comparativa de las medias generales de cada bloque.
- 2 Se incluirá también un apartado – resumen específico en el que se recogerán las sugerencias registradas en los cuestionarios.

Finalizaremos el informe con el apartado de "Conclusiones" en el que se realizará una comparativa de las medias, por bloques, y con una valoración del sistema de recogida de datos utilizado.

Se han recogido un total de 54 encuestas.

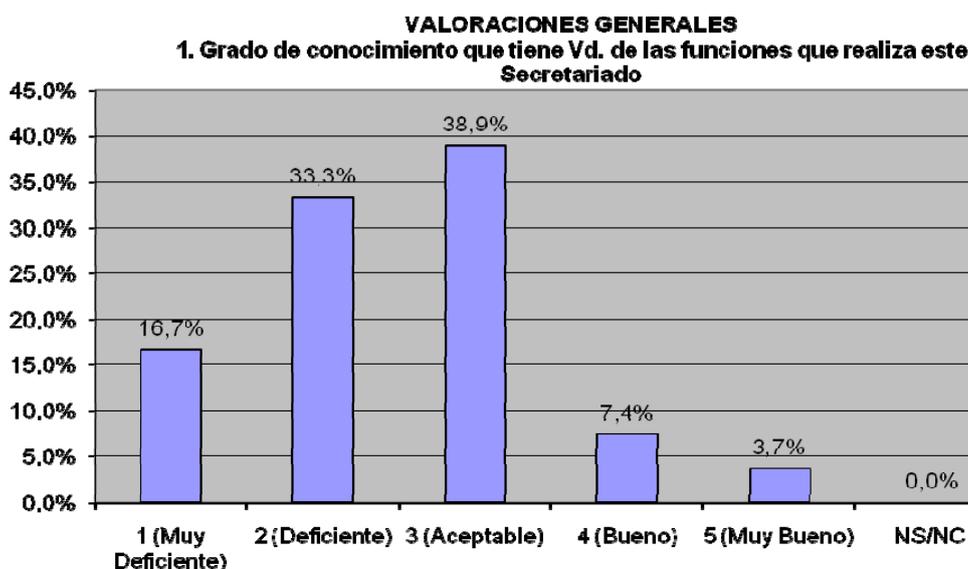
### a. VALORACIONES GENERALES:

El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

**Cuestión 1:** Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Secretariado.

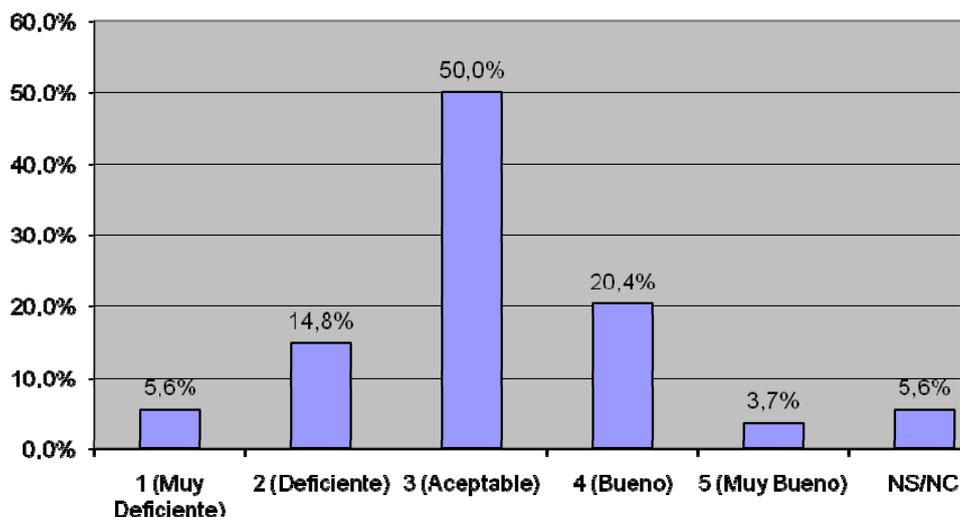
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	16,7%	18	33,3%	21	38,9%	4	7,4%	2	3,7%	0	0,0%	2,48	3,70



**Cuestión 2:** Estado de las instalaciones del mismo.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	5,6%	8	14,8%	27	50,0%	11	20,4%	2	3,7%	3	5,6%	3,02	5,05

