

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Satisfacción de los estudiantes con la calidad de los programas  
académicos de modalidad semipresencial, 2018**

Por:

Maricela Altamirano Valderrama  
Manuel Angel Hipolito Tejada Quiroz

Asesor:

Dr. Álvarez Manrique Víctor Daniel

**Lima, diciembre de 2019**

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Álvarez Manrique Víctor Daniel de la Facultad de Ciencias Empresariales,  
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Satisfacción de los estudiantes con la calidad de los programas académicos de modalidad semipresencial" constituye la memoria que presenta el(la) Bachiller Maricela Altamirano Valderrama y el bachiller Manuel Angel Hipolito Tejada Quiroz para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 1,  
diciembre del año 2019.



---

Dr. Álvarez Manrique Víctor Daniel

Satisfacción de los estudiantes con la calidad de los programas académicos de modalidad semipresencial, 2018

## TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales

### JURADO CALIFICADOR



Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzales  
Presidente



Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios  
Secretario



Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique  
Asesor

Lima, 01 de diciembre de 2019

# Satisfacción de los estudiantes con la calidad de los programas académicos de modalidad semipresencial, 2018

## Satisfaction of students with the quality of academic programs of blended modality, 2018

Manuel Angel Hipólito Tejada Quiroz, Maricela Altamirano Valderrama

*<sup>a</sup>EP. Administración, Universidad Peruana Unión, Lima-Perú*

---

### **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción con la calidad académica para el diseño e impartición de cursos para programas académicos de modalidad semipresencial. La satisfacción del estudiante es un indicador más de la calidad de un curso. La satisfacción está normalmente relacionada con una mayor probabilidad de éxito en el proceso de aprendizaje significativo y, en definitiva, un mejor rendimiento académico del estudiante.

En ese sentido la calidad de enseñanza es la necesidad de los programas semipresenciales ya que obedece a formar profesionales mejor capacitados y más competitivos que puedan resolver problemas reales en la sociedad, en este proceso, las instituciones deben revisar el contenido académico, las técnicas pedagógicas, los recursos, los servicios de apoyo que ofrecen, y cómo éstos elementos se fusionan entre sí para generar y continuamente optimizar un ambiente de aprendizaje que asegure el aprovechamiento del estudiante. Mediante el estudio realizado el 53,1% de estudiantes tiene una percepción regular del diseño curricular, el 49% en los docentes que enseñan y un 50% en la herramienta tecnológica que usan para realizar sus actividades académicas.

La investigación realizada puede dar información acerca de qué cuestiones influyen más en la percepción que valoran más los estudiantes. El estudiante en la enseñanza virtual valora cuestiones que también ocupan un lugar importante en la enseñanza presencial. El diseño curricular es un factor primordial en la educación a distancia, el plan de estudios, los cursos de especialidad, los Docentes, las herramientas tecnológicas también determinan la satisfacción del estudiante.

*Palabras clave:* Satisfacción; Calidad; Competencias; semipresencial; competitividad

---

## **Abstract**

The purpose of this research is to determine the level of satisfaction with academic quality for the design and delivery of courses for academic programs of blended modality. Student satisfaction is another indicator of the quality of a course. Satisfaction is normally related to a greater probability of success in the process of significant learning and, ultimately, a better academic performance of the student.

In that sense, the quality of education is the need for semipresence programs as it is due to training better trained and more competitive professionals who can solve real problems in society, in this process, institutions must review academic content, pedagogical techniques, the resources, the support services they offer, and how these elements merge with each other to generate and continuously optimize a learning environment that ensures student achievement. Through the study carried out, 53.1% of students have a regular perception of curriculum design, 49% of the teachers they teach and 50% of the technological tools they use to carry out their academic activities.

The research carried out can give information about which issues most influence the perception that students value most. The student in virtual education values issues that also occupy an important place in classroom teaching. Curriculum design is a primary factor in distance education, curriculum, specialty courses, Teachers, technological tools also determine student satisfaction.

