

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Departamento de Economía Aplicada y Estadística



*Departamento de Economía
Aplicada y Estadística*

**MASTER EN DIRECCIÓN DE
OPERACIONES, TQM Y PROJECT
MANAGEMENT**

❖ PRESENTACIÓN	3
❖ DINÁMICA DEL CURSO	3
❖ OBJETIVOS DEL CURSO	5
❖ EVALUACIÓN DEL ALUMNO	7
❖ ENFOQUE DE ESTUDIO	12
❖ MÉTODO DE ESTUDIO RECOMENDADO	13
❖ CÓMO ESTUDIAR CADA TEMA.....	15
❖ FORMULACIÓN DE DUDAS Y CONSULTAS	16
❖ RESPUESTAS A LAS CUESTIONES DE LAS EVALUACIONES	16
❖ SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES SOBRE LAS EVALUACIONES	18
❖ CÓMO PRESENTAR SUGERENCIAS DE MEJORA.....	19

PRESENTACIÓN

Esta GUÍA DIDÁCTICA pretende centrar el interés de los participantes en los contenidos del Máster y orientarlos sobre los aspectos fundamentales que garantizarán el éxito del mismo a TODOS los participantes:

- La presentación del curso.
- Los objetivos básicos a alcanzar.
- Cómo enfocar el estudio de sus contenidos para asegurar su total comprensión y asimilación.
- Cómo realizar las pruebas de evaluación a distancia de cada módulo integrante del curso, una vez trabajados, comprendidos y asimilados sus contenidos.
- Cómo exponer cualquier sugerencia, que a juicio del alumno, mejore el curso con vistas a las próximas ediciones.
- Cómo formular dudas y consultas al equipo de profesores.

En una comunicación aparte, denominada "DIRECTRICES PARA EL TRABAJO FIN DE MÁSTER" se indica cómo elegir el tema, enfocar y desarrollar el Trabajo de Fin de Máster.

DINÁMICA DEL CURSO

El **MASTER EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES, TQM Y PROJECT MANAGEMENT** de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED), está constituido por los 10 módulos siguientes:

- **Módulo 1.** DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y LEAN MANAGEMENT

- **Módulo 2.** EVOLUCIÓN, BASE CONCEPTUAL Y ENFOQUE DE LA CALIDAD TOTAL
- **Módulo 3.** HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
- **Módulo 4.** CONCEPTOS, AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001
- **Módulo 5.** MODELO EFQM DE EXCELENCIA Y ATENCIÓN A LOS CLIENTES
- **Módulo 6.** PROJECT MANAGEMENT: PLANTEAMIENTO, ENFOQUE Y MARCO CONCEPTUAL
- **Módulo 7.** GESTIÓN DE LOS RIESGOS, PROCESOS OPERATIVOS Y AUDITORÍAS EN LOS PROYECTOS
- **Módulo 8.** IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PROYECTOS: BASE CONCEPTUAL Y ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL
- **Módulo 9.** GESTIÓN ECONÓMICA Y RENTABILIDAD DE LOS PROYECTOS
- **Módulo 10.** APLICACIÓN DEL PROJECT MANAGEMENT A LA CONSULTORÍA DE EMPRESA

Existen, además de la presente GUÍA DIDÁCTICA, las GUÍAS DE EVALUACIÓN de cada módulo con las cuestiones a resolver y el TRABAJO FIN DE MÁSTER a realizar individualmente para superar el curso.

Las relaciones entre los participantes y la Dirección del máster se han estructurado de la forma más rápida y eficaz para que el alumno sea orientado y asesorado a lo largo de todo el curso a través de tutorías, ayudándole a la resolución de cualquier duda relativa a la materia impartida.

Aunque los contactos profesor-alumno (petición de aclaraciones, consultas,

dudas, sugerencias, etc.) se pueden hacer por los diferentes canales que se indican seguidamente, se recomienda realizarlo a través del correo electrónico por ser el medio más rápido y seguro para que la Dirección del Máster lo reciba y gestione con la mayor rapidez, seguridad y eficacia.