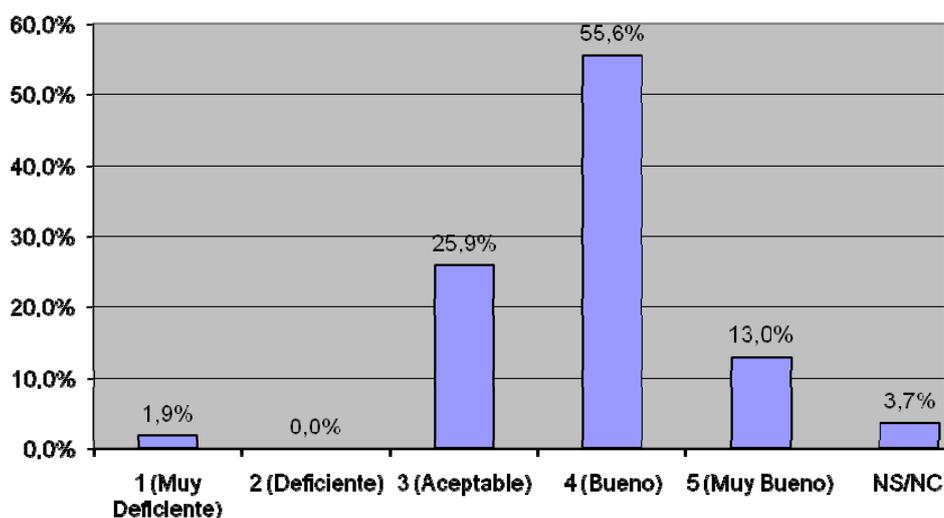
**VALORACIONES GENERALES**  
**2. Estado de las instalaciones**



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,9%	0	0,0%	14	25,9%	30	55,6%	7	13,0%	2	3,7%	3,81	7,02

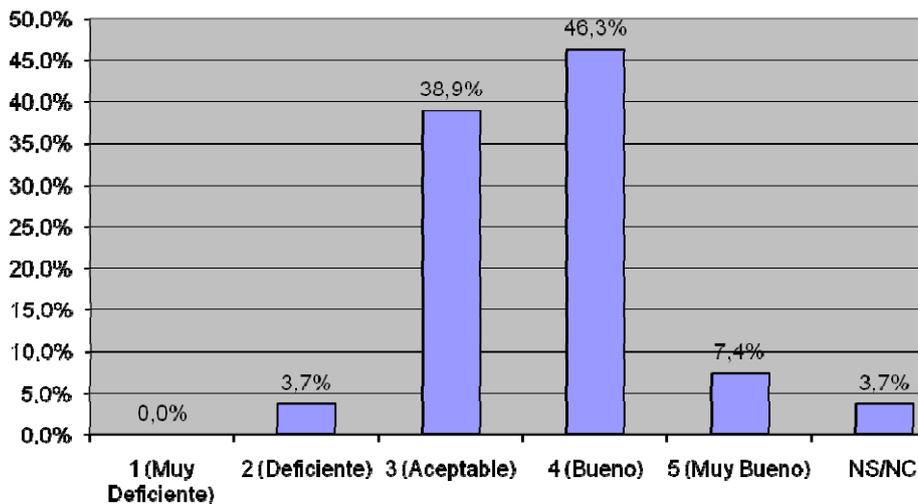
**VALORACIONES GENERALES**  
**3. Atención y trato recibido por parte de su personal**



Cuestión 4: Información facilitada en relación con el asunto planteado.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	2	3,7%	21	38,9%	25	46,3%	4	7,4%	2	3,7%	3,60	6,49

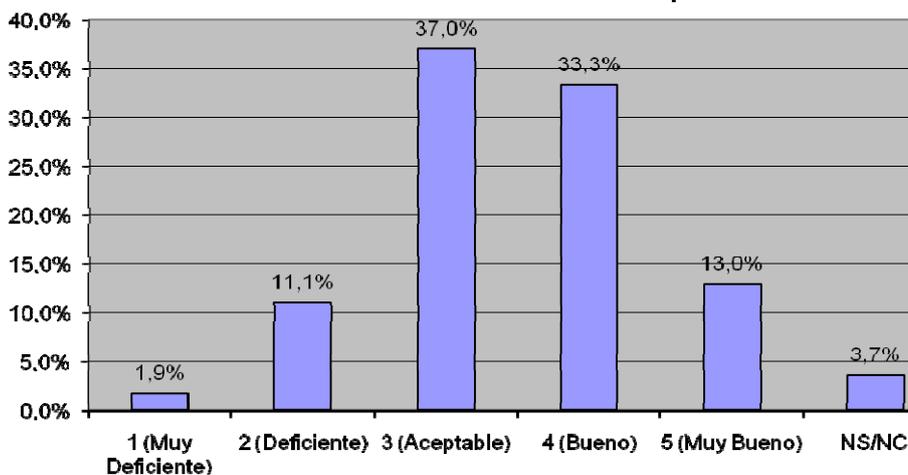
**VALORACIONES GENERALES**  
**4. Información facilitada en relación con el asunto planteado**