Keywords: Satisfaction; Quality; Competitions; semipresencial; competitiveness

---

## **1. Introducción**

El objetivo de la presente investigación es determinar el grado de satisfacción de los estudiantes con los programas académicos de modalidad semipresencial, esto en el contexto de que, gracias a la Internet, hay una enorme variedad de opciones para estudiar carreras profesionales a distancia o semipresencial, como es lógico suponer, también hay muy notables diferencias en cuanto a su diseño, el uso de estrategias de enseñanza, aprendizaje, la cantidad y calidad de los procesos de interacción de los alumnos, entre otras cosas.

A veces, los cursos que se ofrecen por Internet tienen un genuino interés de extender la acción de las instituciones a ciertos sectores de la sociedad. En otros casos, los cursos responden simplemente a una necesidad de las instituciones de ampliar sus mercados para obtener mayores beneficios económicos o, simplemente, para tratar de competir (sobrevivir) dentro del mercado educativo.

Esta reflexión nos lleva a plantear la necesidad de ofrecer servicios educativos de nivel superior que permitan tener una mejor noción de la calidad que ofrecen las instituciones con programas de educación a distancia. Este problema se puede observar en la carrera de Administración y Negocios Internacionales que brinda el programa de PROESAD de la Universidad Peruana Unión, se observa diferencia entre la Calidad de enseñanza presencial y la Calidad de enseñanza semipresencial.

La enseñanza se refiere a las características que son propias de algo y a partir de las cuales es posible considerar su valor. Lo educativo, por su parte, es aquello vinculado a la educación: es el proceso de enseñanza y aprendizaje que permite instruir a una persona significativamente. Mucho se ha escrito al respecto, tanto desde la perspectiva de una gestión para la calidad, como de la evaluación de la calidad en la educación. Desde luego, se reconoce que estas dos perspectivas están estrechamente ligadas: no puede existir una buena gestión educativa sin la información que proporcionen los estudios de evaluación de ésta, así como una evaluación de la calidad no tendría razón de ser si no es para promover dicha calidad a través de la gestión. (Valenzuela, 2009).

En este sentido la investigación pretende responder la siguiente incógnita ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con la calidad de los programas académicos de modalidad semipresencial? Para lo cual se planteó la hipótesis que la satisfacción de los estudiantes con la calidad de los programas académicos de modalidad semipresencial es significativa.

El diseño de la investigación es no Experimental, transversal, descriptivo. Es no experimental porque no se manipulan las variables. Es transversal porque se tomarán los datos en un solo momento en un tiempo único, y es descriptivo porque se pretende describir la calidad de los programas académicos de modalidad semipresencial.

“En un sistema de evaluación basado en competencias, los evaluadores hacen juicios, basados en la evidencia reunida de una variedad de fuentes, que definen si un individuo satisface los requisitos planteados por un estándar o conjunto de criterios” (McDonald, Boud, Francis y Gonzci, 2000, p. 42).

Es necesario basar nuestra investigación en los datos recopilados por medio de las encuestas y la información recabada de textos de interés, científicos y de consulta en el cual incluimos las siguientes teorías:

### **Diseño Curricular**

El diseño curricular puede entenderse como una dimensión del curriculum que revela la metodología, las acciones y el resultado del diagnóstico, modelación, estructuración, y organización de los proyectos curriculares. Prescribe una concepción educativa determinada que al ejecutarse pretende solucionar problemas y satisfacer necesidades y en su evaluación posibilita el perfeccionamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. El diseño curricular es metodología en el sentido que su contenido explica cómo elaborar la concepción curricular, es acción en la medida que constituye un proceso de elaboración y es resultado porque de dicho proceso quedan plasmados en documentos curriculares dicha concepción y las formas de ponerla en práctica y evaluarla. (Ana Graciela Fernández Lomelín, 2013).