Los canales de contacto serán:

E-mail: cmunoz@cee.uned.es
Teléfono: 91 398 83 91
Fax: 91 398 63 35

Las consultas telefónicas y personales se centrarán, durante el período lectivo, preferiblemente, en los siguientes días y horas:

César Muñoz (Lunes de 16,30 a 20 horas)

Las consultas por carta ordinaria deben realizarse a la siguiente dirección:

César Muñoz Martínez
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Departamento de Economía Aplicada y Estadística
Universidad Nacional de Educación a Distancia
Paseo Senda del Rey nº 11
Despacho 3.20
28040 Madrid

OBJETIVOS DEL CURSO

El presente curso está formado por los 10 módulos referenciados anteriormente, y pretende cubrir la temática actual relativa a la Dirección de Operaciones (incluido Lean Management y la aplicación de las operaciones a los servicios), la gestión de la calidad para alcanzar y mantener la excelencia sostenida en el tiempo, y el management de proyectos tomando como marco de referencia la norma del Project Management Institute (PMI).

El objetivo general es que TODOS los alumnos que realicen el curso adquieran los conocimientos, habilidades y capacidades que requieren las empresas y organizaciones actuales en lo relativo a esas temáticas, superen el curso y

reciban el correspondiente título acreditativo expedido por la UNED y el certificado expedido por la Dirección del curso.

Este objetivo general se desglosa y concreta en los siguientes objetivos parciales:

- Exponer con claridad y precisión los conceptos, características y consideraciones relativos al contenido y contexto actual de cada uno de los ámbitos empresariales que se corresponden con los diez módulos que conforman el curso.
- Plasmar esa exposición en los 10 textos diferenciados (uno para cada módulo) elaborados a medida por el equipo de profesores del curso y destinados a cada uno de los alumnos.
- Que todos los alumnos matriculados en el curso sean capaces de “trabajar” con el máximo aprovechamiento todo el material didáctico que se le entrega.
- Que todos los alumnos obtengan como resultado de su trabajo, la total asimilación de los conocimientos y habilidades contenidos en el material didáctico del curso.
- Que una vez adquiridos esos conocimientos y habilidades, los alumnos sean capaces de responder acertadamente a las cuestiones planteadas en las guías de evaluación de los diferentes módulos y de realizar el Trabajo Fin de Máster.
- Que en base al nivel de conocimiento acreditado en las guías de evaluación y en el Trabajo Fin de Máster, TODOS los alumnos superen el presente curso y reciban el diploma acreditativo expedido por la UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED) y el certificado expedido por la Dirección del máster.

- Que una vez finalizado el curso, los alumnos tengan la base suficiente para continuar especializándose en aquellos temas desarrollados en el curso y que sean de su interés profesional.
- Incrementar substancialmente las oportunidades profesionales de TODOS los que superen el curso, de cara a su empleabilidad, promoción laboral y carrera profesional en todas las empresas para las cuales la dirección de operaciones, la calidad y excelencia de sus productos y servicios, las relaciones con sus clientes y el desarrollo de sus proyectos constituyan factores esenciales de éxito para su competitividad, permanencia en los mercados, crecimiento y rentabilidad.

EVALUACIÓN DEL ALUMNO

Para superar el curso, el alumno deberá presentar y superar tanto las 10 Guías de Evaluación como el Trabajo Fin de Máster.

En la calificación final de los alumnos, la ponderación de las 10 Guías de Evaluación será del 80%; mientras que la del Trabajo Fin de Máster será del 20%.

Aunque este Título, por la normativa vigente está exento de calificación detallada (se califica al alumno como APTO o NO APTO), el director del curso les hará llegar un certificado en el que constará la calificación global de APROBADO, NOTABLE o SOBRESALIENTE obtenida en el conjunto del MASTER.

Las 10 evaluaciones y las instrucciones para la realización del Trabajo Fin de Master se encuentran disponibles en la plataforma del curso virtual en formato Word.