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,9%	6	11,1%	20	37,0%	18	33,3%	7	13,0%	2	3,7%	3,46	6,15

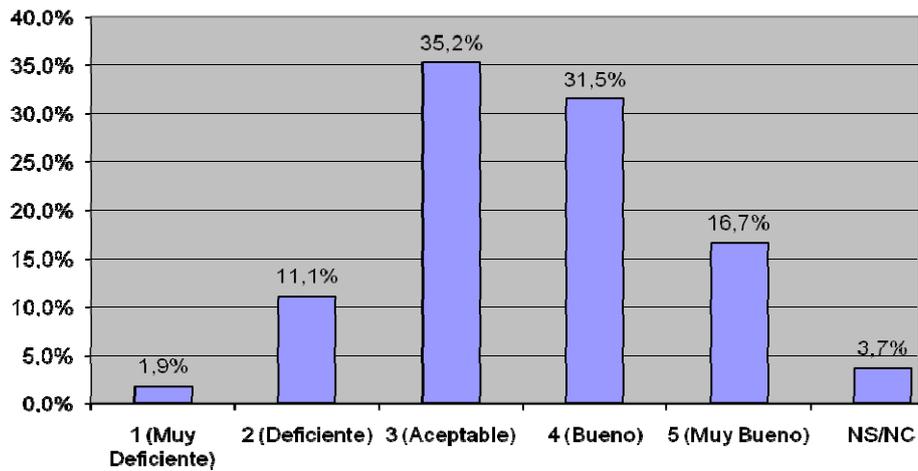
**VALORACIONES GENERALES**  
**5. Horarios de atención al público**



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Secretariado por distintos medios.

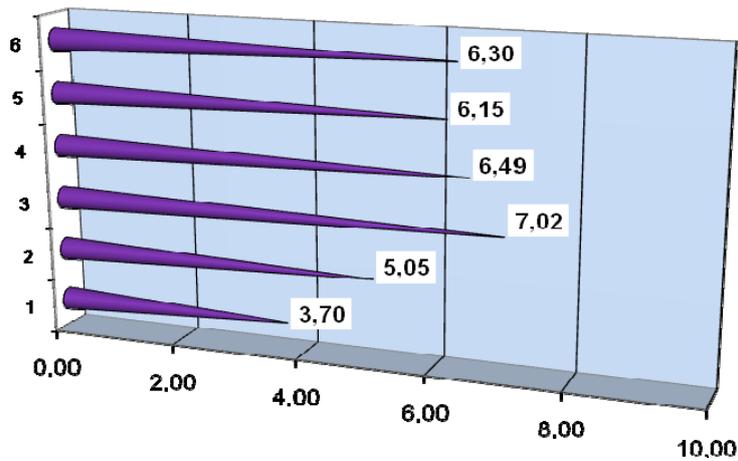
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,9%	6	11,1%	19	35,2%	17	31,5%	9	16,7%	2	3,7%	3,52	6,30

**VALORACIONES GENERALES**  
**6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios**



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la *número 3*, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal del Servicio, registrándose un indicador medio de **7,02** (3,81 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión *número 1*, que hace referencia al grado de conocimiento de las funciones que se realizan en este Secretariado, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **3,70** (2,48 en la escala 1-5).