### **Docente**

En la educación a distancia, el docente o tutor cumple un rol muy importante ya que asume su papel como mediador, facilitador, moderador, animador y factor estimulante para lograr el aprendizaje significativo en el estudiante. Muchas veces se observan malas prácticas en el diseño de

un curso a distancia se centra más en aquello que el profesor tiene que hacer, y no en lo que los estudiantes deben hacer para aprender ciertos contenidos, esto normalmente sucede en docentes que provienen de sistemas presenciales y tratan de realizar lo mismo en una modalidad a distancia. Kincheloe (1.989)

### **Plataforma virtual**

Las tecnologías de la información cumplen un rol muy importante en la comunicación de los actores en la modalidad a distancia, es por ello para la comunicación sincrónica y asincrónica el uso de Plataformas virtuales permiten difundir o poner al alcance de los estudiantes la información importante; asimismo, facilitan la realización de procesos académicos y administrativos online, sin asistir presencialmente al centro de estudios. La modalidad del PROESAD una plataforma virtual de nombre PatmOS LMS, este importante medio permite compartir Recursos y actividades como:

- La visualización de sílabos, guía del curso, instructivo, comunicados, consultas en línea, chat, servicio de mensajería.
- Permite subir y descargar vídeos, documentos en: pdf, word, excel, PowerPoint, txt.
- Generar exámenes, Trabajos, foros, grupos de trabajos, Blog de notas en línea.
- Genera reportes, seguimiento al estudiante, mide el progreso del estudiante.

La plataforma de gestión virtual debe permitir la comunicación sincrónica. Esto facilita la comunicación bidireccional docente-alumno en tiempo real, por chat, videoconferencia, y el intercambio de mensajes inmediatos. Permite el asesoramiento académico respecto a situaciones propias de cada una de las asignaturas. Ayuda a retroalimentar el proceso de aprendizaje y personalizar la comunicación. Por este medio, se desarrollan las tutorías académicas virtuales. Valenzuela, J. R. (2009).

## **2. Materiales y Métodos**

### **2.1 Participantes**

En la presente investigación se consideró como participantes a los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales modalidad semipresencial, de la Universidad Peruana Unión sede Lima.

**Población:** Actualmente en la carrera de Administración y Negocios Internacionales tiene una cantidad de matriculados de 239 estudiantes que están distribuidos en los ciclos de la siguiente manera: En el ciclo II (49 estudiantes), en el ciclo IV (54 estudiantes), en el ciclo VI (52 estudiantes), en el ciclo VIII (45 estudiantes) y en el ciclo X (39 estudiantes).

Las características de los estudiantes son entre la edad de 19 a 60 años. En su gran mayoría los estudiantes del programa tienen una carrera universitaria o técnica terminada, otros trabajan o tienen negocio propio.

**Muestra:** Para la investigación se consideró a una muestra conformada por 147 estudiantes de un total de 900 los cuales fueron seleccionados de manera aleatoria por medio de encuestas. El criterio de inclusión son todos aquellos alumnos matriculados en el programa semipresencial 2018 II. Así

mismo se utilizó la fórmula del proceso probabilístico para el cálculo de la muestra, este proceso se aplicó el software Analyst Stats considerando un máximo error aceptable del 5%

## **2.2 Instrumentos**

El instrumento utilizado se consideró las preguntas para obtener datos que permitan evaluar las dimensiones planteadas para la investigación (anexo 01). En ese sentido, la satisfacción de los estudiantes con la calidad académica se mide considerando lo siguiente:

- **Diseño curricular**, se evalúa la satisfacción considerando los siguientes indicadores: plan de estudio y el contenido de las asignaturas de especialidad. Se plantearon 4 preguntas para la recolección de los datos de esta dimensión.
- **Docentes**, se evalúa la satisfacción considerando los siguientes indicadores: actividades de evaluación, formación profesional (grado académico) y metodología de evaluación. Se plantearon 10 preguntas para la recolección de los datos de esta dimensión.
- **Plataforma virtual de enseñanza**, se evalúa la satisfacción considerando los siguientes indicadores: estructura y navegación, elementos multimedia, accesibilidad y soporte técnico. Se plantearon 14 preguntas para la recolección de los datos de esta dimensión.

