



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES – MBA

Grado de satisfacción del servicio educativo en alumnos de la escuela  
de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA

AUTOR:

Br. Duharte Peredo, Juan Carlos (ORCID: 0000-0001-9311-5891)

ASESOR:

Mg. Terrones Borrego, Antonio Zalatiel (ORCID: 0000-0001-9311-5891)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones Internacionales

TARAPOTO – PERÚ

2019

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a: Mis hijos Juan Carlos, Alondra y Mauricio que tuvieron la paciencia de esperar cuando quisieron jugar conmigo, a mi esposa Toty por su apoyo constante, a mis padres Violeta, Francisco a mi abuela Margarita por estar pendientes de mis logros y a mi gran abuelo Juan de Dios Peredo por sus consejos y recuerdos que siempre llevare en mi corazón.

*(Y como él decía para que te metiste ya solo queda que termines).*

**Juan Carlos**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la vida, a la Universidad Cesar Vallejo, a mi asesor, a los miembros de mi jurado que con sus observaciones permitieron lograr mejorar nivel del presente trabajo y en general a todas aquellas personas que de alguna manera han aportado directa o indirecta para el logro del presente trabajo de investigación.

**El autor**

## Página del jurado

### ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA

El bachiller **Duarte Peredo Juan Carlos**, para obtener el grado Académico de Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales, a sustentado la tesis titulada:

"Grado de Satisfacción del Servicio Educativo en los Alumnos de la Escuela de Arquitectura de la Ucv – Filial Tarapoto, 2019"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

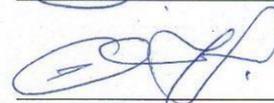
APROBADO POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mg. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado -Presidente



Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán - Secretario/a



Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego -Vocal



Tarapoto 19 de septiembre 2019

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Juan Carlos Duharte Peredo, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales MBA, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Grado de satisfacción del servicio educativo en alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto, 2019*, en 71 folios para la obtención del grado académico Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 17 de febrero de 2020



Juan Carlos Duharte Peredo

DNI N° 09597487

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
2.2 Operacionalización de variables.....	13
2.3 Población, muestra y muestreo .....	14
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5 Procedimiento.....	15
2.6 Métodos de análisis de datos.....	16
2.7 Aspectos éticos .....	16
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>22</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>23</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>28</b>
Matriz de consistencia.....	29
Instrumentos de recolección de datos.....	30
Validación de instrumentos.....	34
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.....	37
Base de datos estadísticos.....	38
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	57

Acta de aprobación de originalidad.....	58
Informe de originalidad.....	59
Autorización final del trabajo de investigación.....	60

## Índice de Tablas

Tabla 1: Satisfacción de la Labor Docente .....	17
Tabla 2: Satisfacción de la Infraestructura .....	18
Tabla 3: Satisfacción de los servicios universitarios complementarios... ..	19
Tabla 4: Satisfacción del Servicio Educativo.....	20

## Índice de Figuras

Figura 1: Satisfacción de la Labor Docente .....	17
Figura 2: Satisfacción de la Infraestructura.....	18
Figura 3: Satisfacción de los servicios universitarios complementarios... ..	19
Figura 4: Satisfacción del Servicio Educativo.....	20

## RESUMEN

El presente trabajo contiene información de la opinión que tienen los alumnos sobre la infraestructura, docentes, servicios, etc., de la Universidad Cesar Vallejo en la filial Tarapoto, teniendo como objetivo conocer el grado de satisfacción de los alumnos de la escuela de arquitectura; tipo de investigación básica y diseño no experimental. Se trabajó con una población de 275 alumnos y como resultado de la fórmula se obtuvo una muestra de 161 alumnos a los que se les aplicó una encuesta de 24 preguntas. Resultados: el grado de satisfacción de la labor docente fue un 45%, el grado de satisfacción de la infraestructura de la carrera de arquitectura de la UCV en un 47% fue Medio, el grado de satisfacción de los servicios universitarios complementarios de la UCV fue Medio en un 47% en la filial Tarapoto. Esto nos permitió, llegar a la conclusión de obtener los indicadores que se identificaron para poder medir el grado de satisfacción mediante un cuestionario de 24 preguntas valorizado de 1 a 5 en la escala de Likert. Posteriormente observamos que nuestra hipótesis fue que los alumnos de la escuela de arquitectura se encuentran satisfechos con los servicios que les brinda la UCV filial Tarapoto. Concluimos en el presente trabajo, que existe la satisfacción en grado “Medio” debido a que se cumple el objetivo general en un 50%.

**Palabras Claves:** Satisfacción, servicio educativo, imagen empresarial.

## **ABSTRACT**

This work contains information on the opinion that students have about the infrastructure, teachers, services, etc., of the Cesar Vallejo University in the Tarapoto subsidiary, with the objective of knowing the degree of satisfaction of the students of the architecture school; type of basic research and non-experimental design. We worked with a population of 275 students and as a result of the formula we obtained a sample of 161 students to whom a survey of 24 questions was applied. Results: the degree of satisfaction of the teaching work was 45%, the degree of satisfaction of the infrastructure of the UCV architecture degree was 47% Medium, the degree of satisfaction of the complementary university services of the UCV was 47% average in the Tarapoto subsidiary. This allowed us to conclude to obtain the indicators that were identified in order to measure the degree of satisfaction through a questionnaire of 24 questions valued from 1 to 5 on the Likert scale. Later we observed that our hypothesis was that the students of the architecture school are satisfied with the services offered by the UCV subsidiary Tarapoto. We conclude in this work, that there is satisfaction in "Medium" grade because the general objective is met by 50%.

**Keywords:** Satisfaction, educational service, business image.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Según Salinas (2007), desde los últimos años del siglo XIX, ha surgido el interés por la educación universitaria a nivel internacional en lo relacionado con la calidad de su servicio prestado, respecto a la formación de profesionales que puedan satisfacer las necesidades del mercado internacional entre estos países se encuentran Estados Unidos, Japón y algunos países Europeos.

Son las universidades las que tienen el reto de poder brindar una enseñanza de calidad, la cual satisfaga en los estudiantes la necesidad de una educación que logre cubrir las exigencias del mundo.

En la actualidad el fenómeno de la Globalización está homogenizando las culturas, y la educación está entre ellas esto se observa en los intercambios de alumnos.

Existen en el mercado tantas universidades que para poder desenvolverse en la sociedad es necesario contar con un título profesional.

Según Gijon (2012), los que ingresan a las universidades prefieren elegir carreras que demande el mercado antes de elegir por capacidad.

En el Perú, surge una demanda creciente por parte de la población que ve en la universidad una solución para salir de la pobreza. Debido a esta demanda creciente originada en la década de los años 90, origino la creación de nuevas universidades que de alguna manera permitan cubrir la demanda. Sin embargo, esto contrae un nuevo reto que es la calidad en la formación de profesionales y entendiendo que esta responsabilidad recae en las universidades.

Para Knight (2005), citado por Salinas (2007), indica que los vínculos entre preparación que brinda una carrera profesional y el obtener una buena remuneración económica, cada vez se complementan más. Sin embargo, también se indica que la carrera profesional no solo la brinda la universidad si no también los institutos que brindan las denominadas carreras cortas. Las universidades, deben cumplir con las exigencias del país y también de las realidades variadas que se encuentran en este territorio, de tal manera que permita actualizarse y aplicar los adelantos tecnológicos para enfrentar los nuevos retos.

Según Salinas (2007), si la universidad es considerada como una empresa que tiene por finalidad brindar profesionales al país, que cubran sus necesidades, entonces la sociedad es el “cliente”, y la calidad se verá reflejada en el desenvolvimiento de sus profesionales y el cliente externo los empleadores que serán para la universidad los que determinaran los conocimientos que requiere el mercado esto permitirá que sus egresados tengan un lugar en el campo laboral. Permitiéndole posesionarse en el mercado a la universidad y ganando un prestigio, el cual se observará en la aceptación de los usuarios. Y garantizando el empleo en sus futuros egresados. Si la universidad quiere formar profesionales competentes y con las exigencias que requiere el mercado tiene que evaluar constantemente a sus clientes desde que son estudiantes durante todo el proceso de preparación, esto garantizara un buen desempeño de las labores que son parte de su formación, cuando se encuentre laborando. De lo contrario tendría que volver a la universidad para ser capacitado. Y al estar la universidad considerada como una empresa que brinda una gama variada de alternativas por la cual el cliente ingresa por propia decisión tentado por la oferta y satisfacción personal de sus necesidades desempeñándose de manera profesional, sin embargo, hay que estar investigando las necesidades del mercado para actualizar las curriculas para garantizar profesionales actualizados. Teniendo presente que un alumno satisfecho nos garantizara un proceso formativo exitoso por parte de la universidad, la que tiene como principal función una docencia al servicio de dicho cliente sin dejar de lado el espacio donde se brinda dicho servicio el que busca la calidad como su principal objetivo entre los que se encuentran involucrados el docente, las aulas, los laboratorios, la biblioteca, la cafetería, las áreas de recreación, las áreas deportivas, los gimnasios y aseo de estos espacios, etc. Los alumnos resultan ser acumuladores de mucha información, lo que permitirá a la universidad constantemente poder mejorar el servicio que brinda.

Para González (2003), citado por Salinas (2007), indica que la satisfacción del alumno respecto al programa elegido en la universidad dependerá de la satisfacción de las necesidades y servicios que brinde. Entonces primero mientras están satisfechos con la infraestructura y sus recursos. En segundo lugar, esta satisfacción se reflejará cuando los problemas se solucionen eficazmente.

Luego de tener un panorama claro sobre la educación universitaria, pasamos a localizarnos en la ciudad de Tarapoto y específicamente la casa Universitaria César Vallejo, la cual brinda entre sus servicios de educación la carrera profesional de

Arquitectura, la cual fue la primera en brindar el servicio a la población de Tarapoto, en la formación de Arquitectos. En la actualidad otras universidades de la ciudad, ofrecen el servicio de la carrera profesional de Arquitectura. La UCV, al igual que las demás universidades se ha incorporado al fenómeno de la globalización y por tanto ha firmado convenios de intercambio estudiantil, con el propósito de brindar un mayor y eficiente servicio. Una de las preocupaciones de la universidad, es saber si la población está conforme con el servicio que les brinda la UCV. Debido a que como ya sabemos la UCV es una empresa que depende de sus clientes para existir.

La UCV se ha formado en el marco de una visión y misión, planteada en esta universidad.

A continuación pasaremos a nombrar los trabajos previos que he considerado más trascendentales para el presente trabajo de investigación:

A nivel Internacional, presentamos a Cabero, J. y Llorente, M. (2009). Esta tesis titulada: *Actitudes, satisfacción, rendimiento académico y comunicación online en procesos de formación universitaria en Blended Learning*. (Tesis de maestría). Universidad de Salamanca, Salamanca, España. Nos indica, que tanto alumnos como docentes se muestran interesados en la aplicación de la modalidad Blended Learning para aplicarla en la enseñanza de su universidad. Cuando se observaron las actitudes de los alumnos y de los docentes hacia el cambio de formación híbrida, en general, al observar los resultados estos señalaron que existió una aceptación y actitud positiva hacia esta modalidad, aunque con ciertas preocupaciones en cómo se trabajaría contando con internet en casa y relacionando la red que está directamente vista como diversión y ocio para obtener mayor provecho de una modalidad mixta de aprendizaje.