**VALORACIONES GENERALES**  
**(Medias resultantes en cada pregunta)**



**b. VALORACIONES ESPECÍFICAS:**

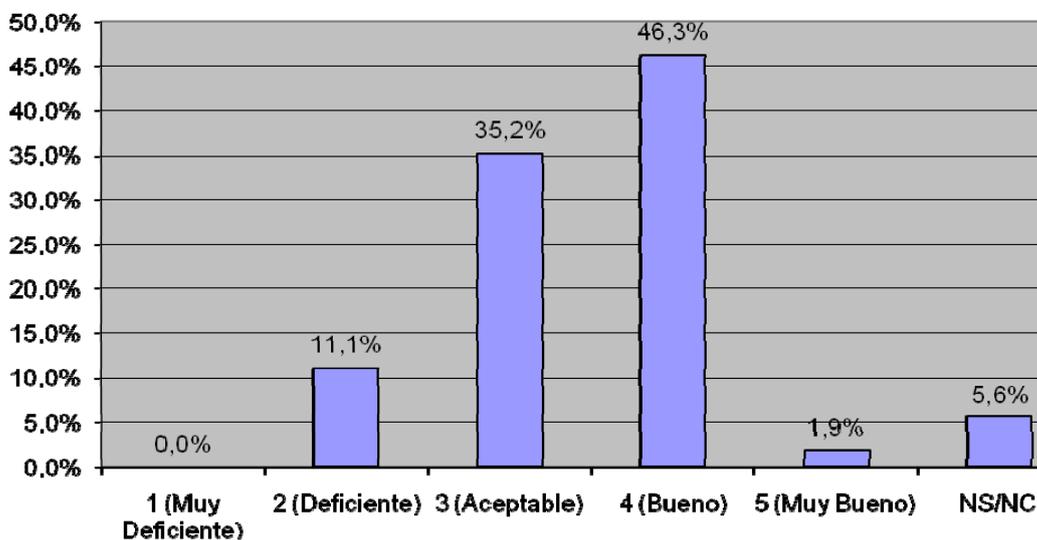
El segundo bloque del cuestionario consiste en 8 preguntas, 7 cerradas y 1 abierta, destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como la valoración que le merece la revisión médica anual, las evaluaciones de riesgo, la formación en prevención de riesgos laborales, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

**Cuestión 7:** ¿Cree que este Secretariado cumple adecuadamente la función de canalización de las iniciativas culturales que surgen en el seno de la Comunidad Universitaria?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	6	11,1%	19	35,2%	25	46,3%	1	1,9%	3	5,6%	3,41	6,03

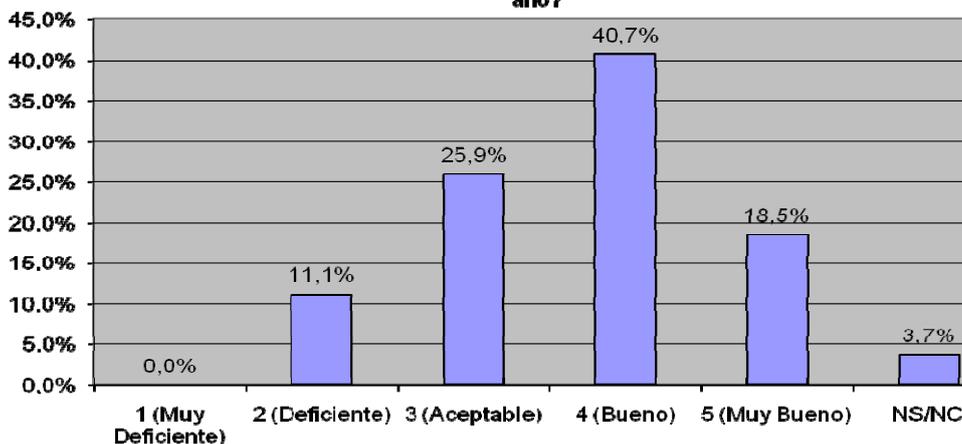
**VALORACIONES ESPECÍFICAS**  
7. ¿Cree que este Secretariado cumple adecuadamente la función de canalización de las iniciativas culturales que surgen en el seno de la Comunidad Universitaria?