El instrumento pasó por un proceso de validación de expertos. Para este fin se utilizó un formato de validación que permitía la evaluación de las preguntas considerando los siguientes criterios: Claridad, Objetividad, Consistencia, Coherencia, Pertinencia y Suficiencia.

La validación se realizó el día martes 16 de octubre y la puntuación alcanzada es Favorable.

## **2.3 Análisis de datos**

La recolección de datos se hizo mediante una encuesta electrónica desarrollada bajo la tecnología google. Esta encuesta se envió al correo electrónico de las personas que conforman la muestra. Las respuestas se almacenaron en un archivo de Excel lo cual fue procesado toda la información en el software Statistica.

Se alcanzó una validez en los resultados obtenidos de todas las preguntas ya que fueron respondidas de acuerdo a las indicaciones, las cuales fueron:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Indiferente
- Satisfecho
- Muy satisfecho

El análisis de datos se hizo de acuerdo a las dimensiones que se plantearon para la variable.

## **3 Resultados y Discusión**

Del total de participantes tenemos los siguientes resultados relacionados al informe general:

### **3.1 Resultados 1. Diseño curricular**

Del resultado obtenido de las preguntas de la primera dimensión sobre el diseño curricular, la percepción de satisfacción de los estudiantes es lo siguiente: de los 147 encuestados el 33,3% de estudiantes tienen mala percepción sobre el diseño curricular de la carrera, el 53,1% de estudiantes tienen regular percepción y el



13,6% de estudiantes tienen buena percepción sobre el diseño curricular de la carrera de Administración y Negocios Internacionales.

Tabla 1  
Percepción sobre el diseño curricular

<i>Cr.</i>	<i>Count.</i>	<i>%</i>
Mala	49	33.3
Regular	78	53.1
Buena	20	13.6
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

En el presente resultado solamente se consideró dos indicadores: Plan de estudios y Cursos de especialidad, esto evidencia que la percepción de los estudiantes con respecto al diseño curricular es regular, sin embargo, hay un 13% de estudiantes que están satisfechos con el diseño curricular de la carrera.

### 3.2 Resultados 2. Dimensión Docentes

Del resultado obtenido de las preguntas de la segunda dimensión sobre los Docentes, la percepción de satisfacción de los estudiantes es lo siguiente: de los 147 encuestados el 32% de estudiantes tienen mala percepción sobre los Docentes que enseñan en la carrera, el 49% de estudiantes tienen regular percepción y el 19% de estudiantes tienen buena percepción de los Docentes de la carrera de Administración y Negocios Internacionales.

Tabla 2  
Percepción sobre los Docentes

<i>Cr.</i>	<i>Count.</i>	<i>%</i>
Mala	47	32
Regular	72	49
Buena	28	19
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

En el presente resultado solamente se consideró tres indicadores: Actividades de evaluación, Formación profesional (grados académicos) y Metodología de evaluación, esto evidencia que la percepción de los estudiantes con respecto a los Docentes es regular, sin embargo, hay un 19% de estudiantes que están satisfechos con los Docentes que enseñan en la carrera.

### 3.3 Resultados 3. Plataforma Virtual de enseñanza

Del resultado obtenido de las preguntas de la tercera dimensión sobre la Plataforma virtual de enseñanza, la percepción de satisfacción de los estudiantes es lo siguiente: de los 147 encuestados el 32,7% de estudiantes tienen mala percepción de la Plataforma virtual de enseñanza que se usa como herramienta los cursos virtuales, asimismo, el 50,3% de estudiantes tienen una percepción regular y el 17% de estudiantes tienen buena percepción de la Plataforma virtual como herramienta de la carrera de Administración y Negocios Internacionales.

Tabla 3  
Percepción sobre la Plataforma Virtual de enseñanza

<i>Cr.</i>	<i>Count.</i>	<i>%</i>
Mala	48	32.7
Regular	74	50.3
Buena	25	17
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

En el presente resultado solamente se consideró cuatro indicadores: Estructura y navegación, Elementos multimedia, Accesibilidad y Soporte técnico. Esto evidencia un alto porcentaje de estudiantes que tienen una percepción regular de la Plataforma virtual, sin embargo, hay un 17% de estudiantes que están satisfechos con el sistema como herramienta principal de los cursos virtuales.

