


Procedimiento:
**Gestión de
encuestas y
entrevistas de
percepción y
satisfacción**

	PROCEDIMIENTO	Código: PD.GO.UH.05
		Revisión: 01
	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Fecha de Vigencia: 21 Octubre del 2024
		Página: 1 de 11


i. CONFIDENCIALIDAD

El presente documento es de propiedad y uso interno de la Universidad Hemisferios, se prohíbe expresamente su reproducción total o parcial; así como su difusión fuera de la institución sin la autorización expresa del organismo rector.

ii. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Sección	Descripción del Cambio	Fecha
01	Documento Completo	Creación de Documento	23/07/2024

Elaborado por:			
Nombre	Firma	Cargo	Fecha
Jeanette Luna	 Firmado electrónicamente por: JEANETTE ALEJANDRA LUNA VELASQUEZ	Coordinación de Procesos	18/10/2024
Francisco Palma	 Firmado electrónicamente por: FRANCISCO JAVIER PALMA BOLANOS	Analista de Información	18/10/2024
Revisado por:			
Nombre	Firma	Cargo	Fecha
Verónica Del Carmen Freire	 Firmado electrónicamente por: VERONICA DEL CARMEN FREIRE ANDRADE	Dirección General de Evaluación y Acreditación	18/10/2024
Aprobado por:			
Nombre	Firma	Cargo	Fecha
Daniel López	 Firmado electrónicamente por: DANIEL FERNANDO LOPEZ JIMENEZ	Vicerrector Académico	21/10/2024

	PROCEDIMIENTO	Código: PD.GO.UH.05
		Revisión: 01
	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Fecha de Vigencia: 21 Octubre del 2024
		Página: 2 de 11

1. OBJETIVO

Describir los lineamientos y actividades para el diseño, ejecución, uso adecuado y análisis de resultados de encuestas y entrevistas de percepción o satisfacción generadas por el personal académico y administrativo de la Universidad Hemisferios.

2. ALCANCE


Este procedimiento está dirigido a todo el personal académico y administrativo de la Universidad Hemisferios, abarca desde la identificación de las necesidades para implementar una encuesta o entrevista de percepción, satisfacción o acompañamiento, hasta la notificación, análisis y gestión de los resultados obtenidos.

3. RESPONSABLES

- **ANALISTA DE INFORMACIÓN:** Responsable de elaborar y actualizar el procedimiento junto con la respectiva Unidad de Gestión de Procesos, así como de verificar el cumplimiento de todos los aspectos detallados en este procedimiento.
- **DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD / COORDINACIÓN DE PROCESOS:** Responsable de la revisión de este procedimiento.
- **VICERRECTORADO ACADÉMICO:** Responsable de la aprobación de este procedimiento.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ENCUESTA:** Herramienta de investigación que consiste en la recolección de datos mediante un conjunto de preguntas previamente diseñadas, dirigidas a una muestra representativa de individuos con el objetivo de obtener información específica sobre un tema en particular.
- **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:** Es una herramienta utilizada para recopilar opiniones y evaluaciones de usuarios sobre su experiencia con un servicio o proceso. Esta abarca diversos aspectos relevantes para medir el grado de satisfacción de los estudiantes. Los resultados se emplean para identificar oportunidades de mejora y la toma de decisiones que optimicen la calidad y la satisfacción general.
- **ACOMPañAMIENTO ACADÉMICO:** Conjunto de actividades desarrolladas para apoyar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje y desarrollo, promoviendo el éxito académico, lo que implica ayudar a los estudiantes a alcanzar sus metas educativas y desarrollar habilidades que les permitan superar cualquier desafío. Los servicios académicos de la Universidad pueden incluir: tutorías, asesorías académicas, planificación de estudios, seguimiento del desempeño.
- **ACOMPañAMIENTO ESTUDIANTIL:** Conjunto de estrategias diseñadas para apoyar a los estudiantes en el ámbito emocional, social y personal a lo largo de su vida universitaria, contribuyendo a superar desafíos y alcanzar sus metas educativas. Los servicios estudiantiles que brinda la Universidad incluyen: programas y espacios de bienestar,


	PROCEDIMIENTO	Código: PD.GO.UH.05
		Revisión: 01
	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Fecha de Vigencia: 21 Octubre del 2024
		Página: 3 de 11

actividades extracurriculares, actividades culturales, apoyo psicológico, orientación sobre habilidades socioemocionales.