**Cuestión 8:** ¿Qué le parece la programación de actividades culturales que se ofertan este año?

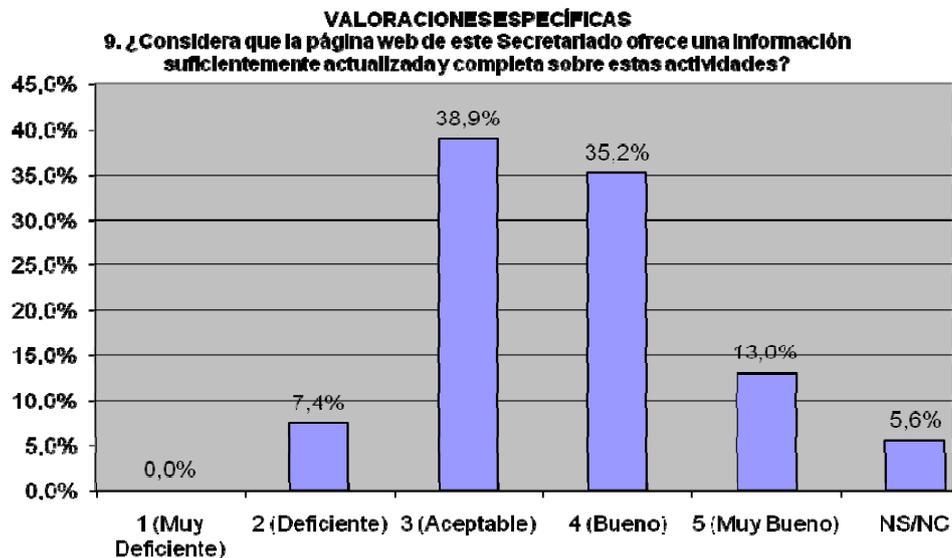
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	6	11,1%	14	25,9%	22	40,7%	10	18,5%	2	3,7%	3,69	6,73

**VALORACIONES ESPECÍFICAS**  
8. ¿Qué le parece la programación de actividades culturales que se ofertan este año?



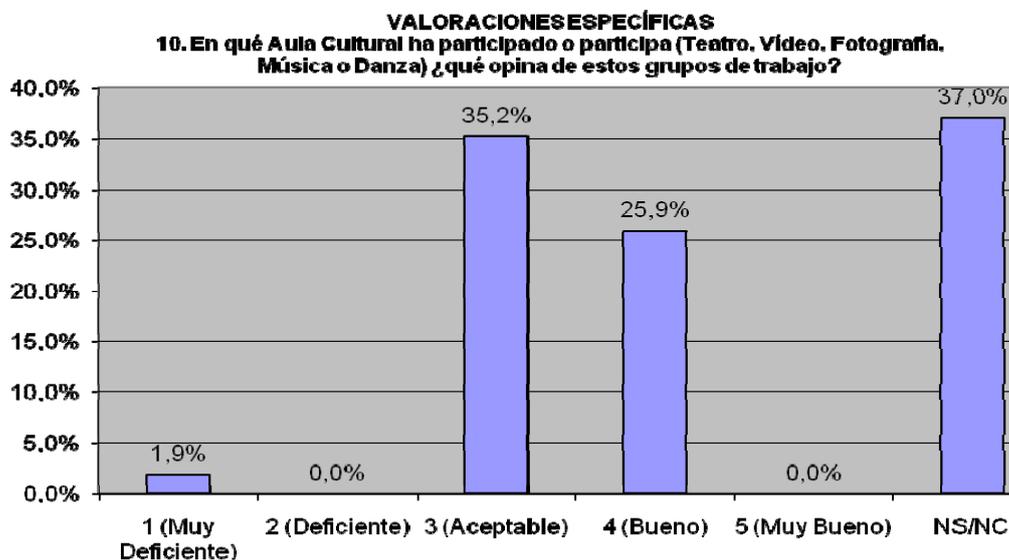
**Cuestión 9:** ¿Considera que la página web de este Secretariado ofrece una información suficientemente actualizada y completa sobre estas actividades?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	4	7,4%	21	38,9%	19	35,2%	7	13,0%	3	5,6%	3,57	6,42