#### 4. Conclusiones

Por los resultados descritos, se puede concluir que el nivel de satisfacción de los estudiantes con la de los programas académicos de modalidad semipresencial es regular, pues alcanza un 50.8% de satisfacción respecto a las dimensiones consideradas en la presente investigación.

Esto se debe a que el estudiante en la enseñanza semipresencial valora cuestiones que también ocupan un lugar importante en la enseñanza presencial. El diseño curricular es un factor primordial en la educación a distancia, el plan de estudios, los cursos de especialidad también determinan la satisfacción y la competencia del estudiante. También valora positivamente que la enseñanza virtual no se descuide el componente humano que puede darse de una manera más sencilla en la enseñanza presencial. Los docentes deben estar capacitados y aptos para enseñar una carrera semipresencial.

La formación profesional, la metodología de enseñanza, actividades de evaluación deben ser el perfil de cada docente en la educación semipresencial. El acompañamiento del docente debe ser constante, porque el estudiante siempre agradece el mantener el contacto con el profesor y demás compañeros, y por último, el estudiante valora la herramienta tecnológica, los materiales de enseñanza que se descargan de la plataforma deben ser de fácil acceso y visualmente atractivos. Por lo cual, además de tener claros los objetivos el curso y valorar los contenidos, el alumno también valora la facilidad en el acceso.

#### Recomendaciones

Lista de sugerencias que dan continuidad al tema de investigación (Esta lista es opcional).

#### Referencias

B., D. J. (2013). La Educación a Distancia en el Perú "Perfil de la institución Universitaria para el uso intensivo de nuevas tecnologías. Perú.

- Canton, & fuentes, L. y. (2000). Calidad en la enseñanza. Ecuador: Actualidad.
- Cantú, G. y. (2001). Educación a Distancia.
- Fainholc, B. (2013). La calidad en la educación a Distancia. La educación.
- Gómes. (2001). Educación a Distancia. Colombia: CANTU.
- Grajam Oranje, B. Z. (1995). Perspectivas de la educación virtual. Reavivados.
- Juca, I. F. (2016). La educación a Distancia "Una necesidad para la formación de profesionales". Ecuador: Universidad y Sociedades.
- OECD. (2008 - 2005). Centre for Educational Research and Innovation. EE.UU: OECD.
- Ramiro, J. (2013). Calidad Educativa. Calidad Educativa, 123.
- Valenzuela Gonzáles, J. R. (2009). Calidad en la Educación Virtual. Educación.
- Valenzuela Gonzáles, J. R. (2013). Calidad Educativa. Mexico: Calidad Educativa.
- Valenzuela Gonzáles, J. R. (2013). Calidad en la Educación A distancia. Mexico: Calidad Educativa.
- Valenzuela, J. R. (2009). La educación virtual. Revista Iberoamericana, 60. N°30220, L. U. (2017). Educación a Distancia. Perú: El Comercio.
- R., V. (2017). Cursos a Distancia. Educación E-learning
- Gitierrez, A. S. (2008). SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE Y CALIDAD UNIVERSITARIA. Perú: Enseñanza Universitaria.

## Anexos I

### ENCUESTA DE SATISFACIÓN

#### INTRODUCCIÓN

Este cuestionario tiene por objeto conocer su nivel de satisfacción con el curso en el que está matriculado. Con ello pretendemos poner de manifiesto los puntos fuertes y débiles del mismo al objeto de implementar medidas encaminadas a subsanar sus problemas y lograr mejorar sus aspectos docentes y organizativos. Con este cuestionario pretendemos realizar una valoración GLOBAL del curso. Es anónimo, por lo que le rogamos total sinceridad a la hora de cumplimentarlo. Las cuestiones serán puntuadas de 1 a 5 según el grado de cumplimiento de cada una de ellas (1=nunca, 5=siempre).