Los alumnos dispondrán de todas las Evaluaciones en formato Word, a fin de que puedan descargárselas en su propio ordenador, cumplimentarlas

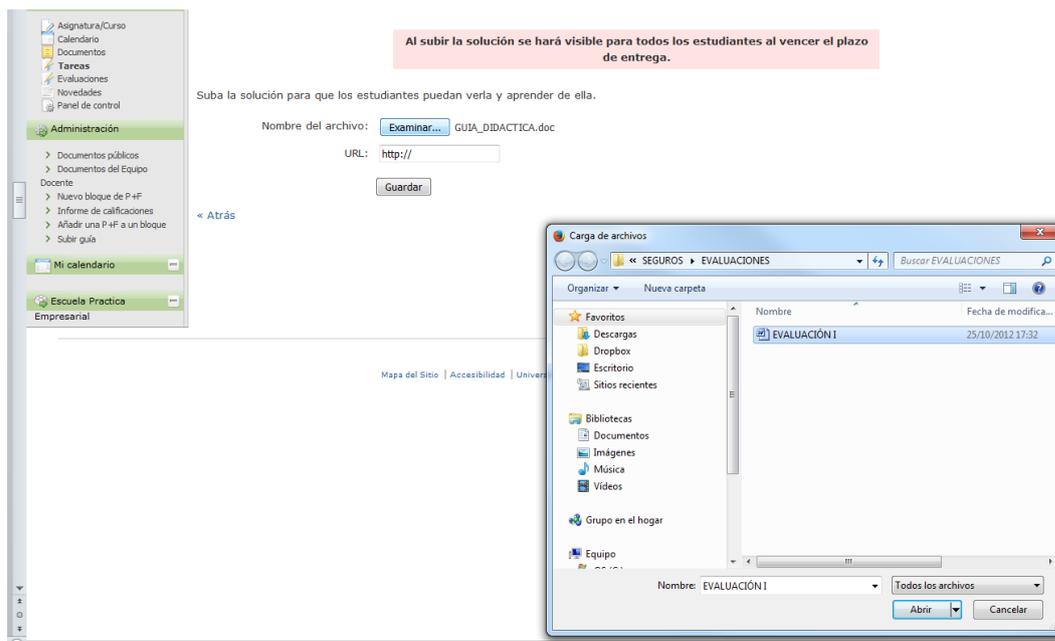
cómodamente, y una vez cumplimentadas remitirlas al equipo docente a través de la propia plataforma.

El procedimiento es Acceder a la plataforma ALF desde:

<https://formacionpermanente.cursosvirtuales.uned.es/dotlrn/fp/10546/blocks-viewApartado> TAREAS → Enunciado → Abrir en Word y Guardar en su ordenador



Una vez cumplimentada la evaluación, se debe subir la solución a la plataforma con el siguiente procedimiento: Pinchamos en Tareas → Subir Solución → Examinar → Subimos el archivo en Word que contesta a la evaluación y pinchamos Guardar.



En caso de que exista algún error en el proceso de subida del archivo a la plataforma, pueden cumplimentarlas y enviarlas por correo electrónico al e-mail cmunoz@cee.uned.es y a la atención del profesor César Muñoz.

Las dudas que surjan en la resolución de los cuestionarios pueden plantearse, preferiblemente por e-mail, al equipo docente del curso.

En el apartado Foros de debate se irán subiendo las consultas respondidas a los alumnos relativos a informaciones y aclaraciones de interés sobre los apartados que generen más inquietud o controversia.

Tal como se ha indicado, la calificación final que los alumnos obtendrán del curso tiene dos variantes:

- **El título administrativo, firmado por el Rector de la UNED**, y en el que no consta Calificación alguna (sólo constará, en su caso, que se tiene el título). Este título será enviado por email encriptado, aproximadamente a finales del mes de octubre, ya que el cierre de actas del curso académico no se produce hasta principios del mes de octubre.
- **Un certificado expedido por el Departamento** y en el que aparecerá la calificación del equipo docente con Aprobado, Notable o Sobresaliente. Desde principios del mes de julio, a cada alumno que finalice con éxito el Máster se le enviara este certificado acreditativo de que ha superado el Máster, para que pueda utilizarlo en sus relaciones con empresas e instituciones.