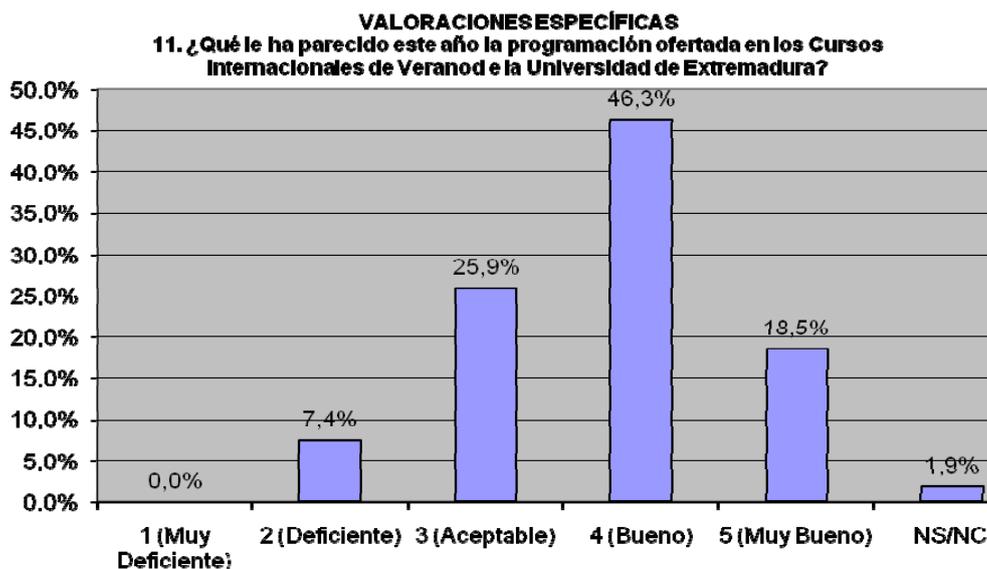
**Cuestión 10:** En qué Aula Cultural ha participado o participa (Teatro, Video, Fotografía, Música o Danza) ¿qué opina de estos grupos de trabajo?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1	1,9%	0	0,0%	19	35,2%	14	25,9%	0	0,0%	20	37,0%	3,35	5,88



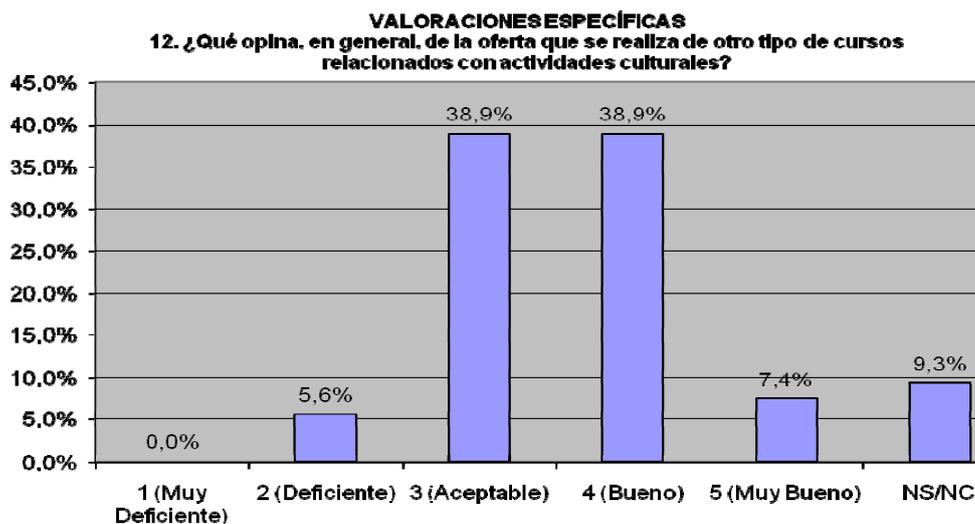
**Cuestión 11:** ¿Qué le ha parecido este año la programación ofertada en los Cursos Internacionales de Verano de la Universidad de Extremadura?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	4	7,4%	14	25,9%	25	46,3%	10	18,5%	1	1,9%	3,77	6,93



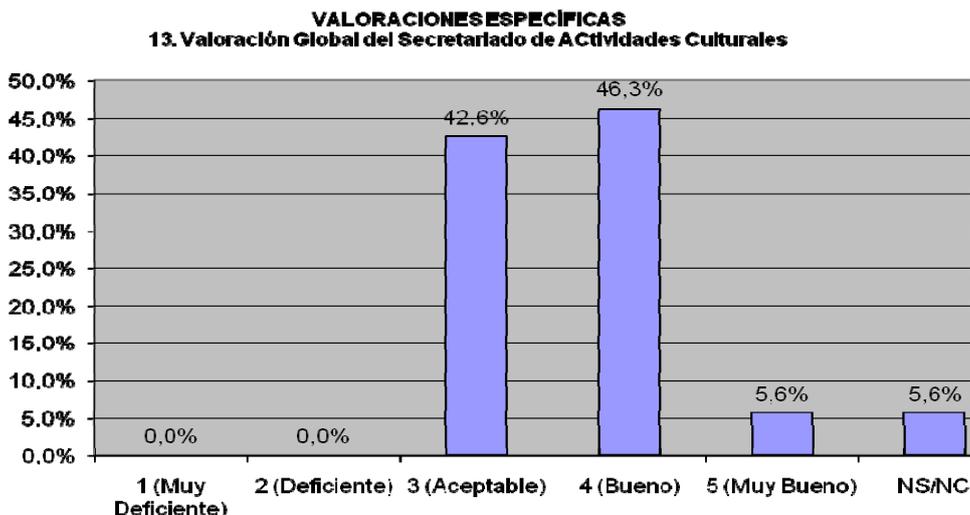
Cuestión 12: ¿Qué opina, en general, de la oferta que se realiza de otro tipo de cursos relacionados con actividades culturales?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	3	5,6%	21	38,9%	21	38,9%	4	7,4%	5	9,3%	3,53	6,33