Este experimento se aplicó a 334 alumnos universitarios, quienes mostraban una actitud positiva hacia Internet obteniendo que esta modalidad resulto satisfactoria aumentando su rendimiento académico. Dicho resultado determino que los alumnos que participan en los foros de alguna manera se socializan con mayor facilidad e incrementan su bagaje cultural.

En Salinas, A. (2007). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Tamaulipas, Sevilla, España. En la presente tesis se observa que luego de la aplicación de un sin número de instrumentos de evaluación se concluyó en lo siguiente:

Los alumnos se encuentran de una manera unánime, satisfechos con los servicios que obtienen de la Universidad por medio en la UAMAC. En el presente trabajo se aplicó la encuesta a los alumnos sobre las cualidades de los alumnos, también sobre las cualidades de los docentes y la manera de enfoca el docente el desarrollo de su asignatura. Además de los servicios que el alumno recibe de su universidad puntualmente de su escuela.

Posteriormente se solicitó que colocara puntajes en los diferentes ítems que contenía la encuesta obteniendo como resultado que el docente es lo más importante para el alumno. Entonces se concluye que el alumno se encontrara satisfecho si tiene un docente que presente información actualizada, que sea reconocido en su gremio, que tenga el dominio de la asignatura, que evalué adecuadamente sus evaluaciones

Para la UAMAC lo más importante es brindar un servicio competente a sus alumnos como son un buen acondicionamiento de las aulas. Mientras que, para la UAT, lo más importante es brindar servicios que puedan sobre salir de los demás esas es su satisfacción.

En Briceño, J. (2006). *Estudio exploratorio- descriptivo de la importancia de la calidad del material bibliografico existente en la biblioteca monseñor gimpert de la Pontifia Universidad Catolica de Valparaiso como recurso de apoyo a la formación a la carrera de contador auditor durante los años 2004-2005*. (Tesis de maestría). Universidad de Playa Ancha de Ciencias de Educación, Valparaiso, Chile. En este trabajo de investigación se observa un estudio exploratorio – descriptivo de la importancia de la calidad del material bibliográfico existente en la Biblioteca Monseñor Gimpert de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, como recurso de apoyo de los estudiantes de pregrado para su formación en el programa de Contador Auditor. El objetivo general es aportar antecedentes investigativos a la evaluación interna de la calidad de los recursos bibliográficos que ofrece la Biblioteca Monseñor Gimpert, así como destacar su preocupación constante en la mejora de la formación profesional de los Contadores Auditores de dicha Institución. Con el fin de generar un marco contextual que permita abordar la temática, se incluye una reseña histórica de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, del Sistema de Biblioteca, y de la carrera de Contador Auditor. Para obtener la información requerida, se utilizó la Escala de LIKERT con 33 ítems donde se consulta sobre el material bibliográfico y la satisfacción que perciben los alumnos. Se aplicó a 70 alumnos de la carrera de Contador Auditor. Luego, se procedió a analizar la información recogida. A partir de este análisis se ofrecen algunas conclusiones y

sugerencias que contribuyan a promover el mejoramiento de la calidad del material bibliográfico presente en la Biblioteca Monseñor Gimpert con respecto al área que involucra a la carrera de Contador Auditor.

En Recio, M. (2005). *Enfoque de aprendizaje, rendimiento académico y satisfacción de los alumnos en formación en entornos virtuales*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas, México. Donde la tesis, tiene como objetivo identificar las características de los estudiantes las mismas que se verán reflejada en los cursos que estos llevan en la modalidad a distancia y satisfacción en un curso de teleformación. La muestra fue conformada por los estudiantes del último ciclo a quienes se les realizaron las preguntas de la encuesta conjuntamente con el de satisfacción de la modalidad a distancia. Obteniendo un alto índice de aprendizaje y satisfacción por lo que se demuestra que los cursos a distancia son de igual manera productivos.

En Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. El objetivo de haber trabajado esta investigación pues trato de encontrar la satisfacción del alumnado, referido al servicio educativo en lo que tendrá que ver con su calidad, en el alumnado de las carreras técnicas de los picos extremos de la demanda en el mercado de la Institución Superior Tecnológica de Lima. Obtuvimos de 67 alumnos encuestaron de las carreras de mayor demanda y 47 en las carreras de menor demanda. La investigación fue de tipo básica, su diseño no experimental, de nivel descriptivo y su enfoque fue cuantitativo. Se elaboraron una serie de preguntas para averiguar la satisfacción de los alumnos donde el propósito fue conocer la calidad del servicio educativo brindado. Para poder encontrar este grado de satisfacción se empleó la escala de Likert la que está constituida de cinco niveles. Encontrando los siguientes resultados, el grado de satisfacción del alumnado, que pertenecen a las carreras de menor demanda y mayor demanda están arrojando como resultado un nivel cuatro, indicando estar "satisfecho". El presente estudio realizado encuentra que los diferentes ítems arrojan como resultado estar satisfecho es decir el mismo nivel cuarto, se observa también que no modifican los resultados si separamos a los alumnos por sexo o por grupos de edades según la pirámide. Estos resultados indican que fue positivo contar con un Sistema de Gestión de la Calidad como la ISO 9001 versión 2008 ó 2015, estando enmarcada en las exigencias que la ley indica para la educación.

En Casas. N. (2017). *Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción*

*académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Lima. 2016 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. El trabajar esta investigación tuvo como finalidad el encontrar la vinculación entre la calidad del servicio que ofrece la universitaria y el grado de satisfacción académica que arrojó la muestra obtenida en esta tesis. La investigación se enmarca en el tipo básico, encontrando que le corresponde un nivel es descriptivo y su diseño se enmarca en ser no experimental. En el estudio aplicar la formula se obtuvo una muestra de 66 obstetras. Para trabajar las variables se usaron dos encuestas. La primera encuesta busca medir la calidad de lo aprendido en la universidad con 34 preguntas y la segunda encuesta busca medir el grado de satisfacción académica que está conformada por 22 preguntas. Las encuestas presentan validez y confiabilidad ya que ambas han sido revisadas por los eruditos y el coeficiente de alfa de Croonbach. La información recopilada se obtuvo mediante el empleo del EXCEL y SPSS. De correspondencia a los resultados ya mencionados concluimos que si existiría relación entre la calidad de lo aprendido en la universidad y el grado de satisfacción académica según las obstetras, en correspondencia al nivel de significancia resulta como  $p$  menor a 0.01 y el coeficiente Rho de Sphearmann igual a 0.77.

En Franco, Y. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Dicho trabajo de investigación fue realizado tomando la investigación básica, en el desarrollo de la misma esta se orientó en el empleo del método y un diseño descriptivo. En general su problema identificado fue abordado de la siguiente manera ¿Existe diferencia entre la satisfacción del alumnado referido a la enseñanza y formación profesional en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú, por la profesión elegida? El objetivo general es concluir si existe la diferencia entre la satisfacción del alumnado con el servicio de enseñanza profesional, según la profesión elegida. La hipótesis general fue: La existencia de la diferencia entre la satisfacción del alumnado frente al servicio de la formación del profesional, según la carrera profesional. Con este trabajo de investigación se halló que existe la diferencia significativa en la satisfacción de los alumnos con el servicio de formación profesional, en los lineamientos de aprendizaje, enseñanza, investigación, extensión universitaria y proyección social. Según lo observado se decidió tomar una encuesta de satisfacción al alumnado, el que consistió

en 71 preguntas según del formato Likert, su población estuvo conformada por el alumnado matriculado en el semestre académico 2016 – I, de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú de la ciudad de Huancayo, dicha información se trabajó mediante la estadística porcentual y se validó la hipótesis mediante la Chi Cuadrado. Obteniendo como resultado, pudo demostrarse que los alumnos indican su satisfacción respecto a los servicios de formación profesional en los lineamientos de aprendizaje, enseñanza, investigación, extensión universitaria y proyección social. De esta manera se logró Validar la hipótesis de investigación se llegó como resultado a que existe diferencias marcadas entre en la satisfacción de los alumnos y la calidad de formación de sus profesionales en su Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

En Pinedo, E. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. La investigación hace uso del diseño de investigación no experimental, del tipo transversal, con el enfoque de tipo Cuantitativo. El alumnado fue encuestado para el siguiente trabajo de investigación se trató de 92 matrículas resultado del promedio del año, obteniendo como muestra a 74 alumnos. Para poder dar valida a la hipótesis, es decir existirá o no existirá la relación entre sus variables, se hizo uso del método de la aplicación de la encuesta. Con ello obtener datos, empleando un cuestionario tipo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio, que contenía 21 preguntas, y un cuestionario que fue debidamente validado por expertos en la materia respecto a la variable satisfacción del alumno, con 08 preguntas. Los resultados obtenidos indicarnos que, si hay una relación estrecha de variables, resultando elevado el nivel de asociación, entre la variable calidad de la enseñanza y la variable satisfacción; a esto, los lineamientos de fiabilidad y responsabilidad los que corresponden a la variable calidad de enseñanza se encuentran asociadas de manera directa con la variable de satisfacción del alumnado del CETPRO – Daniel Villar de Caraz.

En Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015* (Tesis de maestría) Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Esta investigación está dentro del lineamiento básica con un diseño de característica descriptivo donde se quiere explicar

la relación entre la expectativa y la satisfacción del alumnado por la enseñanza que brinda la Universidad Privada de Tacna (UPT) según la correspondencia encontrada entre las variables y sus elementos integrantes de las variables la incertidumbre al comienzo del año con el grado de satisfacción que tiene el alumnado finalizar el año académico 2015. El número de encuestados estuvo conformada por 5298 alumnos inscritos en 21 escuelas que ofrece la UPT. Al aplicar la fórmula el tamaño de la muestra resulta 350 alumnos se hicieron tablas de Fisher-Arkin-Coltón. El levantamiento de información se realiza a través de diferentes instrumentos de trabajo. La información se recogió al comienzo del año académico 2015 y los de la satisfacción al finalizar el mismo. Con ello encontrar la relación entre las variables se decidió aplicar la prueba del Chi cuadrado. Se ha llegado a la conclusión que el 50% del alumnado tienen una aceptación moderada frente al servicio de enseñanza y un comportamiento muy parecido en cuanto a la satisfacción. Dicha satisfacción está por encima de la expectativa de los alumnos en 10 puntos porcentuales.

Las teorías relacionadas al tema encontramos a Carmona, L. (1998). *Teoría de los dos factores en la satisfacción del usuario*. Donde se indica que los lineamientos de los servicios están en relación con la satisfacción del usuario, y otros lineamientos relacionados con la insatisfacción del usuario.

Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms y Tetreault (1990), y Silvestro y Johnston (1990) estudiaron la teoría anteriormente mencionada. Estos estudios coinciden en indicar que existen lineamientos que genere satisfacción o que solo genere la insatisfacción sin embargo si podemos encontrar lineamientos asociados a la satisfacción o a la insatisfacción.

Sin embargo, a pesar que estas investigaciones emplean el método del incidente crítico, el trabajo del procesamiento de la información, los productos, servicios y características del cliente son diferentes.

En Swan y Combs (1976) y Maddox (1981), son trabajos de investigación que particularmente estudian productos, la disposición de varios de sus aspectos en dimensiones está vinculada a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, están vinculadas a la satisfacción, al estar designada dicha ambigüedad, hace que los resultados que se obtendrán sean dependientes de la manera en que se solucione la

misma.