Algunos consejos útiles para contestar a las Evaluaciones son:

- ↪ Es mejor contestarlas una vez que se ha estudiado a fondo el tema y que su contenido haya sido comprendido y asimilado.
- ↪ Tener abiertos el Tema y el cuestionario, recorriendo ambos en paralelo de principio a fin.

- ↵ Marcar las respuestas a cada cuestión con llaves trazadas sobre el propio Tema y con lápiz blando para proceder a su borrado fácil si fuera necesario.
- ↵ Es indiferente que se responda a las cuestiones manualmente o en formato mecanizado (programas estándares de tratamiento de textos, preferiblemente Word o pdf, hojas de cálculo, preferiblemente Excel, Acrobat, etc...).
- ↵ Si va a citar bibliografía externa, debe referenciar la bibliografía siguiendo unas normas de citación estandarizadas: <https://www2.uned.es/simposioconstruirfuturos/documentos/Normas%20APA.pdf>

La práctica y plazos recomendados de envío son:

- **No olvidar nunca consignar los datos del alumno en los apartados destinados a tal efecto en la portada de cada guía.**
- No se puede alterar el orden de las cuestiones que figuran en las guías de evaluación, aunque lógicamente el alumno las irá resolviendo como estime más pertinente.
- Los ejemplos y casos prácticos resueltos, que figuran en los textos del curso, tienen como objetivo contribuir a la mejor comprensión y asimilación de los conceptos que se exponen, y por tanto en las evaluaciones no debe hacerse referencia a ellos, salvo cuando se pida expresamente en alguna cuestión.
- Enviar cada Guía de Evaluación en cuanto se haya finalizado su cumplimentación, sin esperar a cumplimentar las siguientes Guías. Con ello se distribuye de manera más homogénea la carga evaluativa del equipo de profesores y se agiliza la remisión de calificaciones a los alumnos.

- Para el primer cuatrimestre (al que teóricamente corresponden las evaluaciones de los módulos I a V), procurar haberlas enviado antes del 30 de marzo
- Para el segundo cuatrimestre (Evaluación VI a X) procurar haberlas enviado antes del 1 de Julio.
- Para el Trabajo Fin de Máster, procurar haberlo enviado antes del 15 de septiembre.

No hay problema en enviar las del primer cuatrimestre después de la fecha indicada, pero las 10 Guías del curso deben estar entregadas, como última fecha, el 15 de Septiembre. Es decir, aunque no es recomendable, el alumno podría entregar las 10 evaluaciones el día 15 de septiembre.

En su afán permanente de facilitar al máximo y a TODOS los alumnos la superación del máster, la Dirección del curso será lo más flexible posible y, en la medida de lo posible, dará prórrogas de 15 días para entregar el TFM mientras materialmente le sea posible.

La flexibilidad para el estudio permite que el alumno vaya entregando las evaluaciones en las fechas que él estime oportuno. Se le responderá a su e-mail en el plazo de aproximadamente una semana indicándole la calificación de cada una de las evaluaciones entregadas.

Si transcurridas dos semanas (obviamente de periodo lectivo no vacacional), el alumno no hubiera recibido las calificaciones de las Guías enviadas, procederá a solicitar su remisión, porque salvo los casos excepcionales de error u omisión, se habría producido algún problema técnico ajeno al equipo de profesores.

AL REMITIR LAS PRUEBAS POR EMAIL, NO OLVIDAR NUNCA, INDICAR EL NOMBRE Y LOS APELLIDOS.

Es preferible enviar los archivos adjuntos en el e-mail con el nombre del alumno seguido de la evaluación correspondiente.