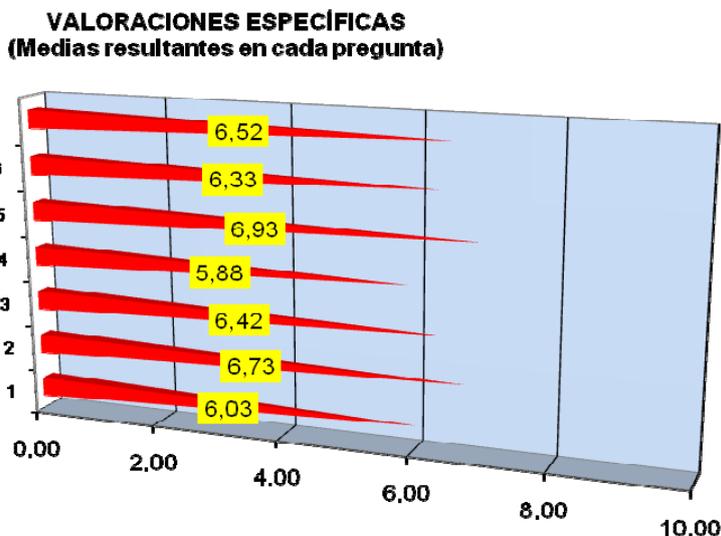


Cuestión 13: Valoración Global del Secretariado de Actividades Culturales

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
0	0,0%	0	0,0%	23	42,6%	25	46,3%	3	5,6%	3	5,6%	3,61	6,52



Según se recoge en las tablas anteriores, la cuestión *número 11* obtienen la mayor valoración de los usuarios, la citada cuestión hacer referencia a la valoración global del servicio, alcanzando el indicador medio un valor de **6,93** (3,77 en las escala 1-5). Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión *número 10*, en la que se solicitaba la valoración sobre los grupos de trabajo, el valor del indicador medio ha sido **5,88** (3,35 en la escala 1-5), destacando finalmente que todas las cuestiones superan el valor medio de 5.



Podemos observar que la media de las 8 cuestiones del bloque General es superior en, aproximadamente, medio punto a la media de las ocho cuestiones, cerradas, del bloque Específico.

Media *Valoraciones generales*: **6,23**  
Media *Valoraciones específicas*: **6,42**.

**c. SUGERENCIAS.**

Por último señalar que no se recogen sugerencias en las encuestas.

### 3. CONCLUSIONES

El número de usuarios que han participado en el proceso de evaluación de Satisfacción en los Servicios: Servicio de Actividades Culturales, ha sido bastante escaso (**54 encuestas**) si tenemos en cuenta que el número potencial de usuarios del Secretariado incluye a todos los miembros de la Comunidad Universitaria (profesores, personal de administración y servicios y alumnos) este dato nos debe hacer reflexionar sobre la forma, el modo y la época elegida para la recogida de datos, y de esta forma asegurar que el resultado cuantitativo obtenido sea mayor. También sería conveniente una campaña de publicidad para transmitir a los usuarios las ventajas de conocer sus opiniones y sugerencias respecto al servicio utilizado.

Todo ello en aras a la mejora de la calidad que la Universidad de Extremadura se ha marcado como uno de sus objetivos principales.