Bitner, Booms y Tetreault (1990), Estos trabajos de investigación están enfocados en hacer un análisis entre la relación que tiene la satisfacción y la insatisfacción que tiene el cliente. Sin tener la necesidad de dividir al instrumento para encontrar la satisfacción entre clientes y empleados. Este trabajo encuentra vínculos estadísticos significativos en los tipos de incidente, en los grupos y en sus tipologías, que plasman los incidentes, grupos y categorías del comportamiento y actos.

Silvestro y Johnston (1990), Ellos no aceptan el partir teniendo dos tipos de factores indicados para originar la satisfacción del cliente, por lo contrario, ellos proponen tener tres tipos donde ellos identifican como tercer tipo al factor de doble umbral. Ellos indican también que al analizar el conjunto, sectores y segmentos del mercado resultan ser muy diferentes esto puede influir en la polaridad de la satisfacción o de la insatisfacción de cada bloque analizado.

Los autores coinciden en que la satisfacción comprende lo siguiente:

1. La existencia del objeto que el consumidor anhela alcanzar.
2. La consecución de este objeto, que podrá ser interpretada siempre que exista un nivel de estándar de comparativo.
3. Evaluar la satisfacción significa la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia.

Visto por un proceso económico este está dirigido a la satisfacción, como lo deseado finalmente, dejando de lado los procesos de la psicología que llevan al cuestionamiento de la satisfacción.

Para Kant, E (1991), la satisfacción está relacionado con el estado de ánimo, y el momento en que el ser humano identifica un cambio de conducta y tener presente que no todas las personas responderán de la misma manera ante este acontecimiento.

Para Domínguez (2006), Da a la satisfacción la definición como: “El acto de cumplir o realizar una necesidad”, esto significa que se podría hacer la pregunta siguiente se cumplió o no se cumplió, encontrando que la necesidad fue la que origino la compra del servicio.

La satisfacción del cliente y como determinar su medida, que garantizara el propósito que tienen todas las empresas. También saber que para mantener la satisfacción constantemente se debe considerar la opinión del cliente. Este estudio determina que el

ser humano clasifica sus necesidades humanas son de dos tipos: existenciales y axiológicas e indica las características de cada una de ellas.

Vildoso, J (2002): define que el individuo se encuentra satisfecho cuando elige una profesión contribuyendo a satisfacer su auto motivación y la motivación que ejerce sobre él y la motivación que este recibe de su entorno. De acuerdo a su interés, preferencia y expectativas, que le permitirán obtener un estímulo de conductas positivas, esforzándose para querer ser mejor cada día.

Tad, Eberhard (1991), citado por Vildoso, J (2002), indica que Maslow desarrolla las características del individuo, cuando este se encuentra totalmente desarrollado. Dicho individuo tiene una visión de la realidad, que le permitirá lograr desarrollarse.

Vildoso, J (2002): El actuar de la persona en el interés y necesidad de la elección profesional que está relacionado con su periodo de vida. Como es su comportamiento intelectual, emocional y físicamente. Algunos de estos factores determinaran que logre el éxito.

La Formulación del problema se ha dividido en dos la primera el problema general en la que nos preguntamos ¿Cuál es el grado de Satisfacción del servicio educativo en alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto? y la segunda los problemas específicos donde nos preguntamos, ¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, de la labor de sus docentes?, ¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, de la infraestructura de sus aulas, talleres, laboratorios y departamentos?, ¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, de sus servicios universitarios complementarios?

La Justificación del estudio se trabajó tuvo por conveniencia la utilidad para la mejora del servicio educativo que brinda la UCV a la población de Tarapoto; como relevancia social, los beneficiarios serán, los integrantes de la población de Tarapoto porque obtendrán profesionales competitivos en el mercado nacional e internacional cumpliendo con su misión. Por otro lado, la UCV como empresa y de esta manera cumplirá con su visión que tiene como universidad; como implicancias prácticas, la Información que servirá a las autoridades de la UCV para la toma de decisiones y cómo mejorar la calidad de su servicio educativo, específicamente para la escuela de arquitectura; como valor teórico, el aporta a la ciencia de la administración un

conocimiento científico nuevo mediante un campo y un conjunto de estudio propio; como utilidad metodológica, aporta la utilización de un modelo de cuestionario validado y acondicionado a la realidad de la región San Martín.

La Hipótesis, se ha dividido en dos la primera la hipótesis general, el grado Satisfacción de los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto del servicio educativo, es medio y la segunda las hipótesis específicas. El grado Satisfacción de los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV filial Tarapoto, sobre la Labor Docente, es medio; el grado satisfacción de los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV filial Tarapoto, sobre la infraestructura de sus aulas, talleres, laboratorios y departamentos, es medio; el grado Satisfacción de los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV filial Tarapoto, de los servicios universitarios complementarios, es medio.

Los Objetivos de la investigación se han dividido en dos la primera el objetivo general que es conocer el grado de satisfacción del servicio educativo, en los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto 2019, y la segunda los objetivos específicos, como identificar el grado de satisfacción de la labor de los docentes universitarios; identificar el grado de satisfacción de la infraestructura de la escuela de Arquitectura de la UCV. (Aulas, talleres, laboratorios y departamentos de especialidad) y también identificar el grado de satisfacción de los servicios universitarios complementarios de la UCV.

## II. MÉTODO

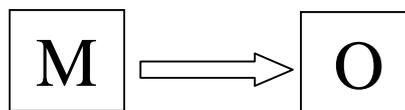
### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

Es una investigación Básica, porque tiene como finalidad producir conocimiento basados en teorías, es descriptiva porque su objetivo es la descripción de fenómenos, es cuantitativa, porque trabaja con cantidades numérica de población, es transversal porque estudia el comportamiento de los estudiantes. Con esto se busca dar respuesta al problema identificado. (Sampieri, 2014, p.92)

#### Diseño de investigación

Diseño de la investigación es No Experimental, descriptiva simple o en una sola casilla. (Sampieri, 2014, p.152), según se detalla:



**M:** Muestra con quienes vamos a realizar el estudio

**O:** Información relevante que recogemos de la muestra

### 2.2. Variable, operacionalización

**Variable:** Satisfacción de los alumnos de Arquitectura de la UCV

## Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción de los alumnos de la carrera de arquitectura de la UCV.	El estado resultado de la automotivación y motivación generada por su círculo inmediato referido a la carrera seleccionada.  (Vázquez y Zuloaga, 2008).	Es la conformidad en todas las áreas de servicio que se recibe.	a) Docentes.  b) Infraestructura.  c) Servicios Universitarios Complementarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos actualizados, de capacitaciones en sus docentes.</li> <li>• Espacios de Enseñanza, con las medidas apropiadas según las necesidades y normas.</li> <li>• Espacios de Recreación activa - pasiva integrados y normados.</li> <li>• Beneficios de Intercambios, becas, libros actualizados, equipos de última generación, estacionamientos que garanticen la capacidad de la demanda.</li> <li>• Estacionamientos</li> </ul>	Nominal

*Fuente: Elaboración propia del ejecutor*

### 2.3. Población y muestra

La población es de 275 alumnos (2018, octubre), por lo tanto, se tomará una muestra la cual se determinará en un diseño estadístico, fundamentado teóricamente mediante la siguiente fórmula:

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$d = 0.05$$

$$N = 275 \text{ estudiantes}$$

n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{(N)(Z)^2(p)(q)}{(d)^2(N-1) + (Z)^2(p)(q)}$$

Luego de aplicar la formula el tamaño de la muestra da como resultado 160.51 alumnos, esto indica que se trabajara con una muestra de 161 alumnos.

#### Criterios de selección

Luego de verificar el tamaño de nuestra población, que obtuvo como resultado el muestreo 161 alumnos de la escuela de arquitectura, a los que se les evaluó a través de una encuesta presentada físicamente por un cuestionario con una estructura de 24 preguntas. Las que se dividieron en tres partes:

- a) La primera dirigida a la labor docente,
- b) La segunda de la infraestructura y
- c) La tercera a los servicios universitarios complementarios de la UCV.

La encuesta se aplicó a los alumnos que recién ingresan a la escuela de arquitectura, un segundo grupo a los alumnos que se encuentran en la mitad de la carrera es decir entre quinto y sexto ciclo, y por ultimo al tercer grupo que lo conforman los alumnos que están en el último ciclo apunto de egresar de la escuela. Y de esta manera se pudo tener un campo amplio respecto a la satisfacción de los alumnos de la escuela de arquitectura, la que fue medida por la tabulación de los resultados que nos permitió la no validación de la hipótesis.

## **Muestreo**

Se utilizó un muestreo probabilístico para la determinación de muestra, en donde todas tengan la misma posibilidad de ser seleccionadas según el cumplimiento de los criterios empleados basados en cinco alternativas.

### **2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Luego de obtener las encuestas de evaluación se procedió a la tabulación según los estratos divididos fueron evaluados mediante cuadros estadísticos que dieron como resultados los gráficos que nos permitió obtener los valores porcentuales.

Con la cual medimos el grado de satisfacción de los alumnos de la escuela de Arquitectura de la UCV, empleando la escala de Likert y para poderla procesar empleamos la escala de Stanones. Para la cual se determinó la escala de la siguiente manera se aplica las formulas respectivas.

- 1ro. Se aplicó la prueba de Stanones para la categorización de las variables. Se calculó de la muestra el promedio y la desviación estándar.
- 2do. Posteriormente con dichos datos, pudimos hallar los valores mínimo y máximo para elaborar las escalas con sus respectivos rangos.
- 3ro. Se determinó la escala con los grados Bajo, Medio y Alto, con los respectivos rangos que van desde en valor mínimo y máximo.
- 4to. Se ubica el valor encontrado del procesamiento de datos y definimos el grado encontrado.

### **2.5. Procedimiento**

La presente investigación se dividió en siete fases: la primera identificar el problema que es razón de este trabajo a estudiar, la segunda la búsqueda de antecedentes los que nos permitieron enfocar el problema, la tercera se aplicó la encuesta a la muestra obtenida (24 preguntas), la cuarta procesar los datos e interpretarlos, la quinta demostrar la validez de la hipótesis, para la cual empleamos Stanones que nos permitió hallar los rangos, la sexta la discusión de los resultados y por último la séptima fase, fueron llegar a las conclusiones y recomendaciones.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Se trabajó los estadísticos descriptivos obteniendo los resultados de análisis estadístico de la satisfacción del servicio educativo, en los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto.

Para lograr el Objetivo General, que es “Conocer y evaluar el grado de satisfacción del servicio educativo, en los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto, para entender cómo influye este en el servicio brindado”. Se deberá cumplir con los siguientes Objetivos Específicos, planteados en la presente tesis.

Para el cumplimiento de estos objetivos específicos los resultados se han subdividido en tres bloques que han sido representados mediante tablas y figuras que encontraremos a continuación, según la siguiente descripción.

La descripción se organizó en tres bloques.

- Labor de los Docentes (12 preguntas)
- Infraestructura (07 preguntas)
- Servicios Universitarios Complementarios de la UCV (05 preguntas)

Para poder lograr los diferentes objetivos se procedió a tabular los datos, posteriormente a evaluar las diferentes respuestas que me permitió poder llegar a un resumen el que se desarrolló por cada uno de los bloques en que se trabajó la encuesta, logrando generar una tabla y su respectivo grafico los que resumen la aceptación en cada uno de los bloques.