- **ACOMPAÑAMIENTO FINANCIERO:** Se refiere al apoyo y asesoramiento brindado a los estudiantes en la gestión de sus finanzas personales y académicas. Esto puede incluir la orientación sobre becas y ayudas económicas, gestión de pagos, la planificación y gestión de presupuestos personales, asesoramiento sobre préstamos estudiantiles, y la educación financiera para una toma de decisiones informada y responsable en relación con sus recursos económicos.
- **ACOMPAÑAMIENTO ADMINISTRATIVO:** Implica el apoyo y asesoramiento en la gestión y organización de las actividades administrativas para los estudiantes. Esto puede abarcar la orientación sobre procesos administrativos universitarios, como la inscripción en cursos, la gestión de expedientes académicos, la tramitación de certificados y documentos oficiales, y la implementación de políticas y procedimientos institucionales para mejorar la eficiencia y el cumplimiento normativo.
- **MUESTRA REPRESENTATIVA:** Es un subconjunto de una población más amplia que se selecciona para participar en un estudio de investigación y que refleja de manera precisa y proporcional las características y variabilidad de toda la población. La representatividad de la muestra permite generalizar los resultados obtenidos a la población total con un alto grado de confianza, asegurando conclusiones válidas y aplicables.
- **SUBCONJUNTO:** Corresponde a un conjunto más pequeño obtenido a partir de otro de mayor tamaño.
- **ENTREVISTA:** Es una técnica de recolección de datos cualitativos que implica una conversación directa entre un entrevistador y un entrevistado, con el objetivo de obtener información detallada, opiniones, experiencias o percepciones sobre un tema específico. Las entrevistas pueden ser estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas, y se utilizan comúnmente en investigación cualitativa y otras áreas que requieren una comprensión profunda.
- **SECCIÓN:** Una sección en una encuesta es una división o segmento de la encuesta que agrupa preguntas relacionadas en función de un tema o categoría específica. Las secciones ayudan a organizar la encuesta de manera lógica y coherente, facilitando tanto la comprensión de los encuestados como el análisis de los resultados.
- **INFORMACIÓN CUANTITATIVA:** Es aquella que puede ser medida y expresada en términos numéricos, se recolecta a través de preguntas cerradas en encuestas o cuestionarios y se analiza utilizando métodos estadísticos. Este tipo de datos permite obtener resultados cuantificables que facilitan la comparación y el análisis de tendencias, así como la toma de decisiones.

Características:

- **Medible y Contable:** Se puede contar, medir y expresar en números.
- **Objetiva:** Es menos subjetiva y se presta a análisis estadísticos.

	PROCEDIMIENTO	Código: PD.GO.UH.05
		Revisión: 01
	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Fecha de Vigencia: 21 Octubre del 2024
		Página: 4 de 11

- **Análisis Estadístico:** Facilita la realización de análisis y la identificación de patrones mediante herramientas estadísticas.

Ejemplos:

- Número de estudiantes en una clase.
 - Porcentaje de satisfacción de clientes.
- **INFORMACIÓN CUALITATIVA:** Es aquella que no puede expresarse en términos numéricos. Esta información se recolecta mediante preguntas abiertas en encuestas o entrevistas, y se analiza de forma interpretativa. Este tipo de datos cualitativos permite profundizar en las percepciones, opiniones y experiencias de las personas, proporcionando una comprensión más rica y contextualizada del tema en estudio.