Ej: RafaelNadal_Evaluación1

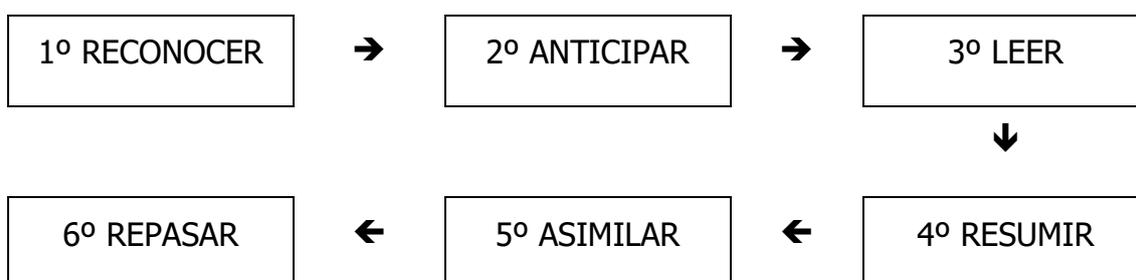
ENFOQUE DEL ESTUDIO

Con carácter general para comprender y asimilar el material didáctico, se recomienda:

- Primar la continuidad diaria frente a la intensidad esporádica; se aconseja trabajar el contenido didáctico diariamente, y sólo cuando esto no sea posible concentrar el trabajo en días no consecutivos.
- Es preferible una hora diaria durante siete días consecutivos, que 10 horas en un solo día, las claves del éxito son continuidad y constancia.
- Reducir al mínimo la memorización; sólo después de comprender y asimilar plenamente un concepto tendría sentido algún grado de memorización.
- Remarcar con lápices blandos (a efectos de proceder fácilmente a su borrado si fuera necesario) de tres colores: Rojo para lo esencial, verde para lo importante, amarillo para lo menos importante; no remarcar lo que se considere que tiene escasa importancia
- No remarcar hasta que después de un mínimo de 2 lecturas, se tenga completamente claro qué es lo esencial, qué es lo importante, qué es lo menos importante
- Organizar el tiempo de estudio según las propias condiciones, dificultades y exigencias de las ocupaciones del alumno; en otro caso el plan de estudio no se cumplirá
- Trabajar el material en el mismo orden en el que se entrega.
- Preparar un lugar físico idóneo de estudio (tranquilo, sin interrupciones, buena temperatura y con toda la información al alcance de la mano)

MÉTODO DE ESTUDIO RECOMENDADO

Recomendamos que se utilicen los seis pasos o estrategias siguientes:



1º Reconocer:

Es efectuar el primer contacto. Dar un paso hacia la visión global del tema o de la materia objeto de estudio. Lo que se pretende es conseguir una idea de conjunto, que conviene formarse siempre como acto previo a la consideración pormenorizada de las partes de que se compone el texto. De esta manera, la mente se organiza para captar mejor cada tema, que naturalmente, será referido al lugar que le ocupa dentro del "todo".

2º Anticipar:

Es advertir la organización lógica del texto. Con ello conseguiremos que nos "salte a la vista" los párrafos fundamentales sobre los que se sientan los contenidos. Muchas veces son los epígrafes del texto o subapartados. Otras veces figuran en negrita o en cajas que le dan mayor relevancia.

3º Leer:

La lectura tiene como finalidad la comprensión del texto. Debemos leer todo el texto de una sola vez, subrayando las ideas importantes y escribiendo en un cuaderno aquellas palabras o ideas que no entendamos, muchas veces vendrán

explicadas más adelante o sabremos a qué hacían referencia al final del texto. Si no es así serán objeto de consulta en libros, manuales o a nuestro tutor.

Podemos comprender mejor aquello que leemos sí:

- Buscamos las ideas principales en primer lugar.
- Descubrimos las ideas que dependen de estas primeras.
- Las relacionamos.
- Las intentamos poner en relación con experiencias o sucesos propios.
- Tratamos de encontrarle aplicaciones prácticas.