La interpretación de cada uno de los bloques, nos permitió conocer el grado de satisfacción de los encuestados, tanto en la labor docente, la infraestructura en la escuela de arquitectura y los servicios universitarios complementarios de la UCV.

## **2.7. Aspectos éticos**

Los datos que se consiguieron de la investigación se utilizaron con fines académicos, protegiendo la identidad de los participantes a fin de evitar un condicionamiento, el mismo autor del estudio es responsable de la sustancia y la premisa hipotética de la cual está hecho el trabajo mencionado anteriormente.

### III. RESULTADOS

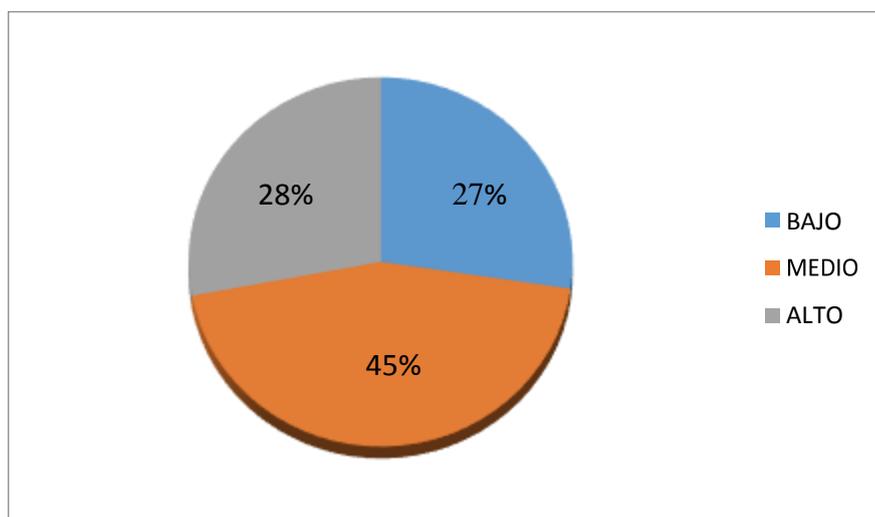
#### 3.1 Identificar el grado de satisfacción de la labor de los docentes universitarios.

**Tabla 1**

*Satisfacción de la Labor Docente.*

Grado	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12 A 46	44	27%
Medio	47 A 50	72	45%
Alto	51 A 60	45	28%
	<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración Propia – 2019



**Figura 1:** Grado de Satisfacción de la labor docente.

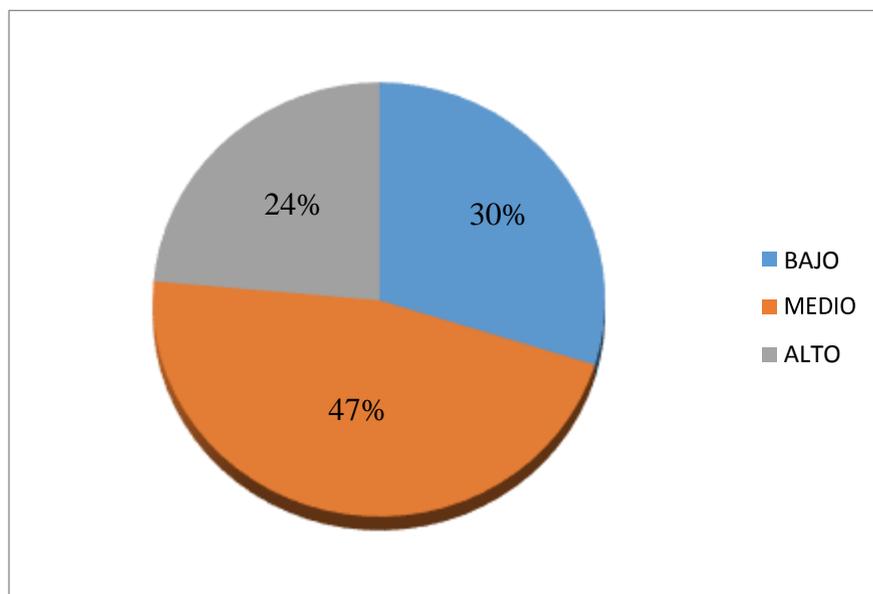
**Interpretación:** Como se observa en la tabla 1 y figura 1, que con una frecuencia de 72 alumnos manifiestan estar en un nivel Medio con el 45%, con una frecuencia de 45 alumnos manifiestan estar en un nivel Alto con el 28% y con una frecuencia de 44 alumnos manifiestan estar en un nivel Bajo con el 27%.

### 3.2 Identificar el grado de satisfacción de la infraestructura de la carrera de Arquitectura de la UCV. (Aulas, talleres, laboratorios y departamentos de especialidad)

**Tabla 2**  
*Satisfacción de la Infraestructura.*

Grado	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7 A 23	48	30%
Medio	24 A 26	75	47%
Alto	27 A 35	38	24%
	<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración Propia – 2019



**Figura 2:** Grado de Satisfacción de la infraestructura.

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 2 y figura 2, que con una frecuencia de 75 alumnos manifiestan estar en un nivel Medio con el 47%, con una frecuencia de 48 alumnos manifiestan estar en un nivel Bajo con el 30% y con una frecuencia de 38 alumnos manifiestan estar en un nivel Alto con el 24%.

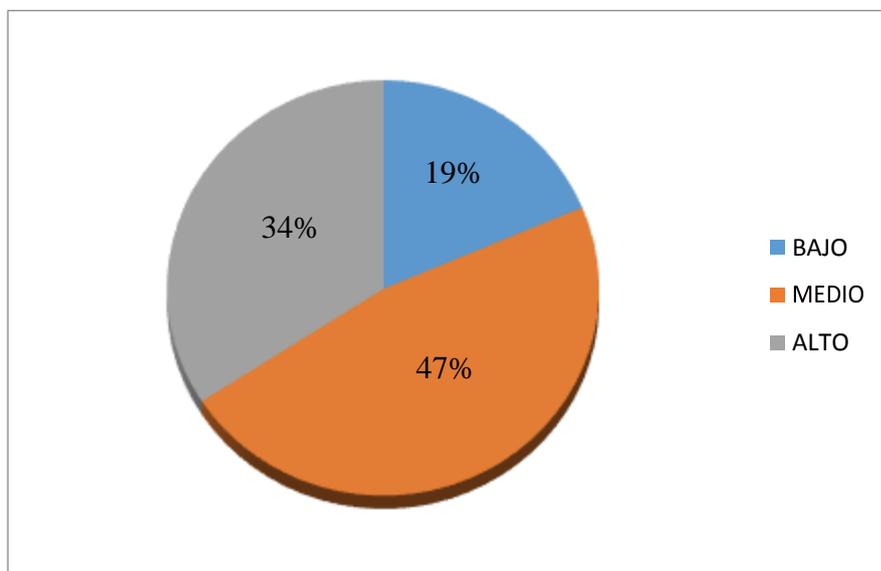
### 3.3 Identificar el grado de satisfacción de los servicios universitarios complementarios de la UCV.

**Tabla 3**

*Satisfacción de los servicios universitarios complementarios - UCV.*

Grado	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5 A 14	30	19%
Medio	15 A 21	76	47%
Alto	22 A 25	55	34%
	<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración Propia – 2019



**Figura 3:** Grado de Satisfacción de los servicios universitarios complementarios.

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 3 y figura 3, que con una frecuencia de 76 alumnos manifiestan estar en un nivel Medio con el 47%, con una frecuencia de 55 alumnos manifiestan estar en un nivel Alto con el 34% y con una frecuencia de 30 alumnos manifiestan estar en un nivel Bajo con el 19%.

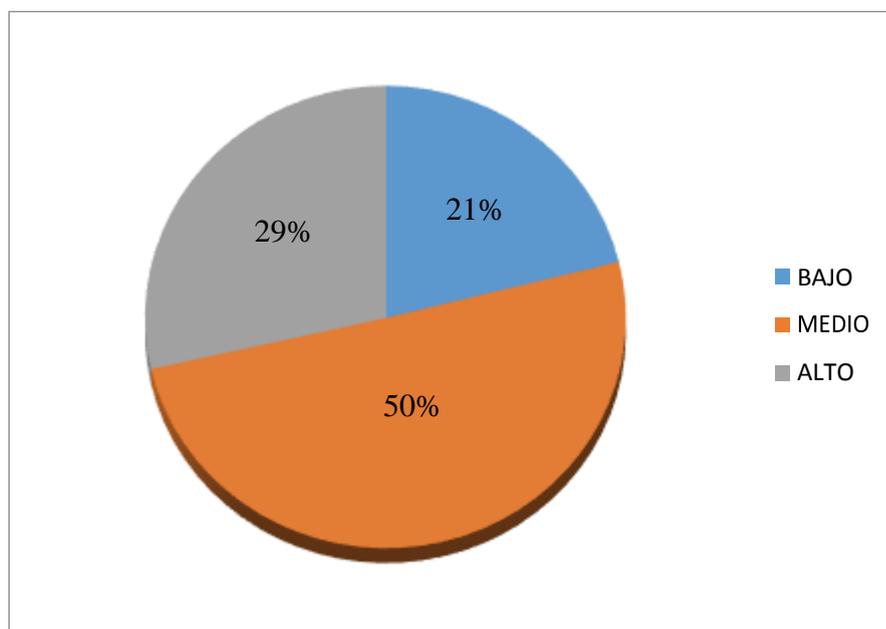
**3.4 Conocer el grado de satisfacción del servicio educativo, en los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto, para mejorar en el servicio brindado.**

**Tabla 4**

*Satisfacción del Servicio Educativo - UCV.*

<b>Grado</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	24 A 86	34	21%
Medio	87 A 95	81	50%
Alto	96 A 120	46	29%
<b>Total</b>		<b>161</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración Propia – 2019



**Figura 4:** Grado de Satisfacción del servicio educativo.

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 4 y figura 4, que con una frecuencia de 81 alumnos manifiestan estar en un nivel Medio con el 50%, con una frecuencia de 46 alumnos manifiestan estar en un nivel Alto con el 29% y con una frecuencia de 34 alumnos manifiestan estar en un nivel Bajo con el 21%.

#### IV. DISCUSIÓN

Respecto a la Labor Docente se obtuvo una satisfacción “Media” de un **45%**, contra una satisfacción “Alta” de 89% como se observa en Salinas (2007), en Infraestructura obtuvimos una satisfacción “Media” de 47 % contra una satisfacción “Alta” de 85% en Salinas (2007), en servicios universitarios complementarios obtuvimos una satisfacción “Media” de 47% contra una satisfacción “Alta” de 60% en Salinas (2007).