Características:

- **Descriptiva:** Describe cualidades, características y experiencias.
- **Subjetiva:** Se basa en percepciones, opiniones y sentimientos.
- **Profundidad y Contexto:** Proporciona una comprensión más profunda y contextual de los temas estudiados.

Ejemplos:


- Opiniones sobre un evento de la universidad
 - Descripción de la experiencia en el restaurante de la Universidad
- **PERCEPCIÓN:** Se refiere a cómo los encuestados interpretan y comprenden ciertos aspectos de un producto, servicio, situación o entidad. Es una medida subjetiva que refleja las creencias, opiniones y juicios de las personas sobre un tema específico. La percepción puede estar influenciada por experiencias personales, información previa, expectativas y el entorno cultural y social del estudiante.

Ejemplos de preguntas sobre percepción en una encuesta:

- ¿Cómo describiría la calidad del servicio que recibió?
 - ¿Qué tan confiable considera la marca X?
 - ¿Cuál es su opinión sobre la transparencia de la información proporcionada por la empresa?
- **SATISFACCIÓN:** Se refiere al grado en que las expectativas de los encuestados sobre un producto, servicio o experiencia se cumplen o superan. Es una medida del nivel de contenido que siente el estudiante después de interactuar con algo. La satisfacción generalmente se evalúa después de una experiencia específica y puede influir en la lealtad y comportamiento futuro. La satisfacción de los estudiantes con la formación recibida no solo valida la calidad, sino que también genera mayor motivación e implicación. Además, fomenta un sentido de pertenencia y el deseo de participar en de manera activa, lo que contribuye a una difusión positiva de las actividades académicas y a una mayor permanencia en las aulas.

Ejemplos de preguntas sobre satisfacción en una encuesta:

- ¿Qué tan satisfecho está con la calidad del producto?

	PROCEDIMIENTO	Código: PD.GO.UH.05
		Revisión: 01
	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Fecha de Vigencia: 21 Octubre del 2024
		Página: 5 de 11

- ¿En qué medida se cumplieron sus expectativas durante su visita?
- ¿Qué tan probable es que recomiende este servicio a un amigo o colega?

5. REGLAS INTERNAS

5.1. GENERALES

- 5.1.1. En la aplicación de este procedimiento se respetará los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación, y se observa la política de acción afirmativa en lo que fuera aplicable.
- 5.1.2. La propuesta de encuesta o entrevista deberá ser enviada con al menos una (1) semana de anticipación previa al inicio del suceso o evento a medir.
- 5.1.3. Será responsabilidad del Analista de Información de la Unidad de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad la revisión y aprobación de cada una de las propuestas de encuesta o entrevista.
- 5.1.4. La revisión y aprobación de las propuestas de encuesta o entrevista deberán ser notificadas en un plazo máximo de tres (3) días previo al inicio del suceso o evento a medir.
- 5.1.5. El informe de resultados deberá ser entregado a la respectiva unidad solicitante en un plazo máximo de tres (3) días posterior al cierre de la encuesta o entrevista.
- 5.1.6. Analista de Información evaluará, a partir de la solicitud de la Unidad Académica o Administrativa, el porcentaje de actualización de una encuesta existente y determinará si es necesario elaborar una nueva.


5.2. DISEÑO Y CODIFICACIÓN DE ENCUESTAS O ENTREVISTAS

5.2.1. Toda encuesta o entrevista deberá tener lo siguiente:

- El logo de la Universidad.
- Una paleta de colores acorde con los usados por la Universidad.
- Un código único en función de la Unidad Responsable.

5.3. PRUEBAS PILOTO

- 5.3.1. Será responsabilidad del Analista de Información la decisión de implementar o no pruebas piloto. Dicha decisión deberá tomarse según la importancia e impacto que tenga sobre la Universidad.
- 5.3.2. Toda prueba piloto será realizada con un grupo de entre tres (3) y cinco (5) integrantes, los cuales deberán ser parte del público objetivo definido para la encuesta o entrevista.