A continuación destacamos en una tabla las valoraciones medias por Bloques y en otra los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones:

SERVICIO	MEDIA BLOQUE I	MEDIA BLOQUE II
Servicio de Prevención	6,23	6,42

PREGUNTA	RESULTADO
1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Secretariado	3,70
2. Estado de las instalaciones del mismo	5,05
3. Atención y trato recibido por parte de su personal	7,02
4. Información facilitada en relación con el asunto planteado	6,49
5. Horarios de atención al público	6,15
6. Facilidad para contactar con este Secretariado por distintos medios	6,30
7. ¿Cree que este Secretariado cumple adecuadamente la función de canalización de las iniciativas culturales que surgen en el seno de la Comunidad Universitaria?	6,03
8. ¿Qué le parece la programación de actividades culturales que se oferta este año?	6,73
9. ¿Considera que la página web de este Secretariado ofrece una información suficientemente actualizada y completa sobre estas actividades?	6,42
10. En qué Aula Cultural ha participado o participa (Teatro, Vídeo, Fotografía, Música o Danza)?, ¿qué opina de estos grupos de trabajo?	5,88
11. ¿Qué le ha parecido este año la programación ofertada en los Cursos Internacionales de Verano de la Universidad de Extremadura?	6,93
12. ¿Qué opina, en general, de la oferta que se realiza de otro tipo de cursos relacionados con actividades culturales?	6,33
13. Valoración Global del Secretariado de Actividades Culturales	6,52

A la luz de estos resultados podemos observar que aunque las medias obtenidas en cada uno de los bloques se pueden considerar altas (**por encima de 6**), tenemos bastantes diferencias entre las puntuaciones que se dan a las cuestiones de los mismos.

Si por un lado tenemos que los usuarios conceden una buena nota al trato recibido por los miembros del servicio (**7,02**), por otro lado, y dejando si valoración la pregunta 2 (estado de las instalaciones del Secretariado) ya que no es un tema que dependa exclusivamente del Secretariado de actividades culturales, los usuarios valora con un suspenso claro (**3,70**) el grado de conocimiento de las funciones que realiza el citado secretariado, lo que nos debería hacer reflexionar sobre la imagen que se proyecta del mismo al exterior, sobre sus funciones, sus metas, objetivos, etc.

Con estos resultados y teniendo en cuenta las sugerencias manifestadas por los usuarios, es conveniente que el Secretariado de Actividades Culturales proponga y ponga en marcha un ***Plan de Mejoras***, para poder mejorar los puntos débiles que se hayan puesto de manifiesto tras esta primera aproximación al conocimiento de la satisfacción de sus usuarios.

Dicho Plan sería evaluado periódicamente a través de otras encuestas.

## 4. ANEXO I

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SECRETARIADO DE ACTIVIDADES CULTURALES

La Universidad de Extremadura desea mejorar cada día el funcionamiento de los Servicios que presta a los miembros de su comunidad y a la sociedad en general. Para lograrlo es de suma importancia conocer cuáles son las opiniones y valoraciones de los usuarios de estos Servicios. Por ello, le pedimos que cumplimente este breve cuestionario anónimo.

**POR FAVOR, CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:**

*1-Muy Deficiente 2-Deficiente 3-Aceptable 4-Bueno 5-Muy Bueno*  
**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

#### Valoraciones generales:

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza este Secretariado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Estado de las instalaciones del mismo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Atención y trato recibido por parte de su personal                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Información facilitada en relación con el asunto planteado                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Horarios de atención al público  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Facilidad para contactar con este Secretariado por distintos medios                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### Valoraciones específicas del Secretariado de Actividades Culturales:

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. ¿Cree que este Secretariado cumple adecuadamente la función de canalización de las iniciativas culturales que surgen en el seno de la Comunidad Universitaria? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. ¿Qué le parece la programación de actividades culturales que se oferta este año?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ¿Considera que la página web de este Secretariado ofrece una información suficientemente actualizada y completa sobre estas actividades?                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. En qué Aula Cultural ha participado o participa (Teatro, Vídeo, Fotografía, Música o Danza)?, ¿qué opina de estos grupos de trabajo?                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. ¿Qué le ha parecido este año la programación ofertada en los Cursos Internacionales de Verano de la Universidad de Extremadura?                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. ¿Qué opina, en general, de la oferta que se realiza de otro tipo de cursos relacionados con actividades culturales?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Valoración Global del Secretariado de Actividades Culturales  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

14. Sugerencias:

---

---



VICERRECTORADO DE CALIDAD  
Y FORMACIÓN CONTINUA