Para poder cumplir con el objetivo general, el que trato de conocer el grado de satisfacción del servicio educativo en los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto, se procesaron los resultados de la encuesta y se obtuvo un grado “Medio” con un 50%. Cifra similar a lo referido por Eyzaguirre (2016), en su trabajo de investigación donde obtuvo un porcentaje de satisfacción de 45% como nivel de satisfacción “Moderada” o “Media”. De igual manera también en el trabajo de Nobario (2018), se observó que empleo la escala de Likert en cinco niveles que oriento a trabajar con estos niveles y calcular los rangos bajo, medio y alto. El rango del grado de satisfacción obtenido fue de 60% el que se encontró en un nivel “Medio” y se observa que no se diferencia por el sexo ni por las edades, sin embargo, se trabajó por tres bloques para la aplicación de la encuesta, primero alumnos ingresantes, segundo alumnos a mitad de carrera y tercero alumnos en el último ciclo de la carrera. De igual manera como lo consideramos en el presente trabajo de investigación.

Los resultados obtenidos comprueban que las necesidades son similares en el ámbito de la educación y las necesidades que buscamos satisfacer son la preocupación de los alumnos por esto se asume que los resultados obtenidos son casi parecidos en la mayoría de trabajos.

Vildoso (2002): define a la satisfacción de la educación como el estado afectivo que surge en el individuo provocado por la auto motivación y la motivación que recibe de su entorno tomando esta definición como base para la estructuración de esta tesis se propuso tres grupos, muy similar a lo trabajado por Salinas.

De igual forma se enfocaron en el desarrollo de la presente tesis en este caso de la escuela de arquitectura de la UCV.

## V. CONCLUSIONES

Tras el desarrollo de los objetivos propuestos en la presente investigación se exponen las siguientes conclusiones:

- 5.1 El grado de satisfacción del servicio educativo de la UCV, fue identificado según la categoría como grado “Medio” con un 50% de aprobación de parte de los alumnos de arquitectura, como se observa en la tabla 4 y figura 4. Por lo tanto, concluimos logrado el objetivo general.
- 5.2 El grado de satisfacción de la labor de los docentes universitarios de la escuela de arquitectura de la UCV, fue identificado según la categoría como grado “Medio” con un 45% de aprobación de parte de los alumnos de arquitectura, como se observa en la tabla 1 y figura 1. Por lo tanto, concluimos logrado el primer objetivo específico.
- 5.3 El grado de satisfacción de la infraestructura de la carrera de Arquitectura de la UCV. (Aulas, talleres, laboratorios y departamentos de especialidad), fue identificado según la categoría como grado “Medio” con un 47% de aprobación de parte de los alumnos de arquitectura, como se observa en la tabla 2 y figura 2. Por lo tanto, concluimos logrado el segundo objetivo específico.
- 5.4 El grado de satisfacción de los servicios universitarios complementarios de la UCV, fue identificado según la categoría como grado “Medio” con un 47% de aprobación de parte de los alumnos de arquitectura, como se observa en la tabla 3 y figura 3. Por lo tanto, concluimos logrado el tercer objetivo específico.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Domínguez y Hermo (2007, p.79). Existen varias formas de generar satisfacción al cliente, sin embargo, la empresa deberá definir en donde la quiere lograr.

- 61 Tener en cuenta el elemento diferenciador que será la clave para que los clientes en este caso los alumnos se encuentren satisfechos.
- 62 Para acrecentar el grado de satisfacción en los alumnos de arquitectura de la UCV, continuar apostando por mantener una plana docente de arquitectos capacitados en tres pilares básicos: Responsabilidad, Capacitación y Eficiencia en el desarrollo de su trabajo como docente de la UCV.
- 63 Para lograr incrementar el grado de satisfacción en los alumnos de la infraestructura de la escuela de arquitectura. La UCV debe seguir coordinando con sus alumnos para considerar más espacios para su desarrollo académico como por ejemplo las salas de trabajo de maquetas donde ellos puedan amanecer realizando trabajos en grupo. También ambientes de exposición donde se exhiban los mejores trabajos de los ciclos de taller, entre otros que contribuirían a la satisfacción del alumno.
- 64 Para continuar aumentando el grado de satisfacción en los alumnos de los servicios universitarios complementarios que brinda la UCV, se debe tener presente que la tecnología va evolucionando y que es obligación de la universidad ir de la mano con ella, de tal manera que las curriculas se modifique en función de las necesidades del mercado, además se sigan promoviendo los intercambios estudiantiles.
- 65 Para que se aumente el grado de satisfacción de los alumnos del servicio de educación de la UCV, la universidad debe generar constante acciones que la poseione en el mercado y garantice la formación de profesionales competitivos y que satisfagan las necesidades del mercado actual.

## REFERENCIAS

Anchundia, C. y Saad, J. (2003). *Nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios frente a los servicios que prestan las universidades a la comunidad estudiantil*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/2240/1/4429.pdf>. (s.c.r.)

Briceño, J. (2006). *Estudio exploratorio-descriptivo de la importancia de la calidad del material bibliográfico existente en la biblioteca monseñor gimpert de la pontificia universidad católica de valparaiso como recurso de apoyo a la formación a la carrera de contador auditor durante los años 2004-2005*. (Tesis de pregrado).

Universidad de Playa ancha de ciencias de la educación. Chile. Recuperado de: <http://opac.pucv.cl/cgi-bin/wxis.exe/iah/scripts/?IsisScript=iah.xis&lang=es&base=BDPUCV&nextAction=lnk&exprSearch=MATERIAL%20BIBLIOGRAFICO&indexSearch=DS>. (s.c.r.)

Cabero, J. y Llorente, M. (2009). *Actitudes, satisfacción, rendimiento académico y comunicación online en procesos de formación universitaria en blended learning*. (Tesis de pregrado). Universidad de Salamanca. España. Recuperado de: [http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_10\\_01/n10\\_01\\_cabero\\_llorente.pdf](http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_10_01/n10_01_cabero_llorente.pdf). (s.c.r.)

Cabero, J. y Llorente, M. (2009 marzo). *Revista Electrónica Teoría de la educación*. Vol.10. Recuperada de: [http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_10\\_01/n10\\_01\\_cabero\\_llorente](http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_10_01/n10_01_cabero_llorente)

Carmona, L. (1998). *Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187754>

Casas, N. (2017). *Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7719/Casas\\_HNB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7719/Casas_HNB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Capelleras, J. (2001). *Factores condicionaste de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico*. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Barcelona España. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/handle/10803/3943>. (s.c.r.)

Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015* (Tesis de maestría) Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>

Franco, Y. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cuicap usa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cuicap%20usa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garduño y Flores. (s.f.). Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de puebla. Recuperado de: <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at01/PRE 1180989880.pdf>

Gijon, J. (2012 enero). La internacionalización de la Educación Superior. El caso del espacio europeo de Educación Superior. *Revista de Docencia Universitaria Universidad de Granada*. Vol.10. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4020541.pdf>

- Knight, J (2005). Internacionalización de la educación superior. Recuperado de:  
<https://www.ugto.mx/internacional/images/pdf/4a.pdf>
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_Nobario\\_Moreno\\_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_Nobario_Moreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pinedo, E. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12021/pinedo\\_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12021/pinedo_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, C. (2005). *Ideaciones de estudiantes universitarios alemanes sobre su proceso de aprendizaje de español como lengua extranjera ante una enseñanza mediante tareas*. (Tesis de pregrado). Universidad de Barcelona. España. Recuperado de:  
<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/41394>. (s.c.r.)
- Recio, M. y Cabero, J. (2005). *Enfoque de aprendizaje, rendimiento académico y satisfacción de los alumnos en formación en entornos virtuales*. (Tesis de pregrado). Universidad de Sevilla. España. Recuperado de:  
<http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/jca8.pdf>. (s.c.r.)
- Salinas, A. (2007). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de tamaulipas*. (Tesis de pregrado). Universidad de Sevilla. España. Recuperado de:  
<http://fondosdigitales.us.es/tesis/tesis/422/satisfaccion-del-estudiante-y-calidad-universitaria-un-analisis-explicatorio-en-la-unidad-academica->

multidisciplinaria- agronomia-y-ciencias-de-la-universidad-autonoma-de-  
tamaulipas/. (s.c.r.)

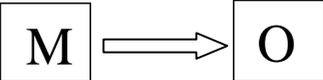
Universidad Cesar Vallejo [UCV] - Recuperada de:  
[http://www.ucv.edu.pe/acercade\\_ucv.aspx?nUniOrgCodigo=70000](http://www.ucv.edu.pe/acercade_ucv.aspx?nUniOrgCodigo=70000)

Vásquez, Á. y Zuloaga, J. (2008). *Nivel de satisfacción con la profesión elegida de los estudiantes del primer ciclo de las escuelas profesionales de turismo y negocios e ingeniería de sistemas de uss 2007 – I.* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú. Recuperado de:  
<https://impactocientifico.files.wordpress.com/2015/10/1-artc3adculo-ana-teresa-prieto-y-colaboradores.pdf>. (s.c.r.)

## **Anexos**

### Matriz de consistencia

Título: “Grado de satisfacción del servicio educativo en alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto, 2019”.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos						
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el grado de Satisfacción del servicio educativo en alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, de la labor de sus docentes? ¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, de la infraestructura de sus aulas, talleres, laboratorios y departamentos? ¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, de sus servicios universitarios complementarios?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Conocer el grado de satisfacción del servicio educativo, en los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el grado de satisfacción de la labor de los docentes universitarios. Identificar el grado de satisfacción de la infraestructura de la escuela de Arquitectura de la UCV. Identificar el grado de satisfacción de los servicios universitarios complementarios de la UCV.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El grado Satisfacción de los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto del servicio educativo, es medio.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El grado Satisfacción de los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV filial Tarapoto, sobre la Labor Docente, es medio. El grado Satisfacción de los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV filial Tarapoto, sobre la infraestructura de sus aulas, talleres, laboratorios y departamentos, es medio. El grado Satisfacción de los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV filial Tarapoto, de los servicios universitarios complementarios, es medio.</p>	<p><b>Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>						
Diseño de investigación	Población y muestra	Variable y dimensión							
<p>Diseño de la investigación es No Experimental, descriptiva simple o en una sola casilla. (Sampieri, 2014, p.152)</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>M: muestra con quienes vamos a realizar el estudio. O: información relevante que recogemos de la muestra.</p>	<p><b>Población</b> La población es de 275 alumnos, los que son los actuales alumnos de la escuela de arquitectura</p> <p><b>Muestra</b> Luego de aplicar la formula el tamaño de la muestra da como resultado 161 alumnos.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción de los alumnos de Arquitectura de la UCV.</td> <td>Docentes</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura</td> </tr> <tr> <td>Servicios universitarios complementarios</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Satisfacción de los alumnos de Arquitectura de la UCV.	Docentes	Infraestructura	Servicios universitarios complementarios	
Variable	Dimensiones								
Satisfacción de los alumnos de Arquitectura de la UCV.	Docentes								
	Infraestructura								
	Servicios universitarios complementarios								

## Instrumento de recolección de datos

Bienvenido la intención de esta encuesta es recopilar información para brindar un mejor servicio de la escuela de Arquitectura de la UCV, por lo que te solicitamos respuestas cada una de las siguientes preguntas.

### INSTRUCCIONES

A la hora de contestar el cuestionario sigue las instrucciones que a continuación se dan:

- I. Solo para alumnos de Arquitectura.
- II. Procura no dejar preguntas sin resolver.
- III. Marque con "X" las respuestas que estimes más adecuada a tu opinión.