4º Resumir:

Es disponer del contenido del texto en una síntesis personal esclarecedora por nuestro análisis o reflexión. Muchas personas lo ven como una carga y tratan de evitarlo, nada más engañoso, si no lo hacemos perdemos la oportunidad de poner en práctica y movilizar los sentidos y la imaginación en crear con nuestro vocabulario, y a su vez ampliándolo, todo el repertorio de habilidades que se pretendía con el contenido. Con ello tendremos ganado el cincuenta por ciento del aprendizaje.

5º Asimilar:

Asimilar es completar el proceso de aprendizaje fijando los conceptos esenciales y las partes necesarias para fundarlos y poder explicarlos. Pondremos en marcha los mecanismos de grabar (el resumen o el texto en trozos coherentes y completos), clasificar (mentalmente y en silencio, hacer el esfuerzo por colocar lo que se está grabando en su orden lógico, dejar que las ideas “den vueltas” en la mente) y recordar repetir el texto comprobando que se corresponde con lo estudiado).

6º Repasar:

Última etapa del aprendizaje. La mente suele olvidar un alto porcentaje de aquello que hemos grabado. Por ello debemos a continuación y siempre que nos encontremos con la necesidad de evocar conocimientos adquiridos anteriormente repasar de las mismas fuentes utilizadas lo aprendido. No guarde los materiales en el fondo del cajón, actualícelos con recortes de prensa, nueva bibliografía, comentarios de compañeros, propias experiencias... será la única manera de mantener vivo sus conocimientos.

CÓMO ESTUDIAR CADA TEMA

- Pensar primero en el significado del título y en su relación con los demás Temas que configuran el conjunto del curso; para ello se requiere leer como mínimo el índice y la introducción o presentación de los módulos que le acompañan en el material didáctico.
- Anticiparse y pensar de qué puede tratar el módulo, en función de su título y de su descripción en la información del curso
- Aunque algunos temas son independientes de otros, conviene estudiar cada Tema por el orden secuencial impreso.
- Centrar el esfuerzo de estudio en distinguir lo esencial, lo importante y lo menos importante; para ello, anticipar conceptos claves, subrayar, resumir, apuntar las palabras y conceptos desconocidos, hacer esquemas gráficos, etc.
- Leer el Tema tantas veces como sea necesario y repasar todos y cada uno de los conceptos ofrecidos, memorizando los más importantes y relacionando los subyacentes.

FORMULACIÓN DE DUDAS Y CONSULTAS

Cuando después de trabajar en profundidad el contenido del curso y/o las guías de evaluación, el alumno tenga dudas sobre los contenidos de los textos o sobre alguna cuestión de guías de evaluación, procederá a solicitar (SI LO ESTIMA NECESARIO) la correspondiente aclaración al equipo de profesores del curso.

Obviamente, si la respuesta comunicada al alumno, no le aclara totalmente su duda o consulta, puede (y debe) requerir más detalles sobre la misma, cuantas veces sea necesario. Reiteramos que la forma más eficaz para plantear dudas y consultas, es a través de la plataforma que da soporte a la impartición del curso, y utilizando el siguiente formato que consta de 5 apartados:

Curso: Master en Dirección de Operaciones, TQM y Project Management

Alumno: (Poner aquí el nombre y los dos apellidos del alumno).

Módulo al que se refiere la consulta: (Poner aquí el nombre del módulo a que se refiere la consulta)

Página del texto o cuestión de evaluación a que se refiere la consulta: (Poner aquí el número de la página del módulo a la que se refiere la consulta, o la referencia de la cuestión objeto de la consulta.

RESPUESTAS A LAS CUESTIONES DE LAS EVALUACIONES

Para contestar a las cuestiones que figuran en las Guías de Evaluación del curso, proponemos las siguientes recomendaciones y directrices:

- Aunque es fácil encontrar en el material del curso muchas de las cuestiones planteadas en las guías de evaluación, NO PRETENDEMOS EN NINGÚN CASO QUE EL ALUMNO SE LIMITE A TRANSCRIBIRLAS.