	PROCEDIMIENTO	Código: PD.GO.UH.05
		Revisión: 01
	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Fecha de Vigencia: 21 Octubre del 2024
		Página: 6 de 11

5.4. SOBRE LA DIFUSIÓN DE LAS ENCUESTAS

La Unidad de Comunicación es responsable de la difusión de las encuestas de la Universidad, en caso de requerirse, en coordinación con la Unidad requirente a través de los canales de comunicación oficiales de la Universidad.

5.5. SOBRE EL SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

- 5.5.1. La Unidad Académica o Administrativa requirente será la responsable del seguimiento y análisis de los resultados.
- 5.5.2. Con base en el análisis de resultados obtenidos se deben identificar los puntos de mejora. Con estos se elaborará en conjunto con las respectivas unidades involucradas el **Plan de Acción**.
- 5.5.3. Los resultados obtenidos deben constituir una base sólida para la toma de decisiones que respondan a las necesidades y expectativas identificadas, con ello la Universidad puede implementar los cambios que respondan de manera objetiva a sus requerimientos.


5.6. SOBRE LA NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS

5.6.1. La Unidad Académica o Administrativa requirente deberá notificar, con el apoyo de la Unidad de Comunicación, los planes de acción respectivos con la Comunidad Universitaria, fomentando la transparencia y la participación de todos sus miembros. Estos contendrán:

- Descripción de las mejoras a realizar.
- Plazos de cumplimiento para la implementación.
- Las Unidades Responsables de la implementación.

5.7. DEL USO DE ENCUESTAS EN EL ACOMPAÑAMIENTO DE SERVICIOS ACADÉMICOS, FINANCIEROS, ADMINISTRATIVOS Y ESTUDIANTILES


- 5.7.1. Se deberá realizar una encuesta de satisfacción sobre los servicios financieros, administrativos, estudiantiles y académicos donde se involucre a los estudiantes de pregrado y posgrado en todas las modalidades, al finalizar cada período académico. En caso de posgrados presenciales y online la encuesta de satisfacción deberá ser realizada al finalizar el programa respectivo.
- 5.7.2. La Unidad de Bienestar Universitario será la encargada de:

	PROCEDIMIENTO	Código: PD.GO.UH.05
		Revisión: 01
	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Fecha de Vigencia: 21 Octubre del 2024
		Página: 7 de 11


- Garantizar que las encuestas de pregrado y posgrado en todas sus modalidades se ejecuten de manera adecuada y eficiente dentro de los periodos establecidos.
- Dar seguimiento a la tasa de respuestas obtenidas de pregrado y posgrado en todas sus modalidades, para asegurar un levantamiento adecuado de información.
- Comunicar la importancia de las encuestas de acompañamiento y su impacto en la mejora continua de la Universidad, con el apoyo de la Unidad de Comunicación.
- Comunicar los plazos para completar las encuestas de pregrado y posgrado en todas sus modalidades, así como las respectivas plataformas donde pueden ser desarrolladas, con el apoyo de la Unidad de Comunicación.
- Validar que las encuestas se encuentren disponibles y debidamente configuradas antes de su envío y ejecución.
- Analizar los resultados de las encuestas de acompañamiento para pregrado y posgrado en todas sus modalidades y socializarlos con las respectivas Unidades involucradas.
- Notificar los planes de acciones respectivos con la Comunidad Universitaria, fomentando la transparencia y la participación de todos sus miembros.
- Realizar seguimientos periódicos sobre la implementación de las acciones detalladas en los respectivos planes de acción, con el objetivo de garantizar una ejecución efectiva de las acciones propuestas para el acompañamiento académico, financiero, administrativo y estudiantil.
- En base a los resultados obtenidos, definir propuestas para la capacitación continua de las Unidades involucradas, alineada a sus competencias, para la prestación de los servicios académicos, financieros, administrativos y estudiantiles, asegurando su actualización, preparación y mejora.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