#### INSTRUCCIONES

1. Leer las preguntas.
2. Marcar con un aspa (X) la alternativa elegida teniendo en cuenta los criterios.

#### I. DATOS GENERALES

Sexo: M    F      Ciclo: \_\_\_\_\_

#### II. VARIABLE

##### CRITERIOS:

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>Dimension 1: DISEÑO CURRICULAR</b>		<b>ítems de evaluación</b>				
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b>		1	2	3	4	5
1	¿Estas satisfecho con la cantidad de créditos académicos del plan de estudios de la carrera de Administración y Negocios Internacionales?					
2	¿Estas satisfecho con la distribución de las asignaturas presenciales y no presenciales del plan de estudios de la carrera de Administración y Negocios Internacionales?					
3	¿Estas satisfecho con la coherencia de las asignaturas del plan de estudios?					
4	¿Estas satisfecho con la asignación de horas teoría y horas prácticas de las asignatura del plan de estudios?					
<b>CONTENIDO - CURSOS DE ESPECIALIDAD:</b>		1	2	3	4	5
5	¿Estas satisfecho con el contenido de los cursos de especialidad de la carrera de Administración y Negocios Internacionales?					
6	¿Los contenidos del curso han estado en consonancia con sus expectativas como estudiante?					
<b>Dimension 2: DOCENTES</b>						
<b>ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:</b>		1	2	3	4	5
7	¿Estas satisfecho con las actividades y recursos utilizados en el curso lo cual han sido de ayuda para alcanzar los objetivos?					
8	Entre las actividades se ha incluido el estudio de casos reales y cercanos al campo profesional del estudiante?					
9	Estas satisfecho con las calificaciones obtenidas hasta el momento?					
10	¿Estas satisfecho con la puntualidad de los docentes en compartir los recursos y actividades?					
<b>FORMACIÓN PROFESIONAL (GRADOS ACADÉMICOS)</b>						
11	¿Estas satisfecho con el grado académico que cuentan los docentes?					
12	¿Estas satisfecho con el grado de conocimiento y experiencia laboral que cuentan los docentes?					
<b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN</b>						
13	¿Estas satisfecho con la metodología utilizada en la asignatura para ayudarte a adquirir competencias profesionales?					
14	¿Estas satisfecho con las tutorías utilizadas por el docente para resolver dudas sobre el desarrollo de la asignatura?					
15	¿Estas satisfecho con los medios audiovisuales utilizados por el docente para el desarrollo de las clases (transparencias, presentaciones, vídeos, etc.)?					
16	¿El curso te ha motivado a ampliar conocimientos fuera de clase?					
<b>Dimensión 3: PLATAFORMA VIRTUAL DE ENSEÑANZA</b>						
<b>ESTRUCTURA Y NAVEGACIÓN:</b>		1	2	3	4	5
17	¿El interfaz del entorno formativo (entorno gráfico del curso) ha resultado accesible y fácil de manejar?.					
18	¿La navegación por el curso ha sido cómoda e intuitiva?.					

19	¿Los enlaces (palabras, imágenes o frases que cuando pinchas sobre ellos te envían a otra página) se reconocen con facilidad?.					
20	¿La carga de información del curso le parece adecuada?					
<b>ELEMENTOS MULTIMEDIA:</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Si se incluyen fotografías o imágenes ¿se ven bien?.					
22	¿Tardan poco en cargarse las imágenes/fotografías?					
23	¿El uso de imágenes o animaciones te ha hecho comprender mejor la explicación o te ha proporcionado algún tipo de valor añadido?					
<b>ACCESIBILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	El tamaño de letra, tipo de fuente efectos tipográficos, ancho de línea y alineación empleados hacen que la lectura resulte fácil?					
25	¿El navegador de internet que usa ha mostrado bien los contenidos del curso?					
26	¿Está satisfecho de revisar todo los contenidos del sitio web sin necesidad de tener que descargar e instalar plugins adicionales?					
27	¿En general, el acceso al curso y la navegación le ha resultado fácil?					