- Lo que pretendemos, es que basándose en los contenidos de los textos del curso, el alumno sea capaz de elaborar respuestas propias a las cuestiones que se le plantean.
- Contestar las cuestiones de evaluación de cada módulo una vez que se ha estudiado a fondo el módulo y que su contenido haya sido comprendido y asimilado.
- Tener abiertos los módulos y la guía de evaluación, trabajando ambos en paralelo de principio a fin.
- Marcar las respuestas a cada cuestión con llaves trazadas sobre el propio módulo y con lápiz blando para proceder a su borrado fácil si fuera necesario.
- Después de marcadas, elaborar una respuesta personal y trasladarla a la guía, al lugar reservado para la respuesta y ocupando el espacio que se necesite.
- Cuando el alumno no encuentre en el texto un contenido que se corresponda "literalmente" con alguna cuestión, no debe preocuparse, porque se le está pidiendo que en base al conocimiento global que haya adquirido al trabajar el texto, formule la respuesta que considere correcta.
- No pasar la solución a la Guía de Evaluación hasta que se considere totalmente correcta.
- Cuando se estime que la solución elaborada no se va a modificar, pasarla al lugar reservado al efecto, y utilizando todo el espacio que se necesite.

Por su condición de textos elaborados a medida para el curso, el alumno encontrará en ellos todo lo que necesita para elaborar las respuestas a las cuestiones y trabajos que se le plantean en las diferentes Guías de Evaluación; no obstante, es muy positivo para el propio alumno acudir de forma voluntaria

a otras fuentes de información relacionadas con los diferentes temas.

SÍNTESIS DE LAS RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES SOBRE LAS EVALUACIONES

Primera. El orden de las cuestiones que figuran en las Guías de Evaluación no puede ser alterado, aunque lógicamente el alumno irá elaborando sus respuestas como mejor estime.

Segunda. Solo pueden enviarse al equipo de profesores Guías de Evaluación completamente resueltas.

Tercera. Las Guías de evaluación se enviarán para su calificación a la dirección que figura al comienzo de cada una de ellas, y siguiendo las instrucciones que se detallan en la propia Guía.

Cuarta. Aunque se pueden hacer envíos conjuntos de varias Guías de Evaluación, para acelerar las calificaciones y su envío a los alumnos, se recomienda que cada una de ellas sea enviada en cuanto el alumno haya completado sus respuestas.

Quinta. Cuando el alumno reciba más de una vez la calificación de una Guía de Evaluación puede deberse a una de estas dos situaciones:

- El alumno repite el envío de su Guía y entonces el equipo de profesores interpreta que tiene dudas de que los envíos anteriores llegaran correctamente, o
- El equipo de profesores detecta que ha habido problemas de transmisión de datos al enviar algunas calificaciones, y que pueden haber impedido que el alumno recibiera su calificación cuando le fue enviada.

En el supuesto de que la Guía llegue correctamente a su destino, si transcurridos 10 días naturales a partir de la fecha de envío (se exceptúan obviamente casos de fuerza mayor y periodos vacacionales lectivos), el alumno

no recibe ningún requerimiento para que modifique o amplíe los contenidos enviados, se entenderá que ha superado la evaluación correspondiente.

La nota otorgada al módulo al que corresponde la Guía evaluada (APROBADO, NOTABLE O SOBRESALIENTE) la recibirá lo antes posible, puesto que se obtiene como media de las que otorgan los integrantes del equipo de profesores (siempre que la carga evaluativa lo permita, se procura enviar las calificaciones a los alumnos antes de los diez días naturales mencionados anteriormente).

¿CÓMO PRESENTAR SUGERENCIAS DE MEJORA?

Para presentar una sugerencia de mejora del curso para las próximas ediciones se remitirá a la Dirección del curso, y a través de la plataforma una página (o las que sean necesarias) con el siguiente contenido:

- Nombre, dirección y teléfono de quien presenta la sugerencia (se pretende poder contactar con el presentador si fuera necesario, y enviarle la respuesta a la sugerencia que presenta).
- Descripción clara y concisa de la sugerencia de mejora que presenta.
- Razones en que se basa la presentación de esa sugerencia.
- Beneficios que se derivarían para el curso, si se atendiera esa sugerencia.