No.	Actividad	Descripción y Control	Responsable
Inicio del Procedimiento			
-	¿Se necesita crear una encuesta o entrevista o ejecutar una que ya fue aprobada?	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de necesitar crear una nueva encuesta o entrevista, Continuar con la actividad 1. • En caso de necesitar ejecutar una encuesta o entrevista ya aprobada, Notificar, mediante correo electrónico, al Analista de Información el código de la encuesta o entrevista que se va a ejecutar, incluyendo la fecha de inicio y 	Unidad Académica o Administrativa requirente

	PROCEDIMIENTO	Código: PD.GO.UH.05
		Revisión: 01
	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Fecha de Vigencia: 21 Octubre del 2024
		Página: 8 de 11


		cierre de recepción de respuestas. Continuar con la actividad 9.	
1	Identificar la necesidad de implementar una encuesta o entrevista	Se identifica la necesidad de implementar una encuesta o entrevista dentro de la Universidad.	Unidad Académica o Administrativa requirente
2	Completar el formulario de propuesta entrevista o encuesta	Completa el FR.GO.UH.04 Formulario Propuesta para Encuesta o Entrevista de Percepción o Satisfacción acorde con la necesidad identificada.	Unidad Académica o Administrativa requirente
3	Enviar formulario de propuesta al Analista de Información	Se envía mediante correo electrónico al Analista de Información para su revisión y aprobación. Revisar la Regla Interna 5.1.2.	Unidad Académica o Administrativa requirente
4	Aprobar la propuesta	<p>Se revisa los siguientes aspectos del formulario de propuesta de encuesta o entrevista recibido:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existencia de encuestas con objetivos similares. En caso de existir se declina y se notifica a la unidad responsable. ▪ Método de Evaluación ▪ Público Objetivo ▪ Duración Estimada (acorde a la cantidad de preguntas en la encuesta). ▪ Listado de criterios a medir. ▪ Objetivo, el cual debe estar alineado con el listado de criterios a medir. ▪ Secciones, Preguntas, Respuestas y Asociaciones. <ul style="list-style-type: none"> • En caso de aprobación, se firma el FR.GO.UH.04 Formulario Propuesta para Encuesta o Entrevista recibido. Continuar con la actividad 5. • En caso de declinar, Se notifica las observaciones pertinentes a la respectiva Unidad Académica o Administrativa, en caso de requerir se envía para su corrección, además se le informa que dispone de un plazo máximo de dos (2) días laborables para 	Analista de Información

	PROCEDIMIENTO	Código: PD.GO.UH.05
		Revisión: 01
	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Fecha de Vigencia: 21 Octubre del 2024
		Página: 9 de 11

		realizar las correcciones. Continuar con la actividad 2.	
5	Migrar la encuesta o entrevista	<p>Se define la muestra significativa acorde con el público objetivo para la encuesta o entrevista.</p> <p>Se migra la encuesta o entrevista en alguna de las siguientes plataformas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Google Forms • Microsoft Forms • Survey Monkey • Otras <p>Se codifica la encuesta o entrevista elaborada.</p> <p>Se configura la encuesta para que permita la recepción de respuestas en las respectivas fechas de inicio y cierre colocadas en la propuesta.</p> <p>Se coloca la información de la encuesta o entrevista en la FR.GO.UH.05 Base de Encuestas y Entrevistas de Percepción y Satisfacción.</p> <p>Conforme las Reglas Internas de la Sección 5.2.</p>	Analista de Información
6	Enviar información y solicitar la aprobación	<p>Se notifica la aprobación mediante correo electrónico a la respectiva Unidad Académica o Administrativa (Revisar la Regla Interna 5.1.4.), en dicha notificación se coloca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Formulario Propuesta para Encuesta o Entrevista de Percepción o Satisfacción firmado. • El link de la encuesta o entrevista. • La muestra significativa sugerida. • Las fechas de cierre. • En caso de que aplique, la realización de una prueba piloto. Revisar las Reglas Internas de la Sección 5.3. 	Analista de Información
7	Validar la información de las encuestas o entrevistas	<p>Revisa y valida la información de las encuestas.</p> <p>En caso de no existir observaciones: Continúa a la actividad 8.</p>	Unidad Académica o Administrativa requirente