### PERFIL DEL ENCUESTADO

a) En que ciclo te encuentras:

CICLO									
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X

b) En líneas generales y salvo excepciones, el lugar que eliges más frecuentemente para estudiar durante el ciclo es:

Áreas Publicas De la Universidad	Biblioteca	Mi Domicilio	Casa Compañeros
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### A. PREGUNTAS RELATIVAS A LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ALUMNO CON LA LABOR DEL DOCENTE

1. El docente combina perfectamente en sus explicaciones el lenguaje técnico con términos de fácil comprensión para el alumno

Muy en desacuerdo	en desacuerdo	indeciso	de acuerdo	muy de acuerdo
<input type="text"/>				

2. Por lo que ha podido observar, las clases del docente parecen estar bien preparadas

Muy en desacuerdo	en desacuerdo	indeciso	de acuerdo	muy de acuerdo
<input type="text"/>				

3. Los contenidos de las explicaciones corresponden a los sílabos del cursos

Muy en desacuerdo	en desacuerdo	indeciso	de acuerdo	muy de acuerdo
<input type="text"/>				

4. El docente utiliza correctamente los recursos didácticos disponibles en la UCV para ayudar a la mejor comprensión de las explicaciones (pizarra, proyecciones, etc.)

Muy en desacuerdo	en desacuerdo	indeciso	de acuerdo	muy de acuerdo
<input type="text"/>				

5. Dadas las características del curso, son necesarias las horas dedicadas a las actividades prácticas que se realizan durante el ciclo (casos, ejercicios, etc.)

Muy en desacuerdo      en desacuerdo      indeciso      de acuerdo      muy de acuerdo

<input type="text"/>				
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

6. El docente cumple, finalmente sus obligaciones formales (puntualidad, asistencia, horarios de tutorías, etc.)

Muy en desacuerdo      en desacuerdo      indeciso      de acuerdo      muy de acuerdo

<input type="text"/>				
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

7. El docente es amable en el trato con los alumnos

Muy en desacuerdo      en desacuerdo      indeciso      de acuerdo      muy de acuerdo

<input type="text"/>				
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

8. El docente es educado y respetuoso con los alumnos

Muy en desacuerdo      en desacuerdo      indeciso      de acuerdo      muy de acuerdo

<input type="text"/>				
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

9. El docente intenta motivar al alumno por el curso

Muy en desacuerdo      en desacuerdo      indeciso      de acuerdo      muy de acuerdo

<input type="text"/>				
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

10. En el curso se cumplen los plazos legalmente establecidos en el silabo y las directivas para realizar los exámenes, subir las notas y asistencias.

Muy en desacuerdo      en desacuerdo      indeciso      de acuerdo      muy de acuerdo

<input type="text"/>				
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

11. Los exámenes y, en general el sistema de evaluación utilizado en el curso, se ajustan a los contenidos explicados durante el ciclo

Muy en desacuerdo      en desacuerdo      indeciso      de acuerdo      muy de acuerdo

<input type="text"/>				
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

12. En este curso se facilita al alumno la revisión de pruebas y exámenes

Muy en desacuerdo      en desacuerdo      indeciso      de acuerdo      muy de acuerdo

<input type="text"/>				
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

## B. PREGUNTAS RELATIVAS A LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CARRERA DE ARQUITECTURA – UCV

13. Las diferentes instalaciones de la UCV gozan permanentemente de un magnifico nivel de limpieza y mantenimiento
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy en desacuerdo        | en desacuerdo            | indeciso                 | de acuerdo               | muy de acuerdo           |
| <input type="checkbox"/> |
14. Las aulas reúnen las condiciones para que el alumno pueda realizar su trabajo (mobiliario, iluminación, ventilación, comodidad, buena temperatura, acústica, etc.)
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy en desacuerdo        | en desacuerdo            | indeciso                 | de acuerdo               | muy de acuerdo           |
| <input type="checkbox"/> |
15. El laboratorio y aulas cuentan con medidas de seguridad (como ruta de evacuación, extinguidores, botiquín de primeros auxilios, etc.)
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy en desacuerdo        | en desacuerdo            | indeciso                 | de acuerdo               | muy de acuerdo           |
| <input type="checkbox"/> |
16. Estoy satisfecho por el servicio que me presta el personal de administración y secretarias de la escuela de arquitectura
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy en desacuerdo        | en desacuerdo            | indeciso                 | de acuerdo               | muy de acuerdo           |
| <input type="checkbox"/> |
17. Estoy satisfecho con los servicios que me prestan los baños y cafetines en la UCV
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy en desacuerdo        | en desacuerdo            | indeciso                 | de acuerdo               | muy de acuerdo           |
| <input type="checkbox"/> |
18. Estoy satisfecho con el actual funcionamiento de los servicios complementarios a la enseñanza existente de la UCV(idiomas, software y biblioteca)
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy en desacuerdo        | en desacuerdo            | indeciso                 | de acuerdo               | muy de acuerdo           |
| <input type="checkbox"/> |
19. El alumno es informado por la UCV mediante el TRILCE o correo electrónico de los eventos de la escuela de arquitectura
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muy en desacuerdo        | en desacuerdo            | indeciso                 | de acuerdo               | muy de acuerdo           |
| <input type="checkbox"/> |

**C. PREGUNTAS RELATIVAS A LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS DE LA UCV**

20. El alumno es informado por el TRILCE con la suficiente anticipación de todos los detalles relevantes de la planificación docente que se va a seguir en el curso

Muy en desacuerdo	en desacuerdo	indeciso	de acuerdo	muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>				

21. El material de apoyo recomendado (bibliografía, artículos, publicaciones específicas, etc.) se encuentra en el silabo del curso

Muy en desacuerdo	en desacuerdo	indeciso	de acuerdo	muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>				

22. Estoy completamente satisfecho con las políticas que sigue en la concesión de becas e intercambio estudiantil.

Muy en desacuerdo	en desacuerdo	indeciso	de acuerdo	muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>				

23. Los Procedimientos de matrícula virtual instaurados en la UCV, facilitan al alumnado la realización de esta tarea.

Muy en desacuerdo	en desacuerdo	indeciso	de acuerdo	muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>				

24. El espacio destinado para el estacionamiento de los vehículos cumple con sus expectativas Muy en Muy

Muy en desacuerdo	en desacuerdo	indeciso	de acuerdo	muy de acuerdo
<input type="checkbox"/>				







## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Tarapoto, 15 de Octubre de 2018

### CARTA N° 002-2018/JCDP

Sra:

**Arq. Mg. JAQUELINE BARTRA GOMEZ**

Coordinadora de la Escuela de Arquitectura UCV - Tarapoto

Presente.-

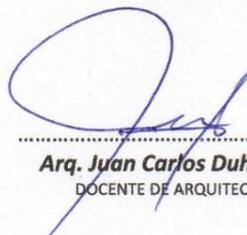
**ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICAR ENCUESTA DE DESARROLLO DE TESIS**

**REFERENCIA : RESOLUCION DIRECTORAL N° 021-2018/EPG-UCV-FT**

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacerle llegar mi **SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICAR LA ENCUESTA DE DESARROLLO DE TESIS A LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA** y teniendo la necesidad de desarrollar el proyecto de investigación: *"Grado de satisfacción respecto al servicio educativo, en los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV – filial Tarapoto"*. Por tal motivo solicito facilitarme el desarrollo de la misma en la Escuela de Arquitectura UCV - filial Tarapoto, la que usted dirige.

Sin otro particular y agradeciéndole la atención que brinde a la presente, me suscribo de usted.

Atentamente;



**Arq. Juan Carlos Duharte Peredo**  
DOCENTE DE ARQUITECTURA – UCV

📁 Archivo



## Base de datos estadísticos

### Satisfacción labor docente

Se determinó el Promedio = 48.453

Se calculó la Desviación Estándar = 3.597

Se establecieron los valores "a" =  $48.453 - (0.75)3.597 = 45.756$

y "b" =  $48.453 + (0.75)3.597 = 51.151$

Equivale: a = 46 b = 51

Así se determinan las escalas:

BAJO (12 A 46)

MEDIO (47 A 50)

ALTO (51 A 60)

### Satisfacción de infraestructura

Se determinó el Promedio = 24.615

Se calculó la Desviación Estándar = 2.610

Se establecieron los valores "a" =  $24.615 - (0.75)2.610 = 22.657$

y "b" =  $24.615 + (0.75)2.610 = 26.573$

Equivale: a = 23 b = 27

Así se determinan las escalas:

BAJO (7 A 23)

MEDIO (24 A 26)

ALTO (27 A 35)

### **Satisfacción de servicios universitarios complementarios**

Se determinó el Promedio = 18.193

Se calculó la Desviación Estándar = 5.705

Se establecieron los valores "a" =  $18.193 - (0.75)5.705 = 13.914$

y "b" =  $18.193 + (0.75)5.705 = 22.471$

Equivale: a = 14 b = 22

Así se determinan las escalas:

BAJO (5 A 14)

MEDIO (15 A 21)

ALTO (22 A 25)

### **Conocer y evaluar el grado de satisfacción del servicio educativo, en los alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto.**

Se determinó el Promedio = 91.261

Se calculó la Desviación Estándar = 6.782

Se establecieron los valores "a" =  $91.261 - (0.75)6.782 = 86.174$

y "b" =  $91.261 + (0.75)6.782 = 96.347$

Equivale: a = 86 b = 96

Así se determinan las escalas:

BAJO (24 A 86)

MEDIO (87 A 95)

ALTO (96 A 120)