	PROCEDIMIENTO	Código: PD.GO.UH.05
		Revisión: 01
	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Fecha de Vigencia: 21 Octubre del 2024
		Página: 10 de 11

		En caso de existir observaciones: Se notifica al Analista de Información para su corrección.	
8	Solicitar difusión de encuestas o entrevistas	<p>En caso de requerirse: La Unidad Académica o Administrativa solicita a la Dirección de Comunicación, a través de correo electrónico (dircom@universidad.uhemisferios.edu.ec) la difusión de las encuestas o entrevistas, dentro de los plazos establecidos.</p> <p>En caso de no requerirse: Continúa con la actividad 9.</p>	Unidad Académica o Administrativa requirente / Unidad de Comunicación
9	Aplicar la encuesta o entrevista	Se aplica la encuesta o entrevista acorde con las características aprobadas.	Unidad Académica o Administrativa requirente
10	Notificar el cierre o ampliación del plazo de ejecución de la encuesta o entrevista	Se notifica al Analista de Información el cierre o ampliación del plazo de ejecución de la encuesta o entrevista para su respectivo análisis de resultados.	Unidad Académica o Administrativa requirente
11	Completar informe de resultados	Se completa el FM.GO.UH.14 Formato Informe preliminar de Resultados a partir de los resultados de la encuesta o entrevista.	Analista de Información
12	Enviar informe de resultados a la Unidad Académica o Administrativa requirente	Se envía mediante correo electrónico conforme la Regla Interna 5.1.5 , a la Unidad requirente y a la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, el FM.GO.UH.14 Formato Informe Preliminar de Resultados y la Base de Respuestas Obtenidas de la Encuesta o Entrevista .	Analista de Información
13	Analizar los resultados e Identificar acciones de mejora	<p>La Unidad Académica o Administrativa analiza los resultados obtenidos e identifica, aplica y ejecuta las acciones de mejora.</p> <p>En caso de requerirlo, la Unidad de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad solicita las acciones de mejora, gestiona su seguimiento e implementación.</p>	Unidad Académica o Administrativa requirente / Unidad de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad
Fin del Procedimiento			

	PROCEDIMIENTO	Código: PD.GO.UH.05
		Revisión: 01
	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	Fecha de Vigencia: 21 Octubre del 2024
		Página: 11 de 11

7. REFERENCIAS

Código	Referencia	Responsable	Destino
FR.GO.UH.04	Formulario Propuesta para Encuesta o Entrevista de Percepción o Satisfacción	Unidad Académica o Administrativa	Unidad de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad
FR.GO.UH.05	Base de Encuestas y Entrevistas de Percepción y Satisfacción	Analista de Información	Unidad de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad
FR.GO.UH.14	Formato Informe Preliminar de Resultados	Analista de Información	Unidades Académicas y Administrativas
N/A	Base de Respuestas Obtenidas de la Encuesta o Entrevista	Analista de Información	Unidad de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad

8. CIRCULACIÓN

Cargo	Tipo de Circulación
Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad	Conocimiento de Revisión
Dirección de Desarrollo de la Vida Universitaria	Conocimiento de Revisión
Dirección de Bienestar Universitario	Capacitación Técnica
Analista de Información	Capacitación Técnica
Unidades Académicas y de Apoyo Académico	Capacitación Técnica
Unidades Administrativas	Capacitación Técnica



UHE

www.uhemisferios.edu.ec