N°	LABOR DOCENTE													INFRAESTRUCTURA							SERV. UNIVERS. COMPLEMENT.						PUNTAJE TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Puntaje	13	14	15	16	17	18	19	Puntaje	20	21	22	23	24		Puntaje
1	4	5	3	5	5	5	3	1	3	4	3	3	44	3	3	3	5	5	4	4	27	3	2	2	2	3	12	83
2	5	5	4	5	3	1	1	3	4	4	4	5	44	4	3	4	4	4	2	1	22	5	5	5	5	4	24	90
3	5	1	3	5	3	3	1	5	3	5	4	4	42	4	5	3	1	2	5	5	25	2	1	1	1	2	7	74
4	5	5	4	2	5	4	4	5	4	5	5	5	53	3	5	4	4	3	1	1	21	5	5	5	5	5	25	99
5	5	4	4	5	3	5	2	5	3	4	5	4	49	3	3	4	3	2	4	4	23	2	1	1	1	2	7	79
6	1	2	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	46	4	4	5	3	4	5	5	30	5	5	5	5	5	25	101
7	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	50	3	4	5	3	3	4	4	26	3	3	3	3	3	15	91
8	4	5	3	3	1	4	5	5	5	4	4	1	44	4	3	4	1	3	2	1	18	4	4	3	3	3	17	79
9	5	5	5	4	5	5	4	3	5	1	2	4	48	4	3	4	3	3	4	4	25	5	5	4	4	4	22	95
10	4	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4	47	3	3	5	1	3	2	1	18	4	4	4	4	3	19	84
11	4	4	3	4	5	5	2	4	5	5	5	2	48	3	5	4	5	4	3	2	26	5	5	5	5	5	25	99
12	5	4	5	4	5	1	5	4	4	5	4	4	50	3	4	3	3	5	3	3	24	4	4	4	4	3	19	93
13	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	1	51	3	3	4	4	3	5	5	27	4	4	3	3	3	17	95
14	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	2	47	3	4	1	5	4	3	3	23	4	4	3	3	3	17	87
15	5	4	5	4	4	4	5	5	3	2	5	4	50	4	4	1	4	4	3	2	22	2	1	1	1	2	7	79
16	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	55	4	4	4	3	3	4	4	26	3	2	2	2	2	11	92
17	5	5	1	4	5	5	4	2	4	1	4	2	42	3	4	5	4	3	4	5	28	5	5	4	4	4	22	92
18	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	2	4	48	3	3	4	3	4	3	3	23	5	5	4	4	4	22	93
19	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	50	4	3	4	4	3	4	4	26	5	5	5	5	5	25	101
20	5	5	5	5	2	5	4	5	3	5	3	4	51	4	4	1	4	4	3	3	23	4	4	4	4	3	19	93
21	3	5	4	4	3	1	5	5	1	4	5	4	44	4	4	4	3	4	2	1	22	5	5	5	5	5	25	91
22	5	5	2	1	5	5	5	4	4	5	4	4	49	5	4	1	4	1	4	3	22	4	4	4	4	3	19	90
23	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	52	4	4	5	5	4	1	1	24	4	5	4	4	4	21	97
24	5	2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	52	3	4	4	5	3	2	1	22	4	4	4	4	3	19	93
25	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	54	3	3	2	4	3	3	3	21	4	3	3	3	3	16	91
26	5	5	1	4	4	1	5	4	4	5	4	2	44	4	3	5	2	3	5	5	27	4	4	3	3	3	17	88
27	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	54	4	5	5	1	3	3	3	24	4	4	4	4	3	19	97
28	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	51	3	5	5	4	2	4	4	27	4	4	3	3	3	17	95
29	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	48	4	3	4	1	4	4	4	24	3	2	2	2	2	11	83
30	4	5	4	3	3	5	4	5	2	5	4	5	49	3	4	5	4	3	3	3	25	5	5	5	4	4	23	97
31	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	55	4	4	4	5	2	3	3	25	4	4	4	4	3	19	99
32	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	2	49	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	4	4	3	19	94
33	4	4	4	4	2	4	4	2	4	5	5	5	47	4	5	4	3	3	3	3	25	4	4	3	3	3	17	89
34	5	3	2	2	5	4	4	4	1	5	5	5	45	3	1	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	93
35	5	5	2	5	4	3	3	5	1	5	4	4	46	4	3	1	4	3	3	3	21	2	1	1	1	1	6	73
36	5	4	5	1	5	4	4	5	4	5	5	5	52	4	3	3	1	4	3	3	21	5	5	5	5	5	25	98
37	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	54	3	4	4	4	4	3	2	24	5	5	5	5	5	25	103
38	5	5	5	5	5	3	5	4	1	4	4	5	51	4	4	4	5	4	3	2	26	4	4	4	4	3	19	96
39	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	51	4	3	4	3	4	4	3	25	5	5	4	4	4	22	98
40	2	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	2	42	4	4	5	4	3	3	3	26	4	5	4	4	4	21	89

N°	LABOR DOCENTE													INFRAESTRUCTURA								SERV. UNIVERS. COMPLEMENT.						PUNTAJE TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Puntaje	13	14	15	16	17	18	19	Puntaje	20	21	22	23	24	Puntaje	
41	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	54	1	3	4	3	3	3	2	19	3	2	2	2	2	11	84
42	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	53	4	3	2	5	4	5	5	28	3	3	3	3	3	15	96
43	5	3	5	4	1	5	3	4	3	4	5	5	47	2	4	5	4	4	4	4	27	4	4	3	3	3	17	91
44	1	3	4	5	4	3	1	5	4	4	5	4	43	4	3	4	4	5	3	3	26	4	4	4	4	3	19	88
45	5	4	5	5	4	1	5	4	5	4	4	5	51	4	4	4	4	4	4	3	27	4	3	3	3	3	16	94
46	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	53	4	3	5	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	19	100
47	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	54	4	4	4	3	4	3	3	25	3	2	2	2	2	11	90
48	5	2	1	4	3	5	4	4	4	4	4	3	43	5	4	3	4	5	4	4	29	3	3	3	3	3	15	87
49	1	2	4	3	5	1	3	4	2	5	5	5	40	3	4	3	3	1	4	4	22	4	5	4	4	4	21	83
50	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	52	4	4	3	4	2	3	3	23	4	4	4	3	3	18	93
51	4	3	1	2	1	5	1	4	3	5	5	5	39	4	4	5	4	4	3	3	27	5	5	5	5	5	25	91
52	4	5	4	2	5	3	5	4	3	4	1	4	44	3	3	4	4	4	4	4	26	3	2	2	2	2	11	81
53	2	2	5	2	4	5	4	5	4	4	5	4	46	2	5	4	4	5	3	3	26	5	5	4	4	4	22	94
54	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	53	4	3	5	4	5	3	3	27	5	5	4	4	4	22	102
55	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	53	3	4	4	3	4	4	4	26	5	5	5	5	5	25	104
56	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	54	3	4	5	5	4	2	1	24	1	1	1	1	1	5	83
57	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	1	45	4	3	3	3	3	3	3	22	1	1	1	1	1	5	72
58	4	5	5	4	4	5	3	1	3	5	5	5	49	1	3	4	5	5	4	4	26	1	1	1	1	1	5	80
59	4	4	4	5	2	5	3	4	5	5	4	4	49	4	4	4	3	5	3	3	26	3	3	3	3	3	15	90
60	4	5	4	3	4	3	4	5	3	2	4	3	44	5	4	4	5	2	3	3	26	1	1	1	1	1	5	75
61	4	5	4	1	2	5	5	4	4	3	5	4	46	3	3	4	4	3	4	4	25	4	4	4	4	3	19	90
62	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	50	4	3	5	4	5	4	3	28	3	1	1	1	2	8	86
63	5	4	4	4	5	3	5	4	3	2	4	5	48	3	3	4	4	4	3	3	24	5	5	5	5	5	25	97
64	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	1	48	3	3	5	4	3	4	4	26	1	1	1	1	1	5	79
65	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5	4	4	49	4	4	5	1	3	3	3	23	5	5	4	4	4	22	94
66	5	2	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	49	5	4	2	4	5	4	4	28	5	5	5	5	4	24	101
67	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	1	4	49	4	3	4	4	5	3	3	26	1	1	1	1	1	5	80
68	5	3	4	5	3	4	4	4	4	1	4	5	46	2	3	3	1	3	3	3	18	4	4	4	4	3	19	83
69	4	5	5	4	4	5	3	4	2	2	4	5	47	5	3	2	4	2	2	1	19	3	2	1	1	2	9	75
70	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	51	4	4	4	2	2	3	2	21	4	4	4	4	3	19	91
71	5	5	5	1	3	1	3	4	3	4	2	5	41	4	4	5	2	4	4	4	27	3	2	2	2	2	11	79
72	5	3	5	4	4	2	4	4	3	4	4	1	43	4	3	5	5	3	1	1	22	5	5	5	5	5	25	90
73	4	5	4	4	2	2	4	5	4	4	4	4	46	5	3	5	2	4	3	2	24	5	5	4	4	4	22	92
74	5	5	3	4	5	5	3	4	4	1	3	4	46	4	3	4	5	4	4	3	27	4	4	4	4	3	19	92
75	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	51	3	4	4	5	3	1	1	21	3	2	1	1	2	9	81
76	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	2	47	4	3	4	2	2	4	4	23	4	4	4	4	3	19	89
77	5	4	5	5	5	3	2	4	3	3	4	5	48	4	3	5	3	3	3	3	24	4	3	3	3	3	16	88
78	4	1	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	48	3	4	4	5	1	3	3	23	5	5	5	5	5	25	96
79	4	5	3	4	4	4	3	4	1	4	5	4	45	3	4	4	4	4	5	5	29	5	5	5	4	4	23	97
80	3	5	2	5	5	4	5	2	3	4	5	4	47	4	4	4	5	3	3	3	26	4	3	3	3	3	16	89
81	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	1	49	1	4	4	4	3	4	4	24	4	4	4	4	3	19	92

N°	LABOR DOCENTE													INFRAESTRUCTURA							SERV. UNIVERS. COMPLEMENT.						PUNTAJE TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Puntaje	13	14	15	16	17	18	19	Puntaje	20	21	22	23	24		Puntaje
82	5	5	1	1	5	5	3	4	5	5	5	5	49	4	4	4	3	5	2	1	23	5	5	5	5	4	24	96
83	2	4	3	5	5	4	5	4	2	5	5	4	48	4	4	5	3	4	4	5	29	4	4	4	4	3	19	96
84	4	1	5	5	5	2	2	4	5	5	5	4	47	4	3	5	4	3	4	4	27	3	3	3	3	3	15	89
85	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	54	4	4	4	4	4	3	3	26	5	5	5	4	4	23	103
86	3	4	4	4	2	5	5	4	4	5	3	5	48	4	4	5	1	4	3	3	24	4	4	4	4	3	19	91
87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	58	3	4	1	5	3	4	4	24	5	5	5	5	5	25	107
88	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	56	4	4	4	4	3	3	3	25	3	3	3	3	3	15	96
89	2	4	1	4	5	4	5	5	4	4	5	5	48	3	3	5	5	3	4	4	27	5	5	5	5	4	24	99
90	5	4	5	1	5	5	4	4	4	4	1	5	47	4	4	5	3	3	3	2	24	5	5	5	5	5	25	96
91	1	3	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	47	4	4	5	4	3	3	3	26	4	4	4	4	3	19	92
92	4	4	5	5	1	5	5	5	3	4	5	3	49	4	4	2	4	3	4	5	26	4	5	4	4	4	21	96
93	5	4	1	5	5	5	4	2	3	1	5	4	44	2	3	5	4	4	4	4	26	5	5	5	5	5	25	95
94	4	5	5	1	5	4	5	4	1	5	4	4	47	5	4	5	3	3	3	3	26	3	2	2	2	2	11	84
95	4	4	5	5	1	5	5	4	3	5	4	5	50	2	5	4	3	3	5	5	27	5	5	4	4	4	22	99
96	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	49	4	4	4	1	3	5	5	26	4	3	3	3	3	16	91
97	5	2	4	4	3	4	5	5	3	3	2	4	44	3	4	5	5	1	3	3	24	4	4	4	4	3	19	87
98	4	2	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	47	3	4	5	5	1	3	3	24	4	4	4	4	3	19	90
99	5	4	5	3	2	5	5	3	3	5	5	1	46	3	3	2	4	1	3	3	19	5	5	5	5	5	25	90
100	2	3	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	45	3	4	4	2	3	5	5	26	4	4	3	3	3	17	88
101	1	4	4	4	5	5	4	5	3	3	2	4	44	4	4	4	1	4	4	4	25	4	4	3	3	3	17	86
102	4	3	2	4	2	5	4	3	3	5	5	4	44	4	3	4	3	4	4	4	26	5	5	5	5	5	25	95
103	4	1	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	50	1	5	5	4	3	4	4	26	5	5	4	4	4	22	98
104	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	52	4	4	4	5	4	3	3	27	2	1	1	1	1	6	85
105	4	4	4	3	5	5	4	5	1	5	5	5	50	4	1	4	4	3	3	3	22	3	2	2	2	2	11	83
106	4	2	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	50	4	4	3	4	5	3	3	26	4	4	3	3	3	17	93
107	2	4	5	3	1	5	5	4	3	4	4	5	45	3	3	4	3	4	4	4	25	5	5	5	5	5	25	95
108	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	1	50	3	4	5	4	4	3	2	25	4	4	4	4	4	20	95
109	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	50	3	3	5	3	4	3	3	24	5	5	5	5	5	25	99
110	3	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	4	52	3	4	4	4	5	4	3	27	3	2	2	3	3	13	92
111	1	4	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	49	3	4	4	3	5	3	3	25	5	5	4	4	4	22	96
112	5	4	5	3	4	4	4	5	2	5	4	4	49	3	3	5	3	2	4	5	25	5	5	4	4	4	22	96
113	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	51	4	3	4	5	5	4	4	29	5	5	5	5	5	25	105
114	4	5	1	5	4	5	4	1	3	1	5	5	43	5	3	5	3	5	4	4	29	3	2	2	1	2	10	82
115	4	2	5	4	1	5	4	5	3	3	5	4	45	4	3	4	4	3	3	3	24	5	5	5	5	5	25	94
116	5	5	4	4	3	5	4	4	2	5	4	2	47	5	4	4	5	4	3	3	28	4	3	3	3	3	16	91
117	4	5	5	5	4	2	4	5	5	4	1	5	49	3	3	5	5	4	3	3	26	5	5	5	5	4	24	99
118	4	3	2	5	3	4	4	5	3	4	4	4	45	4	4	1	1	1	4	4	19	4	4	4	3	3	18	82
119	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	55	4	3	4	4	4	2	1	22	4	4	3	3	3	17	94
120	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	5	50	3	2	2	4	4	3	3	21	5	5	5	5	5	25	96
121	4	5	1	4	4	1	2	5	3	4	4	4	41	3	2	4	2	3	5	5	24	5	5	5	5	5	25	90
122	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	52	3	2	5	4	4	3	3	24	4	3	3	3	3	16	92

N°	LABOR DOCENTE													INFRAESTRUCTURA							SERV. UNIVERS. COMPLEMENT.						PUNTAJE TOTAL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Puntaje	13	14	15	16	17	18	19	Puntaje	20	21	22	23	24		Puntaje		
123	4	3	4	5	5	3	5	3	3	4	2	5	46	4	4	5	3	4	1	1	22	5	5	5	5	5	25	93		
124	4	5	4	4	5	1	5	5	4	5	5	5	52	3	4	3	4	4	3	3	24	3	2	2	2	2	11	87		
125	5	3	4	2	5	2	4	4	3	4	5	5	46	3	4	4	4	4	3	2	24	4	4	3	3	3	17	87		
126	5	4	2	5	4	5	4	2	3	2	4	5	45	4	4	4	4	1	5	5	27	5	5	5	5	4	24	96		
127	5	1	5	4	5	5	4	2	2	5	5	5	48	4	4	4	4	2	1	1	20	4	5	4	4	4	21	89		
128	5	5	4	4	2	5	5	5	3	5	5	5	53	4	3	2	5	1	3	3	21	3	3	3	3	3	15	89		
129	5	4	2	1	3	2	5	3	2	5	5	5	42	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	3	3	18	87		
130	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	4	52	1	4	4	1	4	4	3	21	4	3	3	3	3	16	89		
131	1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	50	4	3	5	4	2	4	4	26	4	3	3	3	3	16	92		
132	4	5	4	5	2	5	5	4	3	4	5	4	50	5	5	5	3	4	3	3	28	4	4	4	4	3	19	97		
133	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	5	1	49	4	3	5	4	3	4	4	27	2	1	1	1	2	7	83		
134	5	5	5	4	2	5	5	2	3	4	5	4	49	3	3	5	3	3	3	3	23	4	4	4	4	3	19	91		
135	4	5	5	4	3	5	3	5	3	4	1	5	47	3	4	5	4	4	2	1	23	5	5	5	5	5	25	95		
136	3	3	2	4	5	5	4	5	3	5	5	4	48	3	3	4	4	4	4	5	27	5	5	5	5	5	25	100		
137	5	5	5	4	5	4	5	5	3	1	5	4	51	4	4	3	5	3	4	4	27	4	4	4	4	3	19	97		
138	2	5	3	5	5	5	5	1	3	5	4	5	48	4	4	2	4	3	3	3	23	4	5	4	4	4	21	92		
139	3	5	2	4	5	1	4	4	3	5	5	1	42	3	3	4	4	4	3	2	23	5	5	5	5	5	25	90		
140	4	2	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	48	4	3	4	4	4	3	3	25	4	4	3	3	3	17	90		
141	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	52	3	4	5	5	5	4	4	30	4	4	4	4	3	19	101		
142	4	4	4	5	5	2	5	4	3	3	5	4	48	4	5	5	1	3	3	3	24	5	5	5	5	5	25	97		
143	5	2	4	4	5	1	3	4	5	5	5	4	47	1	3	3	3	4	2	1	17	4	4	4	4	3	19	83		
144	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	53	5	4	4	4	1	3	3	24	1	1	1	1	1	5	82		
145	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	52	5	3	1	3	3	4	4	23	4	4	4	4	3	19	94		
146	4	1	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	51	4	1	2	4	4	4	4	23	4	4	3	3	3	17	91		
147	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	54	4	2	4	4	5	3	3	25	3	3	3	3	3	15	94		
148	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	52	3	3	4	3	3	5	5	26	5	5	4	4	4	22	100		
149	4	5	5	2	4	2	4	5	4	5	4	4	48	5	3	3	2	4	4	4	25	4	4	3	3	3	17	90		
150	4	5	5	1	5	2	2	3	3	5	3	5	43	5	3	5	3	3	4	5	28	4	4	3	3	3	17	88		
151	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	53	3	1	5	4	3	4	4	24	5	5	5	5	4	24	101		
152	5	5	4	5	4	4	5	2	1	4	5	5	49	4	3	3	5	5	3	3	26	5	5	5	5	4	24	99		
153	4	2	5	5	3	3	3	4	2	4	5	3	43	3	4	3	2	1	3	3	19	4	4	4	3	3	18	80		
154	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	55	3	4	5	3	4	4	3	26	3	2	2	2	3	12	93		
155	5	2	4	5	4	5	5	4	4	2	5	5	50	4	4	4	4	4	3	2	25	4	4	4	3	3	18	93		
156	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	50	3	4	4	4	1	3	3	22	4	4	4	4	3	19	91		
157	3	3	4	5	4	2	4	5	3	5	5	5	48	4	3	4	3	2	3	3	22	5	5	5	5	5	25	95		
158	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	50	4	4	3	4	4	4	5	28	2	1	1	1	2	7	85		
159	5	2	2	4	4	5	4	4	3	4	5	5	47	5	3	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	3	16	91		
160	5	5	5	4	3	1	5	5	2	4	4	5	48	4	3	5	2	3	5	5	27	5	5	5	5	5	25	100		
161	5	4	2	4	4	5	5	5	4	3	4	3	48	2	5	1	4	3	3	3	21	4	4	3	3	3	17	86		
													PROMEDIO	48.453							PROMEDIO	24.615					PROMEDIO	18.193	91.261	
													DESVIACION EST.	3.597								DESVIACION EST.	2.610					DESVIACION EST.	5.705	6.782

## Panel fotográfico

### Imagen 1

#### Impresora 3d – escuela de arquitectura



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

### Imagen 2

#### Salón de maquetería – escuela de arquitectura



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

### Imagen 3

#### Sala maquetaría – escuela de arquitectura



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

### Imagen 4

#### Maqueta – escuela de arquitectura



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

**Imagen 5**

**Sustentación de tesis – escuela de arquitectura**



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

**Imagen 6**

**Aula típica – escuela de arquitectura**



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

## Imagen 7

### Salas de trabajo – UCV



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

## Imagen 8

### Pabellón administrativo y pabellón a– UCV



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

## Imagen 9

### Servicio de movilidad – UCV



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

## Imagen 10

### Biblioteca especializada– UCV



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

**Imagen 11**

**Pabellón B – UCV**



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

**Imagen 12**

**Pabellón B – UCV**



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

**Imagen 13**

**Laboratorios – UCV**



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

**Imagen 14**

**Salón de experimentación – UCV**



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

**Imagen 15**

**Lactario y tópicos – UCV**



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

**Imagen 16**

**Caseta de marcación y caja – UCV**



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

**Imagen 17**

**Áreas verdes – UCV**



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

**Imagen 18**

**Estancias al aire libre – UCV**



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

## Imagen 19

### Cafetines UCV



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

## Imagen 20

### Quiosco de venta e impresión – UCV



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

## Imagen 21

### Áreas deportivas UCV



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

## Imagen 22

### Caseta de vigilancia y estacionamiento – UCV



*Fuente:* UCV Filial - Tarapoto 2018

### **Imagen 23**

#### **Estacionamiento – UCV**



Fuente: UCV Filial - Tarapoto 2018

### **Imagen 24**

#### **Aula centro de idiomas – UCV**



Fuente: UCV Filial - Tarapoto 2018

### Imagen 25

#### Caja UCV



Fuente: UCV Filial - Tarapoto 2018

### Imagen 26

#### Alumnos beneficiados con el intercambio- UCV



Fuente: UCV Filial - Tarapoto 2018

## Autorización de publicación de tesis al repositorio



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"**

### **FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

#### **1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

**DUHARTE PEREDO, JUAN CARLOS**

D.N.I. : 09597487

Domicilio : Jr. Maximiliano Murrieta N° 217 – La Banda de Shilcayo

Teléfono : Fijo : 042 - 503707 Móvil : 952244720

E-mail : [jcduhartep@unsm.edu.pe](mailto:jcduhartep@unsm.edu.pe)

#### **2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Administración de Negocios y Relaciones Internacionales –  
MBA

#### **3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

**DUHARTE PEREDO, JUAN CARLOS**

Título de la tesis:

**Grado de satisfacción del servicio educativo en alumnos de la escuela de  
arquitectura de la UCV, filial Tarapoto, 2019**

Año de publicación : 2020

#### **4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

17 de febrero 2020

## Acta de aprobación de originalidad



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIAN, ha revisado la tesis del estudiante Br. DUHARTE PEREDO, JUAN CARLOS titulada “GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN ALUMNOS DE LA ESCUELA DE ARQUITECTURA DE LA UCV, FILIAL TARAPOTO, 2019” constato que la misma tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 06 de Febrero de 2020



**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARAPOTO

# Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome

ppp/carta/es/?ro=103&sa=1&u=1086034597&eo=1259722318&lang=es

oack studio | Primera Entrega

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES – MBA

Grado de satisfacción del servicio educativo en alumnos de la escuela de arquitectura de la UCV, filial Tarapoto, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA

AUTOR:  
Br. Duharte Peredo, Juan Carlos (ORCID: 0000-0001-9311-5891)

Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	www.scilit.net Fuente de Internet	1 %	>

e 24 | Número de palabras: 6810 | Text-only Report | High Resolution | Activado

## Autorización final del trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

**Dra. Rosa Mabel Contreras Julian**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Br. Juan Carlos Duharte Peredo**

INFORME TÍTULADO:

**“Grado de Satisfacción del Servicio Educativo en Alumnos de la Escuela de Arquitectura de la UCV, filial Tarapoto, 2019”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA**

SUSTENTADO EN FECHA: 19 de Setiembre de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad

  
**Dra. Rosa Mabel Contreras Julian**  
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARAPOTO