



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN

ADMINISTRACIÓN

Biblioteca virtual y satisfacción de los estudiantes de la escuela de Administración de la
Universidad San Pedro Chimbote, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Administración

AUTOR:

Mg. Julio Victor Garibay Castillo (ORCID: 0000-0002-8826-5374)

ASESORA:

Dra. Carmen Carbonell García (ORCID: 0000-0001-9026-2714)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a Dios, que gracias a su voluntad me permitió salir de una etapa difícil en cuanto a mi estado de salud; que a pesar de las dificultades que se presentaron en el camino me dio fuerzas y sobre todo dedicarle este trabajo a mi pareja sentimental Sharool quien con su amor me cuida a diario, velando por mi salud y así poder culminar una fase muy importante de mi proyecto de vida.

Julio

Agradecimiento

Para poder culminar esta etapa de mi vida agradezco sobre todo a Dios por permitir culminar esta etapa, así como poder seguir disfrutando de mis señores padres Julio y Margarita que, a pesar de sus limitaciones de salud física, nunca dejaron de creer en mí, dándome mucho apoyo emocional para seguir adelante.

También agradezco a todos mis compañeros de estudios de este doctorado quien creo que son grandes personas, donde sentí que se formó un grupo muy unido y demostrando su nobleza como grandes profesionales que son, debido a que las exigencias que iban incrementando en cada ciclo de esta especialidad, siempre brindaron ese sentimiento de unidad.

Para culminar agradezco a mis compañeros de trabajo del centro de información de la Universidad César Vallejo Chimbote quienes me animaban a culminar esta especialidad.

El Autor

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	Código : Versión : 01 Fecha : 2018 Página : 1 de 2
--	--------------------------------------	---

Siendo las horas 12:00 del día, miércoles veintidos de enero del año dos mil veinte se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada:

BIBLIOTECA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE, 2019.

Presentado por el Magíster: **GARIBAY CASTILLO, JULIO VICTOR**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

Aprobado por mayoría

Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 14 como nota de la experiencia curricular de Desarrollo del trabajo de investigación.

En consecuencia, el graduando se encuentra en condiciones de ser calificado/a como (Apto/ no apto) Apto para recibir el grado académico de:

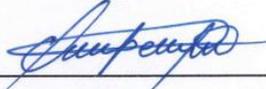
DOCTOR EN ADMINISTRACION

Chimbote, 22 de enero de 2020

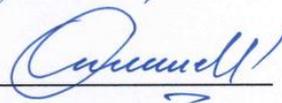
PRESIDENTE: Dra. Rosa María Salas Sánchez

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Omar Bellido Valdiviezo

Firma: 

VOCAL: Dra. Carmen Carbonell Garcia

Firma: 

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Yo, Julio Victor Garibay Castillo estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Biblioteca virtual y satisfacción de los estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote, 2019” presentado en 139 folios, para la obtención del grado académico de Doctor en Administración es de mi autoría.

Por lo 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 a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, enero 2020



Julio Victor Garibay Castillo

DNI N° 42484926

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
RESUMO	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	19
2.1 Tipo y diseño de investigación	19
2.2 Operacionalización de variables	20
2.3 Población, muestra y muestreo	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5 Procedimientos	22
2.6 Método de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. PROPUESTA	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53
Anexo 1: Matriz de consistencia	54
Anexo 2: Instrumentos	55
Anexo 3: Validez y confiabilidad	64
Anexo 4: Autorización de la USP para realizar investigación	88
Anexo 5: Base de datos	89
Anexo 6: Hoja de ruta de taller	112
Anexo 7: Artículo científico	115
Anexo 8: Pantalla de Turnitin	125
Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad de tesis	126
Anexo 10: Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis	127
Anexo 11: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	128

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de Variables	20
Tabla 2: Alfa de Cronbach de los instrumentos aplicados	22
Tabla 3: Resumen de los datos recopilados de la variable Biblioteca Virtual	23
Tabla 4: Resumen de los datos recopilados de la variable satisfacción del estudiante	24
Tabla 5: Valoración de la biblioteca virtual	25
Tabla 6: Nivel de satisfacción del estudiante de administración de a USP Chimbote	26
Tabla 7: Relación entre interacción y satisfacción del estudiante	27
Tabla 8: Correlación entre interacción y satisfacción del estudiante	28
Tabla 9: Relación entre información y satisfacción del estudiante	28
Tabla 10: Correlación entre información y satisfacción del estudiante	29
Tabla 11: Relación entre identidad corporativa y satisfacción del estudiante	30
Tabla 12: Correlación entre identidad corporativa y satisfacción del estudiante	30
Tabla 13: Relación entre Biblioteca virtual y Satisfacción del estudiante	31
Tabla 14: Correlación entre biblioteca virtual y satisfacción del estudiante	32
Tabla 15: Relación de casos filtrados	33
Tabla 16: Clasificación de los efectos	35
Tabla 17: Leyenda de frecuencia de efectos	35

Índice de figuras

Figura 1: Diseño de investigación	19
Figura 2: Relación entre biblioteca virtual y satisfacción del estudiante	32
Figura 3: Relación de casos filtrados	34
Figura 4: Síntesis operativa del plan de mejora	34
Figura 5: Análisis de espina de pescado	35

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que tiene la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote, 2019.

La investigación corresponde al enfoque mixto, de tipo descriptiva, con un diseño correlacional no experimental, trasversal. Se tuvo como referencia principal la teoría del conectivismo propuesto por Siemens (2006). La muestra estuvo conformada por 252 estudiantes de la escuela de administración de la Universidad San Pedro. Se empleó la encuesta, entrevista y la observación como técnicas de recolección de datos de las variables biblioteca virtual y satisfacción del estudiante; se empleó como instrumentos de recolección de datos un cuestionario, focus group y ficha de observación por cada variable de estudio. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través de los programas EXCEL Y SPSS y para establecer la correlación la prueba de Rho de Spearman teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas.

Los resultados de esta investigación muestran que existe una relación directa y muy significativa entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote, 2019 ($p < 0,05$). La correlación es moderada alta ($r=0,680$). Finalmente se formuló una propuesta, fundamentada en la teoría del conectivismo, orientada a formar estudiantes capacitadoras que dominen el uso de la biblioteca virtual, con la capacidad de replicar el uso de esta herramienta a sus compañeros de estudios.

Palabras clave: biblioteca virtual, satisfacción, estudiante, conectivismo, aplicación web

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship that the virtual library has and the satisfaction of the students of the School of Administration of the San Pedro Chimbote University, 2019.

The research corresponds to the mixed, descriptive approach, with a non-experimental, cross-sectional correlational design. The connectivism theory proposed by Siemens (2006) was the main reference. The sample consisted of 252 students from the administration school of the San Pedro University. The survey, interview and observation were used as data collection techniques for the virtual library and student satisfaction variables; A questionnaire, focus group and observation sheet were used as data collection instruments for each study variable. The results obtained were statistically analyzed through the EXCEL and SPSS programs and to establish the correlation the Spearman's Rho test, resulting in the data presented in tables and statistical figures.

The results of this research show that there is a direct and very significant relationship between the virtual library and the satisfaction of the students of the School of Administration of the San Pedro Chimbote University, 2019 ($p < 0.05$). The correlation is moderate high ($r = 0.680$). Finally, a proposal was formulated, based on the theory of connectivism, aimed at training training students who dominate the use of the virtual library, with the ability to replicate the use of this tool to their fellow students.

Keywords: virtual library, satisfaction, student, connectivity, web application

RESUMO

O objetivo da pesquisa foi determinar a relação que a biblioteca virtual possui e a satisfação dos alunos da Escola de Administração da Universidade San Pedro Chimbote, 2019.

A pesquisa corresponde à abordagem descritiva, mista, com um desenho correlacional transversal não experimental. A teoria do conectivismo proposta por Siemens (2006) foi tomada como referência principal. A amostra foi composta por 252 alunos da escola de administração da Universidade de San Pedro. A pesquisa, entrevista e observação foram utilizadas como técnicas de coleta de dados para as variáveis biblioteca virtual e satisfação do aluno; Um instrumento, grupo focal e formulário de observação para cada variável de estudo foram utilizados como instrumentos de coleta de dados. Os resultados obtidos foram analisados estatisticamente através dos programas EXCEL e SPSS e para estabelecer a correlação com o teste de Spearman's Rho, tendo como resultados os dados apresentados em tabelas e figuras estatísticas.

Os resultados desta pesquisa mostram que existe uma relação direta e muito significativa entre a biblioteca virtual e a satisfação dos alunos da Escola de Administração da Universidade San Pedro Chimbote, 2019 ($p < 0,05$). A correlação é moderadamente alta ($r = 0,680$). Por fim, foi formulada uma proposta, baseada na teoria do conectivismo, destinada a treinar estudantes que dominam o uso da biblioteca virtual, com a capacidade de replicar o uso dessa ferramenta para seus colegas.

Palavras-chave: biblioteca virtual, satisfação, estudante, conectivismo, aplicação web

I. INTRODUCCIÓN

El hombre ha tenido la necesidad de almacenar y compartir a futuras generaciones los conocimientos y experiencias adquiridas; de esta manera el hombre trasladó esta información de forma escrita consecuente con el desarrollo cultural que lo rodeaba, dejando rastros en la historia. Para conservar su memoria, el hombre intuitivamente empezó el almacenamiento de la información que deseaba, permitiendo la existencia de las bibliotecas como lo demuestra la historia; Casson (2001, p. 8) así como König, Oikonomopoulou y Woolf (2013, p. 38) afirman que desde el siglo VII AC se registró la primera biblioteca de carácter privado del rey Ashurbanipal donde se encontró tablas de arcillas que contenían: mitos, leyendas y anales históricos. Esta biblioteca al año 2019 está en Mosul - Irak que antiguamente esta ciudad se denominaba Nínive.

Conforme el tiempo ha pasado las bibliotecas han ido evolucionando en paralelo al progreso tecnológico, favoreciendo e incentivando a los usuarios disfrutar de los servicios que brindan las bibliotecas, herramientas virtuales y tecnológicas se están infiltrando en las atmósferas de estos servicios, como es el caso de Nigeria que según Chigbu, John-Okeke y Omekwu (2016) se implementaron módulos de biblioteca virtuales dentro de sus universidades para mejorar el servicio educativo; este servicio fue implementado a través de una red privada, el cual fomentó un congestionamiento para los docentes y estudiantes debido a que solo podían acceder desde los módulos implementados.

En nuestro país según Trillo, Huamán y Bryce (2012, p. 227), el gobierno peruano a través de su ministerio de salud (MINSA) está en busca del desarrollo de las ciencias médicas, donde se desarrolló en el 2003 la biblioteca virtual de salud conocida como BVS, el cual al 2019 sigue produciendo materiales bibliográficos actualizados permitiendo colaborar constantemente con Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud. Por lo que se refiere al ámbito nacional el portal web del diario El Comercio según Subirana (2019, párr. 5) publicó que la Biblioteca Nacional del Perú ha implementado su biblioteca digital abierto a todo el público con 17000 libros de diversos temas. Toda esta tecnología también se traslada a la educación universitaria, buscando proporcionar el acceso a la información académica y de investigación desde cualquier ubicación.

Adicionalmente según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en sus reportes estadísticos elaborados por Ruiz y Castro (2018, p. 2) indica que el 99% de los hogares donde cuentan con un nivel de educación superior, disponen con acceso a alguna tecnología de información y comunicación; esto permite que estudiantes e investigadores pertenecientes a este grupo puedan acceder a este tipo de herramienta educativa que es la biblioteca virtual obteniendo información acorde a sus necesidades, tales como de interés personal o a través del ámbito académico.

Los sistemas de biblioteca virtual en el Perú en cuanto a estudios universitarios han tomado un giro muy importante después de julio de 2014, debido a que el estado peruano a través del ministerio de educación estableció una entidad moderadora que asegura las disposiciones básicas de calidad para las universidades denominada Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU); a través de la ley N° 30220 se elaboró un modelo de licenciamiento con ocho condiciones de calidad catalogadas como básicas para las universidades. Dicho lo anterior el ente regulador publicó un documento en su portal web SUNEDU (2016, p. 27) que las bibliotecas universitarias son indispensables, su tercera condición de calidad habla de cómo la infraestructura y equipamiento de estos servicios, deben estar adecuado o mejorado de acorde al avance tecnológico que exista.

Por lo que, la SUNEDU en su artículo veintiocho (28) inciso tres (3) de la ley N° 30220, así como el organismo Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, SINEACE (2016, p. 26) en su documento publicado en su portal web, en su estándar 31 de los 34 instituidos, establece que todos los programas de estudios de las universidades pueden incluir el servicio de biblioteca virtual que se ajuste a cada programa de estudios y cubra la demanda de los estudiantes universitarios; para así posteriormente estos organismos puedan otorgar una acreditación y licenciamiento que garantiza la calidad de servicio educativo brindado, proyectando una actualización constante y anual en los centros de información.

En la provincia del Santa perteneciente a la región Ancash; es una de las provincias más representativas, no solo por ser un afluente comercial, también es representante en cuanto la educación universitaria; en esta provincia se centra cinco universidades de las cuales tres son locales y han sido creadas por ley dentro del estado peruano, estas universidades son la UNS (Universidad Nacional del Santa) siendo esta una universidad

pública, ULADECH (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote) y USP (Universidad San Pedro) siendo estas dos últimas universidades privadas; estas universidades están oficialmente registrados en su portal web de la SUNEDU; siendo la USP la entidad donde se basa la presente investigación.

En la USP cuenta con un sistema de biblioteca virtual donde sus estudiantes tienen acceso a ello; en esta biblioteca virtual los estudiantes disponen con acceso a E-Libro (2018), donde en su portal web indica que alberga una gran variedad de libros de lengua española, revistas académicas y otros trabajos de carácter científico de más de 250 editores. Adicionalmente cuenta con un enlace educativo de ScienceDirect que es una base de datos libre previa suscripción, que cuenta con revistas y libros de carácter científico y médico en inglés.

Adicionalmente cuenta con un enlace a Dialnet, que es uno de los portales bibliográficos más grandes, cuyo objetivo principal es dar mayor visibilidad a la literatura científica en el idioma español sobre todo en Internet mediante la recopilación y la facilitación del acceso a contenido científico. Aunado a esto también se encuentra enlace a Redalyc donde esta se caracteriza por ser una base de datos de revistas de actividad científica que produce Iberoamérica.

Una vez aclarado el panorama real sobre biblioteca virtual, pasamos a ver lo referente a la satisfacción del estudiante universitario, donde según Features (2019, p. 1) se realizó un estudio en donde el 51% de los estudiantes de la universidad Yeshiva en estados unidos indicaron se encuentran satisfechos con el servicio de la bibliotecas, así como el 54% de los estudiantes usa con frecuencia la biblioteca y el 51% de los estudiantes ha sacado un libro de una biblioteca; en el caso de las bibliotecas de la Universidad McGill en Canadá según Hannah (2011) en sus encuestas tienen una alta satisfacción con respecto al servicio; estableciendo factores como la calidad de la enseñanza y el aprendizaje, preparación para la carrera y oportunidades de investigación.

La presente investigación hace referencia a otras investigaciones que anteceden internacionalmente a la presente investigación, para que el usuario tenga la satisfacción de poder usar este tipo de herramientas como bibliotecas virtuales, según Carrera, Delgado, Ovando y Contreras (2017, p. 108) así mismo, Soleymani, Mojiri y Zadeh (2017 p. 213) concluyen que las bibliotecas virtuales en las universidades permiten ampliar sus

instalaciones físicas educativas, a pesar de esto aún no alcanzan una total aceptación por parte de los estudiantes debido a que influye mucho que la plataforma sea amigable y lo más importante que el docente debe gestar este impulso para que la biblioteca virtual sea percibida como útil; generando de esta manera una madura satisfacción de los usuarios.

De la misma manera Álvarez, Chaparro y Reyes (2014 p. 23) así como Davis, Shorr, Campbell y McGowan (2004 p. 32) en sus investigaciones donde se enfocaron satisfacción estudiantil universitaria; donde concluyen que los servicios brindados por sus bibliotecas les genera satisfacción, debido a que las universidades cuentan con material bibliográfico necesario para los cursos asignados de sus especialidades donde lo que más resalta es el acceso a estos servicios en conjunto con lo tecnológico como es el caso de computadoras e internet, al igual que los antecedentes ya mencionados para que estos servicios tengan una mayor afluencia es muy importante que los docentes promocionen e incentiven el uso de estos servicios, generando expectativas de un mejor servicio brindado por las facilidades de uso.

Por otra parte, según Purani (2013 p. 292) así como Al-dweeri et al. (2017, p. 98), donde en sus investigaciones que tratan de la confianza, lealtad y la satisfacción en los servicios electrónicos; afirman que existe una significancia positiva con la satisfacción debido a que el factor más importante es la confianza; al mismo tiempo la lealtad que tienen los usuarios se debe a la relación significativa directa con la confianza. La confianza que tienen los usuarios para este tipo de servicios electrónicos, se debe al que usuario cuenta con una previa preparación tecnológica, como es el caso de la segunda investigación mencionada en el presente párrafo donde los participantes eran jóvenes y estudiantes.

Con respecto a la relación entre información y satisfacción, las investigaciones de Faller, Strahl, Richard, Niehues y Meng (2017, p. 1746) así como Shin, Kim, Song, Jeon y Shin (2019, p. 9), ambas aplicadas al campo de la medicina, concluyen que la información tiene relación con la satisfacción, donde indican que la información tiene que ser muy detallada de forma constante. La primera investigación en mención del presente párrafo está relacionado con pacientes de cáncer que al recibir la información correcta el paciente reducía su depresión mientras recibían las terapias requeridas estos requerían más información; en cuanto a la segunda investigación se refiere a la información brindada por un programa de vigilancia de medicamentos en tiempo real el cual brindaba una correcta información con

respecto al tratamiento de drogas que recibían los pacientes para que no exista duplicidad o sobredosis de la misma las cuales los médicos y farmacéuticos encuestados demostraban una alta satisfacción.

Adicionalmente Hwang y Choi (2019. p. 10) en su investigación donde habla de la satisfacción del estudiante universitario así como Buil, Catalán y Martínez (2016 p.10) donde manifiesta la importancia de identidad de marca corporativa en el sector bancario llegan a la conclusión que la satisfacción está estrechamente relacionada identidad e imagen corporativa a pesar que ambas investigaciones se enfocan en distintos ambientes el primero en el ámbito educativo y el segundo en el ámbito bancario; a pesar del entorno investigado de la segunda investigación mencionada en el presente párrafo, este reconoce que sus resultados y conclusiones están estrechamente relacionados también con el ámbito académico fundamentado en su parte teórica.

Asimismo en Sídney a través de Civica Group Limited, (2018, p. 22) donde realizó un estudio con respecto a la percepción de la población sobre el impacto de los avances tecnológicos como es el servicio de las bibliotecas virtuales en comparativa con las bibliotecas tradicionales, concluyen que el 61% de los usuarios están satisfechos con el servicio de biblioteca virtual debido a que la perspectiva digital siempre está evolucionando con los avances e innovaciones tecnológicas; el cual tienen una presencia creciente en las carteras de servicios de bibliotecas. A pesar de los desafíos de los recursos y el cambio, aún existen oportunidades para que las bibliotecas se comprometan con comunidades y proveedores para mejorar las experiencias en línea y elevar el perfil de este servicio brindado para sus usuarios.

Por lo contrario, los investigadores Rey (2000 p. 152) así como Peker, Kucukozer-Cavdar y Cagiltay (2016 p. 171) en su investigación sobre la satisfacción del uso de un sistema dentro de una biblioteca y sobre usabilidad sobre sus páginas webs; demostró que la satisfacción de sus usuarios tiene una relación directa con el sistema, además concluyeron que la satisfacción era negativa debido a que ellos preferían obtener información a través de servicios alternativos el cual le facilitaba cubrir sus requerimientos debido a que el usuario le era difícil su manejo ya que no les gustaba las distribución de sus opciones para realizar su trabajo para lo que estaba programado.

En cuanto al ámbito nacional las investigaciones que preceden a la presente investigación tenemos a Ferro (2017 p. 88) que en su investigación identifica que los estudiantes están satisfechos en un 65% con el servicio de biblioteca y de la misma manera el 49% de estudiantes hacen uso del servicio de biblioteca virtual que la Universidad Nacional del Altiplano en Puno donde conclusión coincidente al igual que De La Cruz (2017 p. 110) que satisfacción de los estudiantes tiene una relación los factores de calidad que establece el estado peruano para las instituciones educativas superiores universitarias a través del organismo del SINEACE en su estándar 31 indica que las universidades deben incluir el servicio de biblioteca virtual donde uno de los actores bases para este servicio son los docentes universitarios.

En cuanto a investigaciones que preceden a la presente en el ámbito local, donde Limay (2018 p. 63) en su investigación donde cuya finalidad es ver si existe correlación entre calidad de servicios brindados con su segunda variable satisfacción de los usuarios, concluyendo que la calidad de servicios brindados está relacionado con satisfacción, pero por lo contrario, donde los principales ingredientes de calidad que según el investigador tomó en cuenta son: elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía no tienen relación de forma individualizada con la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a lo mencionado, vamos a proceder a contextualizar la investigación con el marco teórico a continuación, donde en base a las variables como biblioteca virtual y satisfacción del estudiante se mostrará los fundamentos epistemológicos; además con todo lo concerniente a la presente investigación cuya finalidad es poder aportar a la sociedad y a la ciencia. Por consiguiente, procederemos a describir lo referente a la variable de biblioteca virtual.

La teoría que fundamenta epistemológicamente la necesidad de usar la biblioteca virtual es la del conectivismo, tal como Gutiérrez (2012 p. 112) y Acuña (2017) en su portal web coinciden e indican que es una nueva teoría del aprendizaje que está orientada al nuevo modelo de educación virtual, el cual nace de la adaptación de la sociedad que se comunica, almacena y aprende. En consecuencia, refiere que en la última década está tomando fuerza estas nuevas características de educación debido al avance tecnológico desmesurado con la que contamos, además del cambio social que este avance genera en cuanto a los flujos,

costumbres y características del conocimiento; tal como se puede observar a los estudiantes universitarios del año 2019 quienes prefieren encontrar toda la información en el internet.

Las bibliotecas virtuales se basan en la agrupación de información educativa por lo que el conectivismo es una teoría epistemológica que da estructura a esta herramienta, brindando un servicio de información que tiene como objetivo el aprendizaje del estudiante para la época digital en cual estamos viviendo, donde a través de esta teoría se trata de explicar el aprendizaje complejo que se está llevando a cabo en un mundo social digital con una acelerada evolución; según Siemens (2006 p.7) afirma que la información que puede germinar hoy, en un efímero plazo transita a ser información del pasado, al mismo tiempo Siemens afirma que el aprendizaje fluye continuamente siendo percibidos a través de nuestros sentidos.

Lo cual se puede señalar que ya no es una actividad independiente, sino más bien es una actividad en conjunto utilizando así una red con nodos y conexiones, según Viveros (2009 p.102) el conocimiento viene a ser la familiarización con algo, el cual es resultado de la experiencia o estudio; nosotros como seres humanos ávidos por tener más conocimientos, el aprendizaje viene a ser una actividad no estática. Dicho de otra manera, en medida que el sujeto adquiere más conocimiento de contenido, aumentamos nuestras destrezas para identificar las estrategias adecuadas para tareas específicas y de esta manera poder compartirlas con futuras generaciones (Kail, 2011, p. 214).

Para lo cual el conectivismo tiene una estrecha relación con las bibliotecas virtuales; además hoy en día la información que recibimos y que tenemos al alcance, no solo lo recibimos de la manera clásica como por ejemplo a través de libros, más bien ahora toda la información viaja también de la gran red de redes, el cual permite a los profesionales a no volverse obsoletos en cuanto a las distintas ramas educativas formativas existentes. Esto nos conlleva a usar estas herramientas a lo largo de la vida ya que existen muchas transformaciones en las profesiones y organizaciones. Donde se da a notar el gran aporte que pueden brindar las bibliotecas virtuales a la formación educativa del hombre del presente siglo XXI que se encuentra conectado con el mundo; las bibliotecas virtuales forman parte de esta interconexión que son consideradas en el mundo de la informática como aplicativos webs que se amoldan de acuerdo a las necesidades de cada entorno.

Por otra parte, hablar de aplicativo web se me viene como recuerdos, de forma rápida, muchas páginas web; cada uno de nosotros frecuentamos muchas de ellas siendo estas de gran utilidad facilitándonos la vida hasta incluso podríamos tener algunas favoritas de acuerdo a las necesidades con la que frecuentamos, pero ¿qué es el aplicativo web?, de repente nos preguntemos, según Caivano y Villoria (2009 p. 15) conjuntamente con Alegsa (2018) en su página web nos indican, que el aplicativo web es un software desarrollado bajo ciertas metodologías dentro de la ingeniería del software, este software funciona exclusivamente en servidores web, con el objetivo de brindar y almacenar información para una multitud de usuarios, en la red existen muchos aplicativos que permiten al usuario realizar muchas operaciones; de igual manera muchas empresas desarrollan sus propios aplicativos webs de acuerdo a sus propias necesidades.

El desarrollo de estas aplicaciones web según Luján (2001 p. 7) esta tiene que estar de acorde a cómo va avanzando la tecnología ya que cada día agregan más capas tecnológicas; tales como lenguajes interpretativos que permiten al cliente acceder a mucha información desde un navegador sin instalar algún software adicional en un computador sea de escritorio o portátil generando ciertas ventajas en comparación de software de escritorio; que a veces a cada uno de nosotros, nos hace incomodo no poder realizar nuestras actividades desde cualquier dispositivo de acuerdo a nuestras actividades que podríamos tener del día a día .

En la actualidad un aplicativo web tiene ventaja en comparación de otros aplicativos en cuanto a que nos facilita la vida al usuario, debido a que esta aplicación se encuentra alojado en un servidor web el cual permite que el usuario se conecte desde cualquier parte y desde cualquier medio electrónico que tenga acceso a internet y poder hacer uso del servicio que brinda para el cual fue desarrollado.

Al referirme al uso de aplicativo web se puede indicar que bajo la experiencia del investigador en la actualidad es mucho más sencillo producir y poder tener acceso información que se encuentra en la nube a diferencia de cómo era años anteriores como por ejemplo entre los años 2000 al 2005, en el año 2000 fue donde empezó hacerse masivo el uso del internet en el Perú como lo confirma El Comercio (2017, parr. 3), por lo que he sido testigo como ha ido evolucionando todo el entorno web, solo de recordar que cuando navegaba por la internet muchos años atrás como cualquier usuario de internet y deseaba ver algún video o escuchar una radio en vivo se tenía que instalar programas adicionales como

por ejemplo para ver un video en línea tenía que primero instalar un paquete de códecs (decodificadores) y luego abrir o tener actualizado el reproductor de video, del mismo modo cuando quería escuchar una radio en vivo la mejor opción era escucharlo con el tan recordado programa de Winamp e incluso en cuanto a lo que es investigación para poder leer un archivo pdf tenías que tener instalado su software correspondiente en comparación a lo actual donde todos los navegadores pueden leer formatos de archivos digitales como pdf que es un archivo de lectura de documentos, mp3 que es un archivo de audio, mp4 que es un archivo de videos, etc.

Por lo que en la actualidad acceder a una aplicación web es más agradable para el usuario; el cual le brinda más ventajas para disfrutar de la interactividad, agilidad y poder ser participe en actualizar o mejorar cierta información que el usuario considera; todo esto se encierra en una corriente o conceptos denominados como Web 2.0 y 3.0 que en el día de hoy ya lo estamos viviendo. Para hablar de web 2.0 y 3.0 es hablar del avance tecnológico que ha ido desarrollando con el tiempo gracias a la colaboración de muchas personas debido a que el conocimiento empezó a ser compartido y discutido.

En cuanto a la web 2.0 según O'Reilly (2005) en su página web indica esta expresión nació en el año 2004 que se relaciona con distinguir que es un concepto ideológico donde no se tiene límites; en el cual se aprovecha la urgencia de los clientes en cuanto a perpetrar el autoservicio y la gestión algorítmica de los datos, tal como lo indica Vossen y Hagemann (2007 p. 241) la web 2.0 no solo ha permitido la evolución tecnológica, sino la ampliación del concepto de brindar servicios por parte de las empresas, que es el interactuar con el usuario convirtiéndose en un software social. Esto se da a notar como un ejemplo muy claro la evolución de Google que empezó como un simple enlazador de links con publicidad, pero fue evolucionando a medida que los usuarios de alguna u otra manera colaboraban con el registro de incidencias a través de sus búsquedas, esto ha facultado que esta empresa ofrezca un servicio que permite que el usuario al 2019 pueda buscar hasta lo más irrisorio obteniendo resultados con sugerencias de corrección, esto se debe gracias a ese conocimiento colectivo que Google ha sabido aprovechar.

En cuanto a la web 3.0 según los autores Farzad, Soltani, Kolli, y Ghanbary (2019 p. 112); Allauca y Lara (2018 p. 4) adicionalmente Iruela (2015) en su portal web de revista digital indican que es una ideología que cada día está madurando, el cual se caracteriza

porque las aplicaciones web permiten que los usuarios colaboren con información teniendo un servicio muy activo, muy aparte de estar conectadas a una base de datos estas también están conectadas con un sistema de inteligencia artificial, permitiendo interpretar los contenidos que los usuarios desean encontrar y compartir; como las redes sociales y buscadores como Google al 2019, que al escribir una palabra nos corrige y sugiere que es lo que deseamos buscar. Por consiguiente, quiere decir que es una nueva tendencia la web en su tercera generación cuyo objeto principal es facilitar el contenido web al usuario y así encontrar respuesta a la incógnita que tenga (Küster y Hernández, 2013, p.106).

En el entorno del ser humano, cada uno de nosotros de acuerdo a nuestra personalidad y temperamento tenemos diversas formas de relacionarnos con lo que nos rodea; esta forma de relacionarnos se le denomina interacción el cual según Santrok, (2013 p. 126) forma parte fundamental del aprendizaje, de acuerdo a la materia o contexto que está aprendiendo. En cuanto a lo social según Berger (2016 p. 50) la interacción del ser humano en el día a día desarrolla competencias cognitivas con diversos grupos culturales que habitan en nuestro inmenso país, al mismo tiempo interactuamos con el resto del mundo a través de diversos medios de comunicación y uno de las más importantes es la gran red de redes con sus diversas aplicaciones.

Por otra parte, de acuerdo al avance tecnológico que ocurre hasta el año 2019, cada día sale nuevos computadores de diversos tipos y tamaños para diversos eventos o actividades que realizamos como computadoras de mesas, computadoras portátiles, celulares, tablets, televisores, relojes, etc. Según Coon y Mitterer (2016 p. 627) así como Lerner y Lerner (2013 p. 77) indican que estos computadores logran tener una interacción con el usuario a través de los estudios ergonómicos que se realizaron por diversos especialistas que las empresas fabricantes cuentan para la creación de estos dispositivos, donde lo que se busca es la comodidad del usuario para que este sea muy sencillo de manipular; de igual manera se busca que muchas aplicaciones web que se observan a través de estos computadores se adapten tanto a los múltiples dispositivos, así como la misma se adapte al gusto del usuario.

Sobre todo en el ámbito tecnológico digital en cuanto a desarrollo de aplicaciones web, la tendencia en los últimos años consiste que el usuario y el aplicativo puedan tener una comunicación adecuada; según Mateus (2018) en su portal web y Wang (2012 p. 5) indican que existe diseño para la interactividad con el usuario donde tiene que ver la tecnología, los

colores, los diseños, que estas tengan tales como efectos overlapping, gradientes, opacidades, altos contrastes, ilustraciones personalizadas, interfaces por voz y experiencia personalizada, como si uno deleitara una buena fotografía.

Con la palabra diseño en términos generales puede uno imaginarse muchas cosas, pero el diseño en el fondo es el orden de los elementos básicos, materiales y conceptuales, de cualquier objeto o estructura realizado por manos humanas que permite la comunicación en las empresas, debido a que el diseño está muy ligado con la interactividad dentro del entorno web, el cual permite una comunicación fluida con los clientes a través de diversos servicios como por ejemplo el chat en vivo. (Burton, 2012, p. 98)

Cada objeto, ya sea bi o tridimensional, consta de elementos de diseño, las propiedades del material que le dan una forma clasificable y reconocible. Entre los elementos de diseño de una silla se encuentran, por ejemplo, el asiento, las piernas, el respaldo y los brazos. El diseñador deliberadamente ordena o reorganiza estos elementos en operación, que es una parte integral de la silla.

El diseño puro es solo sobre las características del objeto, esencialmente su forma, sin abordar otros aspectos posibles como el estilo, la eficiencia, el detalle, la tecnología de producción o las herramientas. En la práctica, sin embargo, estos otros aspectos son trascendentales en la función del diseñador. Los diseñadores modernos están de acuerdo en que solo el diseño limpio de un objeto debe considerarse en su totalidad. El verdadero diseño debe comprender todos los aspectos del objeto, incluidos los sociológicos y psicológicos. El grado en que el diseñador participa en el aspecto psicológico, el uso y el efecto depende de la naturaleza de su misión y la división del trabajo que está involucrada en el desarrollo de producción específico y completo del objeto. Por esta razón, los diseñadores por lo regular suelen colaborar con ingenieros, revendedores, fabricantes y otros especialistas que participan en la conversión de la idea en un objeto y en la tarea de poner este elemento a disposición del consumidor (Scott, 2013 p. 3).

A través del tiempo, el hombre ha trabajado y mejorado el diseño, pero a menudo lo ha hecho tan lenta y subjetivamente que no notó su existencia como un concepto que era el concepto separado de todos los objetos. El progreso en el diseño requiere una cierta capacidad de ingenio puro. En él, los cambios que generalmente se han producido en diferentes etapas, como en el desarrollo del diseño arquitectónico, se pueden seguir

perfectamente. Las primeras construcciones se basaron en el uso de simples pilastras y dinteles, que dejaron aberturas de la anchura de la piedra. Luego vino el arco, lo que resultó en una mayor tensión a través del uso de pies montados. Luego vino la bóveda, forma especial de dos arcos acoplados. Finalmente, siguió la cúpula, una gran estructura que se apoyaba, simple en su vista, bien basada en el uso de muchas piedras integradas en un solo diseño (Wong, 2011 p. 41).

En el contexto tecnológico, la proyección, ejecución y sostenimiento web es el dinamismo que tiene el desarrollo de un aplicativo web, pero este mismo dinamismo tiene un empiezo en cuanto al diseño de la interfaz, la cual deriva posteriormente en usabilidad, experiencia de usuario, interactividad, navegación, arquitectura de información; convirtiéndose en una interacción con los sentidos del tacto, vista y oído del usuario, esto permite al usuario convertirse en un receptor y analizar cómo es que se va a desempeñar dentro de este contexto. (Nikolaos, Christos, Georgios, y Nikolaos, 2008, p. 325)

Del mismo modo, la usabilidad que tiene una web según Burton (2012 p. 100) así como Kostromins y Baltmanis (2014 p. 172) indica la importancia de la facilidad de uso que tiene una web para los visitantes que entran e interactúan con ella, las bondades que debe tener es de fácil aprendizaje, intuitiva, agradable, segura y que cuando el usuario retorne después de un tiempo apartado este lo recuerde con facilidad.

De esta manera, la aplicación web, además de proporcionar la información correcta, proporciona las facilidades para su uso permitiendo así la unificación social además de la calidad de vida de las personas con condiciones especiales que muestran cierta discapacidad como ciegos y adultos mayores, impidiendo la alienación tecnológica, como es el caso según Martos (2018) en una noticia publicada sobre la municipalidad de Almería (España) quien ha invertido 39.000 euros para diseñar una nueva web que facilite al usuario con discapacidad visual integrando así a muchas personas con esta discapacidad, donde cuyo objetivo era apostar por la rapidez, la proximidad y la disposición de uso.

Cabe añadir, que la información según Pasquali (2011 p. 56) indican que la información de este elemento es un estado innato que requiere el hombre antes de la acción racional; sí un individuo estuviera completamente privado de sus sentidos difícilmente puede llamarse una persona, porque no puede expresarse como tal. Por lo tanto, el individuo desinformado está de alguna manera aislado de la sociedad. La información se proporciona

y recibe a través de diferentes canales de comunicación: verbal, gestual o escrito mejora día a día al ser humano. La tecnología facilita la vida humana, la biblioteca virtual facilita el flujo académico para los estudiantes.

Este flujo de información genera una percepción del estudiante que está frente al ordenador, inevitablemente comparando el servicio brindado y las expectativas previas del estudiante con relación al valor percibido al final del uso del servicio. Por lo tanto, es vital establecer en las siguientes líneas los fundamentos epistemológicos y teóricos de la variable satisfacción del estudiante.

En cuanto a la satisfacción del estudiante la teoría que fundamenta epistemológicamente es la de jerarquía de las necesidades de Maslow como lo refieren Grant (2002 p. 360), Smith (2007 p. 182), así como Bhatnaga y Srivastava (2012 p. 76) en sus artículos publicados, esta teoría del psicólogo y consultor estadounidense, donde Maslow (1970 p. 45) manifiesta que el ser humano tiene necesidades primarias así como las necesidades secundarias; intrínsecamente las necesidades primarias corresponde las fisiológicas basados en la supervivencia del ser humano; además también se encuentra la necesidad de seguridad que consta en la búsqueda de la estabilidad y protección; por otro lado, necesitan necesidades secundarias, con necesidades sociales, centrándose en aspectos sociales donde casi todos valoran las relaciones interpersonales y la interacción social; del mismo modo, también hay una necesidad de estima que incluye el interés de la persona en lograr el dominio, la competencia y el estatus. Se asocia con la constitución psicológica para los humanos.

En cuanto a la teoría de jerarquía de las necesidades, Chiavenato (2014 p. 241) menciona a la necesidad de autorrealización que viene a ser una de las necesidades más elevadas que se refiere a la superación personal continua donde se expresa de tal manera cuando una persona desea crecer más. Por lo que las características fundamentales con respecto a esta teoría es que solo las necesidades insatisfechas acarrear en la conducta de las personas que surgen con el transcurrir del tiempo, pues la satisfacción completa no genera conducta alguna, conforme el individuo logra fiscalizar sus necesidades primarias aparecen gradualmente necesidades de orden superior, a excepción que las necesidades más bajas son satisfechas, al individuo le surge necesidades de medida mayor. (Escudero, 2012, p 195)

Al mismo tiempo, para medir la satisfacción, el modelo más relevante que existe según Carrasco (2013 p. 78) así como Grigoroudis y Siskos (2010 p. 65) es el modelo SERVQUAL (Service Quality) establecido en la visión del cliente bajo su percepción de lo que debería ser, de esta manera se encarga de medir la calidad de los servicios como la diferencia entre las expectativas, en cuanto a la satisfacción del estudiante con respecto al servicio de biblioteca virtual cuyo servicio se le es ofrecido por medio de internet la presente investigación ha tomado como referencia a este modelo para construir el cuestionario para obtener la información necesaria.

Por consiguiente, la satisfacción del estudiante es sujeto de muchos y complejos cambios de su significado por lo que en la presente investigación se buscará aclarar el panorama en cuanto a este término muy tocado, satisfacer al estudiante es hablar de satisfacción del cliente debido al carácter de la institución, pasando a ser componente científico en el marketing. Por ende, la satisfacción del cliente según Kotler y Armsrong (2017 p. 14) se sumerge en la naturaleza económica, midiendo cómo un servicio o producto alcanza o sobrepasa los lineamientos marcados por el cliente (expectativa); así pues, se indica de la misma manera que la satisfacción del cliente es la secuela de recibir un producto o servicio. (Evans y Lindsay, 2015, p. 98).

Es por eso que es importante el monitoreo de la satisfacción del cliente (estudiante), ya que este permite que la institución pueda formar una estrecha relación con los clientes a largo plazo; para poder medir y mejorar la forma de cómo se brinda los servicios de forma continua para así generar clientes leales; esto da a notar que, si la institución se olvida del cliente, este perdería su importancia de ser. Para medir la satisfacción del cliente son tres pasos fundamentales como la medición continua, retroalimentación del cliente y entender las necesidades del cliente, consiguiendo una calidad de buen servicio. (Kurts, 2012, p. 316).

Así pues, podría indicarse que la satisfacción puede a veces jugar en contra de las instituciones, cuando estas promocionan un producto como superiores a los demás competidores siendo estas no alcanzadas las expectativas generadas; por lo que muchos consumidores evaluarán este producto como el peor convirtiéndose en un producto como si nunca hubiese sido promocionado. En consecuencia, escuchar a los clientes es de vital importancia debido a que la institución aprenderá más sobre sí misma y estar al tanto de la

percepción que tienen de su negocio los clientes; llegando a conclusiones más relevantes. En suma, toda esta información ayudará a ampliar su panorama visual de la institución sobre sus clientes (Evans y Lindsay, 2015 p. 98).

Por consiguiente, al hablar de satisfacción del estudiante también deberíamos hablar de sus dimensiones tal como es la fiabilidad; según Sols (2000 p. 137) consta en establecer la alta probabilidad del cumplimiento de los objetivos o metas de un servicio establecido para un buen funcionamiento. De la misma manera según este servicio debe ser fiable cuando cumple lo prometido de forma cuidadosa. (Setó, 2004 p. 65)

Además, garantizar que los clientes actuales no se convierten en olvidados; según Carrasco (2013 p. 69), la capacidad de respuesta reside en persistir que las necesidades de los clientes se cumplan con un servicio rápido. El dejar de cumplir plazos o ignorar interrogaciones del cliente puede acrecentar la no satisfacción con su empresa y obligar a investigar a sus competidores. Cuando la prioridad está en responder las interrogaciones, se descubrirá clientes nuevos con oportunidades de ser atendidos, por lo contrario, la congestión de problemas se verá disminuido.

Es por eso que el servicio proporcionado debe estar comprometido con el cliente, que no solo es suficiente para brindar fiabilidad y buena capacidad de respuesta. Para que el cliente esté satisfecho, también es necesario tener empatía; cuando se trata de empresas, la empatía es una guía para comprender a sus clientes. Esto puede ayudarles a mejorar el servicio prestado. Por lo tanto, debemos comprender la empatía de nuestra capacidad para comprender o percibir los estados emocionales y las necesidades que un cliente debe tener en contacto con nuestra organización a través de los servicios prestados y, desde allí, buscar soluciones alternativas en cada caso. (Sánchez, 2012 p. 365)

Ante lo expuesto en los párrafos anteriores vamos a acotar los principales términos como biblioteca virtual, que según Sánchez y Vega (2002 p. 9) indica que es una biblioteca accesible por medio de internet, que contiene textos enriquecidos y estructurados en una gran base de datos; en cuanto a interacción en el ámbito virtual según Pérez (2009 p. 7) son las reacciones a través de la comunicación que existe entre el individuo y el ambiente en el que se encuentra, en cuanto a información según Heredero, López, Romo y Salgado (2019 p. 18) es todo lo que contextualmente nos sirve para poner en manifiesto el entorno, en cuanto a

identidad corporativa según Bravo, Matute y Pina (2016 p. 51) son conceptos y atributos que permiten diferenciar a una marca a través de su producto o servicio.

Adicionalmente, en cuanto a satisfacción del estudiante según Rivera y Ruiz (2015 p. 81) es la percepción del cliente de una entidad educativa en cuanto al servicio recibido a nivel general; en cuanto a fiabilidad según Sols (2000 p. 66) en cuanto al punto de vista sistémico es el conjunto de componentes acoplados en un diseño para que estos cumplan correctamente las funciones establecidas; capacidad de respuesta según Denton (1991 p. 67) es la probabilidad de producción en cuanto a la demanda que nace de un producto o servicio; empatía en cuanto al entorno web según Castello (2013 p. 111) es la capacidad de sintonizar con una persona a través de la información significativa brindada.

Con todo lo expuesto en párrafos anteriores, el investigador señalará de aquí en adelante a la variable biblioteca virtual, así como la variable satisfacción de los estudiantes de la escuela de administración, para lo cual nos formulamos el siguiente problema: ¿Qué relación tiene la biblioteca virtual y la satisfacción del estudiante de la escuela de administración de la USP Chimbote? Motivo por el cual la presente investigación hace énfasis para poder brindar un aporte. Por consiguiente, tenemos como justificación teórica, el designio del actual estudio es plasmar cordura y querella académica sobre las bibliotecas virtuales y aportar al conocimiento existente en cuanto a su usabilidad conjuntamente con sus propósitos que tengan las diversas instituciones educativas superiores al instaurar estas herramientas dentro de sus servicios bibliotecarios brindados reafirmando así la teoría de conectividad.

Al mismo tiempo dentro de la investigación se tiene una justificación cultural, debido a que esta investigación aportara a valorar de manera positiva a los servicios de biblioteca virtual instaurando patrones culturales educativos para las casas de estudios superiores universitarios reafirmando así la teoría de jerarquía de las necesidades. En cuanto a la justificación tecnológica, esta investigación permitirá visualizar la perspectiva del estudiante para así mejorar el servicio brindado a través de técnicas, instrumentos y equipos que dinamicen este servicio brindado.

En cuanto a la justificación ambiental, el presente estudio resalta el servicio de biblioteca virtual el cual evitará problemas ambientales como uso de material vegetal para la producción de papel permitiendo así conservar más áreas verdes. Así mismo la

justificación económica, en cuanto al servicio de biblioteca virtual y su satisfacción del estudiante se debe a que con este tipo de herramientas permite acceder a muchos usuarios a un mismo material bibliográfico el cual este tiene un costo menor que el comprar varios ejemplares físicos para algunos usuarios.

De igual importancia para la actual investigación se establece los siguientes objetivos:

Objetivo general:

Determinar la relación entre la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

Objetivos específicos:

Identificar la valoración que tiene la biblioteca virtual de la USP Chimbote;

Medir la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote;

Estimar la relación entre la interacción que tiene la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote;

Revelar la relación entre la información en la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote;

Indicar la relación entre la identidad corporativa de la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote

Realizar una propuesta de acuerdo a como demanden los resultados de la investigación.

Para concluir, a lo expuesto con anterioridad para la presente investigación se definirá como.

Hipótesis general:

H₁: Existe relación directa y significativa entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

H₀: No existe relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

Hipótesis específicas:

H₁₁: Existe relación directa y significativa entre interacción y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

H₀₁: No existe relación entre interacción y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

H₁₂: Existe relación directa y significativa entre información y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

H₀₂: No existe relación entre información y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

H₁₃: Existe relación directa y significativa entre identidad corporativa y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

H₀₃: No existe relación entre identidad corporativa y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Por la naturaleza transformacional según Hernández, Méndez, Mendoza, y Cuevas (2017, p. 107) la investigación es no experimental porque las variables no han sido manipuladas y solo se analizaron los fenómenos existentes.

Según Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas (2017, p.77) el alcance de la investigación es correlacional, debido a que permite determinar la relación y grado de asociación de las variables en estudio

Por la naturaleza del tipo de investigación según Jhonson et al. (2006, citado en Hernández, Fernández, y Baptista. 2014, p. 535) es cuantitativo mixto porque se predominó el método cuantitativo.

Por los puntos en el tiempo, según Hernández, Méndez, Mendoza, y Cuevas (2017, p. 109) es transversal, porque la recolección de información se ejecutó en un solo tiempo.

Diseño de Investigación:

En cuanto a esta investigación que contiene dos variables, según Hernández, Fernández y Baptista (2016, p. 140) y de acuerdo a la naturaleza de las variables el diseño de investigación es correlacional transversal propositiva el cual nos permitirá comprobar las hipótesis planteadas.

M: $O_1 \rightarrow r \rightarrow O_2$

↓

P

Figura 1:

Diseño de investigación

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1:

Matriz de operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de Medición
Biblioteca Virtual	Biblioteca virtual es la colección de recursos informativos bibliográficos, organizados y accesibles desde cualquier lugar, alojados en internet con fines educativos. (Sánchez y Vega, 2002, p. 10)	Aplicación web que se usa de forma masiva en la comunidad para la lectura y el estudio de diversos materiales bibliográficos digitales. Esta herramienta debe ser interactiva con el usuario, debe brindar información adecuada de acuerdo a lo solicitado por el usuario y debe permitir adaptarse a las reglas de la comunidad atenuando una identidad corporativa.	Interacción	<ul style="list-style-type: none"> Diseño Usabilidad 	1, 2, 3	Escala Ordinal Buena Regular Baja
			Información	<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda eficiente Palabras Clave Fluidez de la información 	4, 5, 6, 7, 8	
			Identidad corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Normas de uso Reputación 	9, 10, 11, 12	
Satisfacción del estudiante	Satisfacción del estudiante es la sensación de conformidad con respecto a un servicio recibido. (Nobario, 2018, p. 62)	Es un término usado en la administración y el marketing para usarlo como herramienta de mejoramiento de los servicios brindados; donde se mide la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía que tienes la institución a través de sus servicios para sus usuarios.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Cumplimiento de objetivos Seguridad 	1, 2, 3, 4, 5	Escala Ordinal Buena Regular Baja
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Servicios prestados Asertividad 	6, 7, 8, 9, 10, 11	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Expectativa Experiencia 	12, 13	

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestreo

Para la presente investigación la escuela de administración contó con 724 estudiantes como población, para lo cual según Quispe (2013, p. 52) indica que la muestra es un grupo limitado para obtener información necesaria en caso la población sea grande, donde en la presente se determinó una muestra de 252 estudiantes ya que el investigador asumió el 95% de confianza y un margen de error equivalente al 5%.

De la población se decidió realizar un muestreo estratificado aleatorio que según Quispe (2013, p. 57) el investigador puede determinar el estrato y la muestra dentro de cada uno, por lo que se decidió fraccionar en tres grandes grupos, el primer grupo denominado como ciclo nivel auxiliar que comprende desde el primer al tercer ciclo, el segundo grupo denominado ciclo nivel técnico que consta del cuarto al séptimo ciclo y el tercer grupo denominado ciclo nivel profesional que incluye del octavo al décimo ciclo, este fraccionamiento se basa en la clasificación internacional normalizada de la educación que realiza la UNESCO (2013, p. 53) donde las carreras profesionales se le denomina como programas de nivel CINE 6 que son aquellos estudios superiores equivalentes a tres o más años de estudios. Por consiguiente, el muestreo será distribuido en el primer grupo tuvo 223 estudiantes determinando una muestra de 78 estudiantes, el segundo grupo poseyó 283 estudiantes donde se eligió a 99 estudiantes de muestra y el tercer grupo poseía 218 estudiantes eligiendo a 76 estudiantes de muestra.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Los instrumentos planteados para esta investigación es un cuestionario que según Quispe (2013, p. 11) es una de las características principales para obtener información de grandes grupos, como herramientas de apoyo para el sinceramiento de la información se usó focus group así como ficha de observación; el cuestionario para medir la valoración de la biblioteca virtual cuenta con 12 preguntas y el cuestionario para medir la satisfacción del estudiante tiene 13 preguntas sumando un total de 25 preguntas dirigidas a los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

Él cuestionario ha sido validado por 5 expertos relacionado al entorno temático de la presente investigación, además, se efectuó una prueba inicial a 29 estudiantes para realizar la prueba de Alfa de Cronbach con el software estadístico de SPSS versión 23 el cual determina el nivel de confiabilidad de los instrumentos, su valor de esta prueba puede variar entre cero y uno; el valor obtenido en esta prueba para los instrumentos que mide la valoración que tiene la biblioteca virtual es equivalente a 0.850, en el caso del instrumento

de satisfacción del estudiante su valor es equivalente a 0.929 donde Hernández, Méndez, Mendoza, y Cuevas (2017, p. 216) indica que con estos resultados los instrumentos tienen una elevada y muy elevada confiabilidad.

Tabla 2:

Alfa de Cronbach de los instrumentos aplicados

Instrumento de Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Biblioteca virtual	0.850	12
Satisfacción del estudiante	0.929	13
Ambos instrumentos	0.939	25

Fuente: Base de datos de prueba piloto

2.5 Procedimientos

Se aplicó el cuestionario formulado, posteriormente se confirmó la información obtenida con focus group y la observación, esta información fue incluida de manera cuantitativa a una base de datos y analizada de manera cualitativa discutiendo los resultados con teorías e investigaciones precedentes a la actual para así poder llegar a una conclusión.

2.6 Método de análisis de datos

El estudio se ejecutó por medio de un examen estadístico con el software estadístico SPSS versión 23 para el proceso del análisis e interpretación de los resultados. Para ello los resultados que se encuentran en el presente estudio, donde se elaboró un diseño de instrumento con sus respectivos ítems con una codificación numérica a cada ítem del instrumento, donde se realizó un análisis y comparación detallada.

2.7 Aspectos éticos

Este estudio de investigación, estableció la protección de la identidad de cada uno de los estudiantes en la investigación y también se tomó en cuenta el aspecto ético, la reserva, autenticidad, aprobación, intervención y anonimato de la información tanto de las dos variables Biblioteca Virtual y Satisfacción del Estudiante.

III. RESULTADOS

Antes de exponer los resultados correspondientes a los objetivos planteados en la presente investigación, mostraremos el resumen de frecuencias de la base de datos correspondiente a la variable biblioteca virtual en conjunto con sus dimensiones caracterizados de acuerdo a lo planteado por el investigador.

Tabla 3:

Resumen de los datos recopilados de la variable Biblioteca Virtual

Dimensiones y Variable		Caracterización Baremos	Sexo		Ciclo grupo			Desaprobó		Edad				Total
			Masculino	Femenino	Ciclo Nivel Auxiliar	Ciclo Nivel Técnico	Ciclo Nivel Profesional	Desaprobó Cursos	No Desaprobó Cursos	Hasta 18 años	De 19 a 23 años	De 24 a 30 años	De 31 años a más	
			1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	4	
Interacción	Baja Interacción	0 a 4,75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular Interacción	4,76 a 8,49	100	125	72	82	71	68	157	65	140	16	4	225
	Alta Interacción	8,50 a 15	12	15	6	16	5	11	16	7	19	1	0	27
														252
Información	Baja Información	0 a 4,75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular Información	4,76 a 8,49	2	4	1	2	3	3	3	1	3	2	0	6
	Alta Información	8,50 a 15	110	136	77	96	73	76	170	71	156	15	4	246
														252
Identidad corporativa	Baja Identidad corporativa	0 a 4,75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular Identidad corporativa	4,76 a 8,49	61	78	53	45	41	43	96	50	79	6	4	139
	Alta Identidad corporativa	8,50 a 15	51	62	25	53	35	36	77	22	80	11	0	113
														252
Biblioteca Virtual	Baja Valoración	0 a 4,75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular Valoración	4,76 a 8,49	43	49	44	26	22	30	62	37	49	4	2	92
	Alta Valoración	8,50 a 15	69	91	34	72	54	49	111	35	110	13	2	160
Total			112	140	78	98	76	79	173	72	159	17	4	252

Fuente: Base de datos de la variable biblioteca virtual.

Después de exponer el resumen de la base de datos de biblioteca virtual a continuación exponemos el resumen de la base de datos de la variable satisfacción del estudiante, el cual se obtuvo después de aplicar los instrumentos mencionados con anterioridad.

Tabla 4:

Resumen de los datos recopilados de la variable satisfacción del estudiante

Dimensiones y Variable	Caracterización	Sexo		Ciclo grupo			Desaprobó		Edad				Total
		Masculino	Femenino	Ciclo Nivel Auxiliar	Ciclo Nivel Técnico	Ciclo Nivel Profesional	Desaprobó Cursos	No Desaprobó Cursos	Hasta 18 años	De 19 a 23 años	De 24 a 30 años	De 31 años a más	
		1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	4	
Fiabilidad	Baja Fiabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular Fiabilidad	4,76	19	12	12	11	10	25	8	24	2	1	35
	Alta Fiabilidad	8,50	121	66	86	65	69	148	64	135	15	3	217
													252
Capacidad de Respuesta	Baja Capacidad de Respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular Capacidad de Respuesta	4,76	68	32	44	34	31	79	29	75	4	2	110
	Alta Capacidad de Respuesta	8,50	72	46	54	42	48	94	43	84	13	2	142
													252
Empatía	Baja Empatía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular Empatía	4,76	55	33	31	30	22	72	27	61	5	1	94
	Alta Empatía	8,50	85	45	67	46	57	101	45	98	12	3	158
													252
Satisfacción del Estudiante	Baja Satisfacción del Estudiante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Regular Satisfacción del Estudiante	4,76	40	22	23	19	20	44	16	43	4	1	64
	Alta Satisfacción del Estudiante	8,50	100	56	75	57	59	129	56	116	13	3	188
													252
Total		112	140	78	98	76	79	173	72	159	17	4	252

Fuente: Base de datos de la variable satisfacción del estudiante

Una vez expuesto el resumen de ambas variables, a continuación, pasaremos a analizar estadísticamente los datos recopilados de acuerdo a los objetivos planteados; por lo que se va empezar por los objetivos específicos para luego posteriormente por el objetivo general.

De acuerdo a lo planteado por el investigador el primer objetivo específico nos indica que se debe determinar la valoración que tiene la biblioteca virtual de la USP Chimbote

Tabla 5:

Valoración de la biblioteca virtual

		Biblioteca Virtual							
		Baja Valoración		Regular Valoración		Alta Valoración		Total	
		f	%	f	%	F	%	F	%
SEXO	Masculino	0	0,0%	43	17,1%	69	27,4%	112	44,4%
	Femenino	0	0,0%	49	19,4%	91	36,1%	140	55,6%
								252	100,0%
CICLO GRUPO	Ciclo Nivel Auxiliar	0	0,0%	44	17,5%	34	13,5%	78	31,0%
	Ciclo Nivel Técnico	0	0,0%	26	10,3%	72	28,6%	98	38,9%
	Ciclo Nivel Profesional	0	0,0%	22	8,7%	54	21,4%	76	30,2%
								252	100,0%
DESAPROBÓ	Desaprobó Cursos	0	0,0%	30	11,9%	49	19,4%	79	31,3%
	No Desaprobó Cursos	0	0,0%	62	24,6%	111	44,0%	173	68,7%
								252	100,0%
EDAD	Hasta 18 años	0	0,0%	37	14,7%	35	13,9%	72	28,6%
	De 19 a 23 años	0	0,0%	49	19,4%	110	43,7%	159	63,1%
	De 24 a 30 años	0	0,0%	4	1,6%	13	5,2%	17	6,7%
	De 31 años a más	0	0,0%	2	0,8%	2	0,8%	4	1,6%
								252	100,0%
Interacción	Baja Interacción	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular Interacción	0	0,0%	92	36,5%	133	52,8%	225	89,3%
	Alta Interacción	0	0,0%	0	0,0%	27	10,7%	27	10,7%
								252	100,0%
Información	Baja Información	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular Información	0	0,0%	6	2,4%	0	0,0%	6	2,4%
	Alta Información	0	0,0%	86	34,1%	160	63,5%	246	97,6%
								252	100,0%
Identidad corporativa	Baja Identidad corporativa	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular Identidad corporativa	0	0,0%	84	33,3%	55	21,8%	139	55,2%
	Alta Identidad corporativa	0	0,0%	8	3,2%	105	41,7%	113	44,8%
Subtotal		0	0,0%	92	36,5%	160	63,5%	252	100,0%

Fuente: Base de datos de la variable biblioteca virtual

En la tabla 5 denominada valoración de la biblioteca virtual demuestra que los estudiantes en un 63,5% de administración de la USP le dan una valoración alta al servicio de biblioteca virtual, mientras que un 36,5% le da una regular valoración a este servicio. De la misma manera se puede observar en sus dimensiones el alto porcentaje son alta información con un 63,5% así como alta identidad corporativa con un 41,7%; caso contrario se puede observar que interacción los estudiantes opinan que la biblioteca virtual cuenta con una regular interacción de 52,8%.

Del mismo modo a continuación se mostrará los resultados para el segundo objetivo específico donde se plantea medir la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote

Tabla 6:

Nivel de satisfacción del estudiante de administración de a USP Chimbote

		Satisfacción del Estudiante							
		Baja Satisfacción del Estudiante		Regular Satisfacción del Estudiante		Alta Satisfacción del Estudiante		Total	
		f	%	f	%	f	%	F	%
SEXO	Masculino	0	0,0%	24	9,5%	88	34,9%	112	44,4%
	Femenino	0	0,0%	40	15,9%	100	39,7%	140	55,6%
	Total	0	0,0%	31	12,3%	221	87,7%	252	100,0%
CICLO GRUPO	Ciclo Nivel Auxiliar	0	0,0%	22	8,7%	56	22,2%	78	31,0%
	Ciclo Nivel Técnico	0	0,0%	23	9,1%	75	29,8%	98	38,9%
	Ciclo Nivel Profesional	0	0,0%	19	7,5%	57	22,6%	76	30,2%
	Total	0	0,0%	31	12,3%	221	87,7%	252	100,0%
DESAPROBÓ	Desaprobó Cursos	0	0,0%	20	7,9%	59	23,4%	79	31,3%
	No Desaprobó Cursos	0	0,0%	44	17,5%	129	51,2%	173	68,7%
	Total	0	0,0%	31	12,3%	221	87,7%	252	100,0%
EDAD	Hasta 18 años	0	0,0%	16	6,3%	56	22,2%	72	28,6%
	De 19 a 23 años	0	0,0%	43	17,1%	116	46,0%	159	63,1%
	De 24 a 30 años	0	0,0%	4	1,6%	13	5,2%	17	6,7%
	De 31 años a más	0	0,0%	1	0,4%	3	1,2%	4	1,6%
	Total	0	0,0%	31	12,3%	221	87,7%	252	100,0%
Fiabilidad	Baja Fiabilidad	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular Fiabilidad	0	0,0%	32	12,7%	3	1,2%	35	13,9%
	Alta Fiabilidad	0	0,0%	32	12,7%	185	73,4%	217	86,1%
								252	100,0%
Capacidad de Respuesta	Baja Capacidad de Respuesta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular Capacidad de Respuesta	0	0,0%	62	24,6%	48	19,0%	110	43,7%
	Alta Capacidad de Respuesta	0	0,0%	2	0,8%	140	55,6%	142	56,3%
								252	100,0%
Empatía	Baja Empatía	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular Empatía	0	0,0%	63	25,0%	31	12,3%	94	37,3%
	Alta Empatía	0	0,0%	1	0,4%	157	62,3%	158	62,7%
Subtotal		0	0,0%	64	25,4%	188	74,6%	252	100,0%

Fuente: Base de datos general de la variable satisfacción del estudiante

En la tabla 6 denominada nivel de satisfacción del estudiante de administración de a USP Chimbote se puntualiza que los estudiantes están alta mente satisfechos con un 74,6%; en el caso del 25,4% están regularmente satisfechos. Estos resultados se deben a que un 73,4% de los estudiantes indican que tienen una alta fiabilidad al servicio; así como el 55,6% de los estudiantes indican que el servicio tiene una alta capacidad de respuesta y para finalizar este servicio tiene alta empatía en un 62,3%.

A continuación de acuerdo al tercer objetivo específico planteado se debe estimar la relación entre la interacción que tiene la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote donde primero se mostrara una tabla de relación y posteriormente una tabla de correlación.

Tabla 7:

Relación entre interacción y satisfacción del estudiante

			Satisfacción del Estudiante							
			Baja Satisfacción del Estudiante		Regular Satisfacción del Estudiante		Alta Satisfacción del Estudiante			
			F	%	f	%	f	%		
Interacción	Regular Interacción	SEXO	Masculino	0	0,0%	24	9,5%	76	30,2%	
			Femenino	0	0,0%	38	15,1%	87	34,5%	
		CICLO GRUPO	Ciclo Nivel Auxiliar	0	0,0%	22	8,7%	50	19,8%	
			Ciclo Nivel Técnico	0	0,0%	22	8,7%	60	23,8%	
			Ciclo Nivel Profesional	0	0,0%	18	7,1%	53	21,0%	
		DESAPROBO	Desaprobó Cursos	0	0,0%	19	7,5%	49	19,4%	
			No Desaprobó Cursos	0	0,0%	43	17,1%	114	45,2%	
	EDAD	Hasta 18 años	0	0,0%	16	6,3%	49	19,4%		
		De 19 a 23 años	0	0,0%	41	16,3%	99	39,3%		
		De 24 a 30 años	0	0,0%	4	1,6%	12	4,8%		
		De 31 años a más	0	0,0%	1	0,4%	3	1,2%		
		Subtotal			0	0,0%	62	24,6%	163	64,7%
	Alta Interacción	SEXO	Masculino	0	0,0%	0	0,0%	12	4,8%	
			Femenino	0	0,0%	2	0,8%	13	5,2%	
CICLO GRUPO		Ciclo Nivel Auxiliar	0	0,0%	0	0,0%	6	2,4%		
		Ciclo Nivel Técnico	0	0,0%	1	0,4%	15	6,0%		
		Ciclo Nivel Profesional	0	0,0%	1	0,4%	4	1,6%		
DESAPROBO		Desaprobó Cursos	0	0,0%	1	0,4%	10	4,0%		
		No Desaprobó Cursos	0	0,0%	1	0,4%	15	6,0%		
EDAD	Hasta 18 años	0	0,0%	0	0,0%	7	2,8%			
	De 19 a 23 años	0	0,0%	2	0,8%	17	6,7%			
	De 24 a 30 años	0	0,0%	0	0,0%	1	0,4%			
	De 31 años a más	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%			
	Subtotal			0	0,0%	2	0,8%	25	9,9%	
Total Satisfacción del Estudiante				0	0,0%	64	25,4%	188	74,6%	

Fuente: Base de datos de los instrumentos.

En la tabla 7 donde se da a notar la relación entre interacción y satisfacción del estudiante donde se ha obviado la valoración de baja interacción que tienen los estudiantes con la biblioteca virtual debido a que ningún estudiante lo valoró con este nivel de acuerdo a las respuestas brindadas como está demostrado en la tabla N° 3 denominada valoración de la biblioteca virtual, caso contrario de regular interacción y alta interacción quienes los estudiantes

Tabla 8:

Correlación entre interacción y satisfacción del estudiante

		Correlaciones		
			Interacción	Satisfacción del Estudiante
Rho de Spearman	Interacción	Coefficiente de correlación	1,000	0,591
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	252	252
	Satisfacción del Estudiante	Coefficiente de correlación	0,591	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	252	252

Fuente: Base de datos de los instrumentos

En la tabla 7 después de procesar la información obtenida se representa que el 64,7% de los estudiantes indican que tienen una regular interacción con la biblioteca virtual, pero a pesar de eso están muy satisfechos con el servicio; así como 24,6% de estudiantes indican tienen una regular interacción, así como regular satisfacción. Por lo que al realizar la prueba estadística de correlación entre interacción y satisfacción del estudiante en la tabla 8 nos indican que existe correlación debido a que la significancia es equivalente a 0,00 siendo este menor a 0,05 con un coeficiente de correlación media alta a 0,591 siendo un grado medio alto; lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Continuando con los resultados obtenidos vamos a describir el cuarto objetivo específico planteado el cual nos pide revelar la relación entre la información en la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

Tabla 9:

Relación entre información y satisfacción del estudiante

			Satisfacción del Estudiante					
			Baja Satisfacción del Estudiante		Regular Satisfacción del Estudiante		Alta Satisfacción del Estudiante	
			F	%	F	%	f	%
Información	SEXO	Masculino	0	0,0%	2	0,8%	0	0,0%
		Femenino	0	0,0%	3	1,2%	1	0,4%
	CICLO GRUPO	Ciclo Nivel Auxiliar	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%
		Ciclo Nivel Técnico	0	0,0%	2	0,8%	0	0,0%
		Ciclo Nivel Profesional	0	0,0%	2	0,8%	1	0,4%
	DESAPROBO	Desaprobó Cursos	0	0,0%	3	1,2%	0	0,0%
		No Desaprobó Cursos	0	0,0%	2	0,8%	1	0,4%
	EDAD	Hasta 18 años	0	0,0%	1	0,4%	0	0,0%
		De 19 a 23 años	0	0,0%	2	0,8%	1	0,4%
		De 24 a 30 años	0	0,0%	2	0,8%	0	0,0%
		De 31 años a más	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
		Subtotal	0	0,0%	5	2,0%	1	0,4%

		Satisfacción del Estudiante						
		Baja		Regular		Alta		
		Satisfacción del		Satisfacción del		Satisfacción del		
		F	%	F	%	f	%	
Alta Información	SEXO	Masculino	0	0,0%	22	8,7%	88	34,9%
		Femenino	0	0,0%	37	14,7%	99	39,3%
	CICLO GRUPO	Ciclo Nivel Auxiliar	0	0,0%	21	8,3%	56	22,2%
		Ciclo Nivel Técnico	0	0,0%	21	8,3%	75	29,8%
		Ciclo Nivel Profesional	0	0,0%	17	6,7%	56	22,2%
	DESAPROBO	Desaprobó Cursos	0	0,0%	17	6,7%	59	23,4%
		No Desaprobó Cursos	0	0,0%	42	16,7%	128	50,8%
	EDAD	Hasta 18 años	0	0,0%	15	6,0%	56	22,2%
		De 19 a 23 años	0	0,0%	41	16,3%	115	45,6%
		De 24 a 30 años	0	0,0%	2	0,8%	13	5,2%
		De 31 años a más	0	0,0%	1	0,4%	3	1,2%
		Subtotal	0	0,0%	59	23,4%	187	74,2%
	Total Satisfacción del Estudiante		0	0,0%	64	25,4%	188	74,6%

Fuente: Base de datos de los instrumentos

En la tabla 9 se ha obviado la valoración de baja información que tienen los estudiantes con la biblioteca virtual debido a que ningún estudiante lo valora con este nivel como está demostrado en la tabla 5.

Tabla 10:

Correlación entre información y satisfacción del estudiante

Correlaciones				
		Información		Satisfacción del Estudiante
Rho de Spearman	Información	Coefficiente de correlación	1,000	0,641
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	252	252
	Satisfacción del Estudiante	Coefficiente de correlación	0,641	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	252	252

Fuente: Base de datos de los instrumentos

En la tabla 9 se da a notar que el 74,2% de los estudiantes considera que la biblioteca virtual tiene alta información y al mismo tiempo tienen una alta satisfacción; mientras un 23,4% considera que tiene una regular satisfacción a pesar de alta información que tiene este servicio, por lo que en la prueba estadística de correlación que se muestra en la tabla 10 nos indican que existe correlación entre información y satisfacción del estudiante debido a que la significancia de 0,00 es menor a 0,05 con un coeficiente de correlación equivalente a 0,641 el cual nos indica que el grado de correlación es media alta; lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Extendiendo con los resultados obtenidos vamos a describir el quinto objetivo específico planteado el cual nos pide indicar la relación entre la identidad corporativa de la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote.

Tabla 11:

Relación entre identidad corporativa y satisfacción del estudiante

			Satisfacción del Estudiante						
			Baja Satisfacción del Estudiante		Regular Satisfacción del Estudiante		Alta Satisfacción del Estudiante		
			f	%	f	%	f	%	
Identidad Corporativa	Regular Identidad Corporativa	SEXO	Masculino	0	0,0%	22	8,7%	39	15,5%
			Femenino	0	0,0%	31	12,3%	47	18,7%
		CICLO GRUPO	Ciclo Nivel Auxiliar	0	0,0%	20	7,9%	33	13,1%
			Ciclo Nivel Técnico	0	0,0%	16	6,3%	29	11,5%
			Ciclo Nivel Profesional	0	0,0%	17	6,7%	24	9,5%
		DESAPROBÓ	Desaprobó Cursos	0	0,0%	16	6,3%	27	10,7%
			No Desaprobó Cursos	0	0,0%	37	14,7%	59	23,4%
		EDAD	Hasta 18 años	0	0,0%	14	5,6%	36	14,3%
			De 19 a 23 años	0	0,0%	35	13,9%	44	17,5%
		De 24 a 30 años	0	0,0%	3	1,2%	3	1,2%	
		De 31 años a más	0	0,0%	1	0,4%	3	1,2%	
		Subtotal	0	0,0%	53	21,0%	86	34,1%	
	Alta Identidad Corporativa	SEXO	Masculino	0	0,0%	2	0,8%	49	19,4%
			Femenino	0	0,0%	9	3,6%	53	21,0%
		CICLO GRUPO	Ciclo Nivel Auxiliar	0	0,0%	2	0,8%	23	9,1%
			Ciclo Nivel Técnico	0	0,0%	7	2,8%	46	18,3%
			Ciclo Nivel Profesional	0	0,0%	2	0,8%	33	13,1%
		DESAPROBÓ	Desaprobó Cursos	0	0,0%	4	1,6%	32	12,7%
			No Desaprobó Cursos	0	0,0%	7	2,8%	70	27,8%
EDAD		Hasta 18 años	0	0,0%	2	0,8%	20	7,9%	
		De 19 a 23 años	0	0,0%	8	3,2%	72	28,6%	
	De 24 a 30 años	0	0,0%	1	0,4%	10	4,0%		
	De 31 años a más	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%		
	Subtotal	0	0,0%	11	4,4%	102	40,5%		
Total Satisfacción del Estudiante				0	0,0%	64	25,4%	188	74,6%

Fuente: Base de datos de los instrumentos.

Tabla 12:

Correlación entre identidad corporativa y satisfacción del estudiante

Correlaciones				
		Identidad corporativa		Satisfacción del Estudiante
Rho de Spearman	Identidad corporativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,559
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	252	252
	Satisfacción del Estudiante	Coefficiente de correlación	0,559	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	252	252

Fuente: Base de datos de los instrumentos

En la tabla 11 se da a notar que el 40,5% de los estudiantes considera que la biblioteca virtual tiene alta identidad corporativa y al mismo tiempo tienen una alta satisfacción; mientras un 34,1% considera que tiene una regular identidad corporativa persistiendo en la alta satisfacción que tienen ante este servicio, por consiguiente la prueba estadística de correlación en la tabla 12 nos indican que existe correlación entre identidad corporativa y satisfacción del estudiante debido a que la significancia de 0,00 es menor a 0,05 con un coeficiente de correlación equivalente a 0,559 el cual nos indica que el grado de correlación es media alta; lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

En cuanto al objetivo General se desea determinar la relación entre las variables de biblioteca virtual y la satisfacción del estudiante.

Tabla 13:

Relación entre Biblioteca virtual y Satisfacción del estudiante

			Satisfacción del Estudiante						
			Baja Satisfacción del Estudiante		Regular Satisfacción del Estudiante		Alta Satisfacción del Estudiante		
			f	%	F	%	f	%	
Biblioteca Virtual	Regular Valoración	SEXO	Masculino	0	0,0%	20	7,9%	23	9,1%
			Femenino	0	0,0%	30	11,9%	19	7,5%
		CICLO GRUPO	Ciclo Nivel Auxiliar	0	0,0%	19	7,5%	25	9,9%
			Ciclo Nivel Técnico	0	0,0%	16	6,3%	10	4,0%
			Ciclo Nivel Profesional	0	0,0%	15	6,0%	7	2,8%
		DESAPROBO	Desaprobó Cursos	0	0,0%	15	6,0%	15	6,0%
			No Desaprobó Cursos	0	0,0%	35	13,9%	27	10,7%
	EDAD	Hasta 18 años	0	0,0%	14	5,6%	23	9,1%	
		De 19 a 23 años	0	0,0%	32	12,7%	17	6,7%	
		De 24 a 30 años	0	0,0%	3	1,2%	1	0,4%	
		De 31 años a más	0	0,0%	1	0,4%	1	0,4%	
		Subtotal	0	0,0%	50	19,8%	42	16,7%	
	Alta Valoración	SEXO	Masculino	0	0,0%	4	1,6%	65	25,8%
			Femenino	0	0,0%	10	4,0%	81	32,1%
CICLO GRUPO		Ciclo Nivel Auxiliar	0	0,0%	3	1,2%	31	12,3%	
		Ciclo Nivel Técnico	0	0,0%	7	2,8%	65	25,8%	
		Ciclo Nivel Profesional	0	0,0%	4	1,6%	50	19,8%	
DESAPROBO		Desaprobó Cursos	0	0,0%	5	2,0%	44	17,5%	
		No Desaprobó Cursos	0	0,0%	9	3,6%	102	40,5%	
EDAD	Hasta 18 años	0	0,0%	2	,8%	33	13,1%		
	De 19 a 23 años	0	0,0%	11	4,4%	99	39,3%		
	De 24 a 30 años	0	0,0%	1	0,4%	12	4,8%		
	De 31 años a más	0	0,0%	0	0,0%	2	0,8%		
	Subtotal	0	0,0%	14	5,6%	146	57,9%		
Total Satisfacción del Estudiante				0	0,0%	64	25,4%	188	74,6%

Fuente: Base de datos de los instrumentos

Tabla 14:

Correlación entre biblioteca virtual y satisfacción del estudiante

Correlaciones				
		Biblioteca Virtual		Satisfacción del Estudiante
Rho de Spearman	Biblioteca Virtual	Coefficiente de correlación	1,000	0,680
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	252	252
	Satisfacción del Estudiante	Coefficiente de correlación	0,680	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	252	252

Fuente: Base de datos de los instrumentos

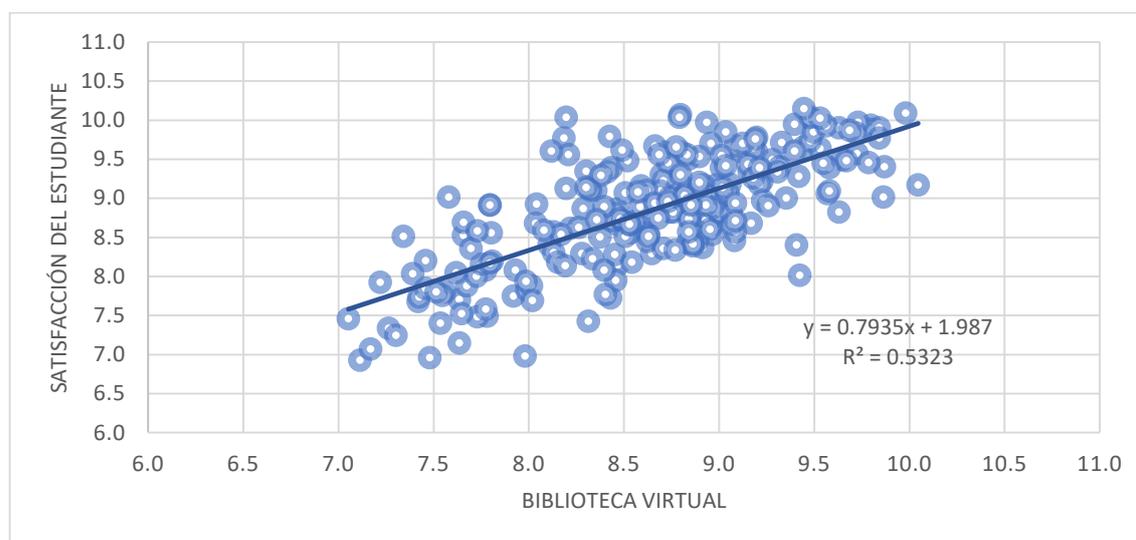


Figura 2:

Relación entre biblioteca virtual y satisfacción del estudiante

Fuente: Base de datos de los instrumentos

De acuerdo a la tabla 13 se da a notar a la relación que existe equivalente a 57,9% entre la alta valoración que tiene la biblioteca virtual y la alta satisfacción que este genera sobre los estudiantes de la USP Chimbote, la cual se puede corroborar con la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman mostrada en la tabla 14 entre las variables biblioteca virtual y satisfacción del estudiante nos indican que existe correlación significativa positiva equivalente a 0,00 siendo menor a 0,05 con un coeficiente de correlación equivalente a 0,680 indicando que tiene una correlación modernamente fuerte el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe la relación entre biblioteca virtual y satisfacción de los estudiantes de la escuela de Administración de la USP Chimbote como se puede ver en la figura 2.

Después de haber colocado todos los resultados a continuación se mostrará un análisis y la propuesta de acuerdo los resultados encontrados; donde debido a que los resultados obtenidos son de altos porcentajes en alta valoración de biblioteca virtual y alta satisfacción, se realizó un filtro de todos los casos donde se escogió las frecuencias más altas y que estas hayan calificado a la biblioteca virtual con una alta valoración y al mismo tiempo tengan una satisfacción alta, de las cuales se identificó a 17 casos caracterizados por sexo femenino, pertenecientes al grupo de ciclo de nivel técnico, que no hayan desaprobados cursos y sobre todo que estén en un rango de edad entre 19 a los 23 años de edad, pero a pesar de estos casos identificados todavía persiste como un valor elevado a regular interacción que tiene el servicio de biblioteca virtual; que a pesar de estos altos valores existe un porcentaje alto en regular interacción equivalente a un 94,1% de los 17 casos escogidos así como una regular identidad corporativa equivalente a 35,3% donde permitirá realizar la propuesta.

Tabla 15:

Relación de casos filtrados

			Satisfacción del Estudiante		
			Alta Satisfacción del Estudiante		
			F	%	
Biblioteca Virtual	Alta Valoración	Interacción	Baja Interacción	0	0,0%
			Regular Interacción	16	94,1%
			Alta Interacción	1	5,9%
		Información	Baja Información	0	0,0%
			Regular Información	0	0,0%
			Alta Información	17	100,0%
		Identidad corporativa	Baja Identidad corporativa	0	0,0%
			Regular Identidad corporativa	6	35,3%
			Alta Identidad corporativa	11	64,7%
		SEXO	Masculino	0	0,0%
			Femenino	17	100,0%
		CICLO GRUPO	Ciclo Nivel Auxiliar	0	0,0%
			Ciclo Nivel Técnico	17	100,0%
			Ciclo Nivel Profesional	0	0,0%
		DESAPROBO	Desaprobó Cursos	0	0,0%
			No Desaprobó Cursos	17	100,0%
		EDAD	Hasta 18 años	0	0,0%
			De 19 a 23 años	17	100,0%
			De 24 a 30 años	0	0,0%
			De 31 años a más	0	0,0%

Fuente: Base de datos de los instrumentos

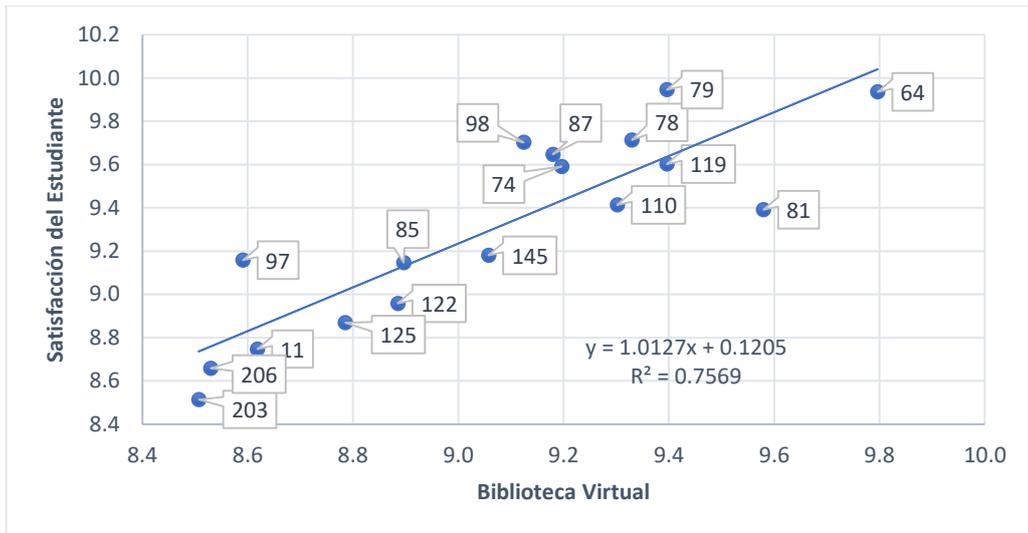


Figura 3:

Relación de casos filtrados

Fuente: Base de datos de los instrumentos

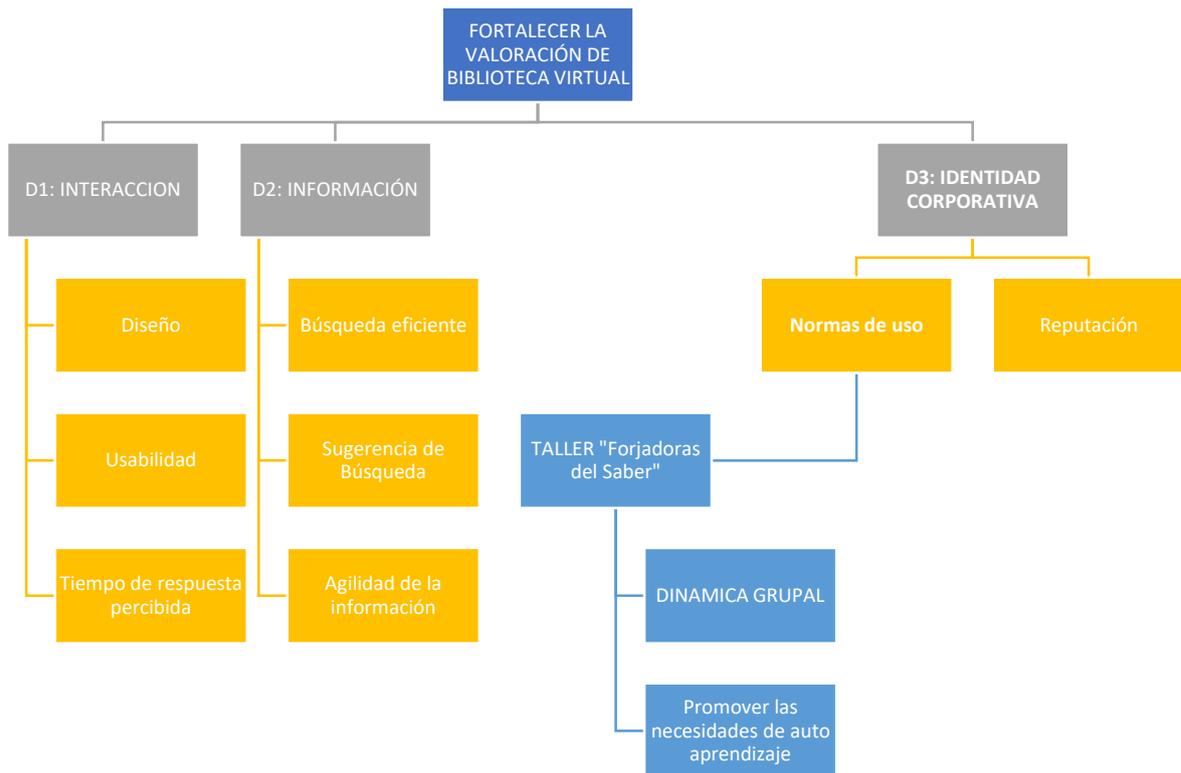


Figura 4:

Síntesis operativa del plan de mejora

Fuente: Elaboración propia

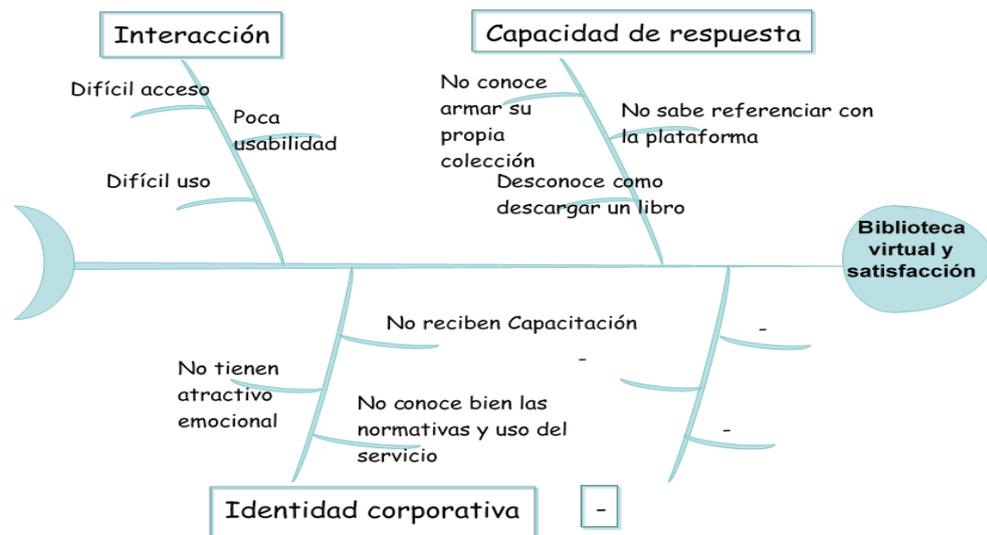


Figura 5:

Análisis de espina de pescado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16:

Clasificación de los efectos

Causas	Riesgos	Frecuencia	Impacto	Efectos
No tiene interacción	No cuenta con buen diseño	3	12	36
	Es muy Lento	1	9	9
	No es fácil de usar	1	9	9
No cuenta con Capacidad de respuesta	No conoce armar su propia colección	3	12	36
	No sabe referenciar con la plataforma	1	9	9
	Desconoce cómo descargar un libro	1	12	12
No tiene identidad corporativa	No reciben Capacitación	5	12	60
	no cumple con las expectativas del usuario	5	12	60
	El usuario no siente que tiene utilidad	5	12	60

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17:

Leyenda de frecuencia de efectos

FRECUENCIA		IMPACTO	
Denominación	Valor	Denominación	Valor
Muy frecuente	5	Muy alto impacto	12
Frecuente	3	Alto impacto	9
Poco frecuente	1	Impacto medio	3
		Bajo impacto	1

Fuente: Elaboración propia

IV. DISCUSIÓN

En la presente sección de esta tesis se va analizar los resultados obtenidos después de un arduo trabajo de recolección de datos, por lo que los siguientes párrafos van están en orden de los objetivos planteados para la presente investigación.

El primer objetivo específico de la actual investigación es determinar cómo valoran los estudiantes de la USP Chimbote al servicio de biblioteca virtual; donde se evidencia 63,5% de los estudiantes lo valoran de manera alta, lo cual que este servicio le es significativo para su formación, debido a que la interacción con el servicio es de fácil uso, encontrando información bibliográfica suficiente de acuerdo a los temas competentes dentro de su formación profesional, en cuanto identidad corporativa el estudiante considera que el servicio está de acorde al giro del negocio de la institución; de este porcentaje el sexo femenino es el más abundante equivalente al 55,6% de la muestra, de los cuales el 36,1% de ellas consideran esta alta valoración del servicio, al mismo tiempo la muestra el grupo más numeroso es el del ciclo de nivel técnico equivalente al 38,9% de la muestra y para finalizar la con caracterizaciones del porcentaje alta de valoración los estudiantes que se encuentran entre los 19 a los 23 años de edad indican esta alta valoración equivalente a 43,7% del 63,1% de ellos.

En cuanto a las dimensiones pertenecientes a esta variable uno de las trascendentales dimensiones que determinan esta variable según la opinión de los estudiantes es la información que brinda este servicio de biblioteca virtual, donde el 97,6% hacen referencia a alta información lo cual significa el contenido académico que maneja el servicio de biblioteca virtual está de acorde a la especialidad que el estudiante requiera, permitiendo realizar una búsqueda eficiente con la correcta información requerida y de forma abundante en cuanto a materiales bibliográficos, coincidiendo con la teoría del conectivismo creado por Siemens (2006 p.7); también mencionados por Gutiérrez (2012 p. 112) y Acuña (2017), donde el conectivismo habla sobre flujo de información que fluye en las aplicaciones web, permitiendo el aprendizaje de sus usuarios y que esta aplicación de campus virtual encaja en el campo educativo de la USP Chimbote.

En cuanto a la interacción nos demuestra los resultados que 89,3% tiene una regular interacción referenciando que el estudiante considera que el servicio de biblioteca virtual tiene visibilidad en cuanto a los iconos y enlaces que incluyan en su plataforma web, pero

pueda que no tiene una buena estructuración, brindado cierta dificultad en su uso para acceder al material bibliográfico que pueda contener este servicio; por otro lado a pesar de este alto porcentaje de la regular interacción el 52,8% de ellos lo valoran altamente a esta herramienta coincidiendo con Santrok, (2013 p. 126) así como Berger (2016 p. 50) quienes indican que la interacción es parte fundamental del ser humano para su proceso de aprendizaje y que esta interacción puede realizarse por diversos medios de comunicación como es el caso de la biblioteca virtual que se comunica el estudiante a través del computador, pero esta regular interacción coincide con Carrera, Delgado, Ovando y Contreras (2017, p. 108) así mismo, Soleymani, Mojiri y Zadeh (2017 p. 213) donde afirman que estos servicios educativos virtuales no son aceptados totalmente por los estudiantes, del mismo modo estas investigaciones indican la importancia de que los docentes gesten el uso de este servicio debido a que los estudiantes no usan con frecuencia este servicio, el cual coincide con la experiencia obtenida por el investigador en el focus group donde los estudiantes manifestaban que los docentes no persuadían en el uso de esta herramienta, prefiriendo el uso de buscadores populares en internet por el facilismo de información que se puede encontrar.

Para la dimensión identidad corporativa de esta variable se obtuvo 55,2% de regular identidad corporativa lo cual significa que el estudiante conoce las normas de acceso, pero no conoce bien el uso del servicio brindado por la institución, teniendo una regular reputación del servicio donde su atractivo emocional al usar este servicio no es tan agradable; pero muy cercano a este porcentaje la alta identidad corporativa con un 44,8% de donde de estos 41,7% lo valoran de manera alta a este servicio, lo cual significa que el 44,8% de estudiantes conocen las normas de acceso y uso del servicio brindado por la institución, teniendo una buena reputación del servicio; teniendo un atractivo emocional elevado al usar este servicio; el cual demuestra que el servicio brindado esta de acorde al giro de la institución que es la educación coincidiendo con Bravo, Matute y Pina (2016 p. 51) quien indica que la identidad corporativa son los atributos y conceptos que tiene la institución.

Del mismo modo el segundo objetivo específico de la investigación es identificar el nivel de la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP, donde se determinó que estos están altamente satisfechos con el servicio de biblioteca virtual en un 74,6% lo cual significa que el estudiante manifiesta tiene fiabilidad al servicio, también que el servicio tiene una alta capacidad de respuesta de acuerdo a las necesidades del estudiante y

demostrando su empatía; concertando con Álvarez, Chaparro y Reyes (2014 p. 23) así como Davis, Shorr, Campbell y McGowan (2004 p. 32), debido a que estos autores concluyen en sus investigaciones que estos servicios que se brindan genera satisfacción entre los estudiantes debido a que las universidades cuentan con material bibliográfico necesario para los cursos asignados de sus especialidades donde lo que más resalta es el acceso a estos servicios en conjunto con lo tecnológico. Por otra parte el 25,4% de los estudiantes todavía tienen una regular satisfacción demostrando que el servicio brinda fiabilidad media así como una mediana capacidad de respuesta permitiendo que los estudiantes perciben una empatía media.; coincidiendo con Chiavenato (2014 p. 241) así como Escudero (2012, p 195) mencionan a la teoría de jerarquía de las necesidades donde manifiesta que el ser humano es cambiante con respecto a la satisfacción, una vez satisfecho este siempre lo convierte en básico para posteriormente ampliar sus expectativas.

También se puede notar que en las dimensiones resaltan los resultados como la fiabilidad alta con un 86,1% lo que significa que el estudiante tiene una alta confianza, también determina que este servicio cumple con los objetivos del estudiante debido a que encuentran libros actualizados permitiendo ampliar su aprendizaje con un buen acceso a la información y sobre todo que los estudiantes sienten la seguridad de encontrar información académica verídica; también el 56,3% indica que el servicio tiene una alta capacidad de respuesta lo que significa el servicio es rápido, siempre está disponible, tiene alta asertividad por encajar con las necesidades de sus usuarios. Para finalizar de detallar la descripción de esta variable tenemos que el 62,7% indican que el servicio tiene una alta empatía porque para el estudiante, este servicio cumple con su propósito por lo que genera una buena experiencia al usarlo; todo lo detallado coincide con Purani (2013 p. 292) así como Aldweeri et al. (2017, p. 98) donde en sus investigaciones concluyen que la confianza así como la lealtad que genera estos servicios está estrechamente relacionada con la satisfacción como es el caso de la presente donde la confianza es parte elemental de la fiabilidad como se puede apreciar en la operacionalización de variables; también indican estos autores que estos servicios son muy apreciados por los usuarios jóvenes quienes cuentan con una preparación tecnología previa coincidiendo con los resultados de esta investigación donde el grupo más grande son los estudiantes que tienen una edad entre los 19 a 23 años donde el 46,0% de ellos tienen una alta satisfacción .

Además en cuanto al tercer objetivo específico donde se desea estimar al relación entre la interacción de la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote, se determinó estadísticamente que si existe una relación entre interacción y satisfacción con un grado de correlación media alta equivalente a 0,591; por lo que coincide con el estudio realizado por Civica Group Limited, (2018, p. 22) donde indican que los usuarios de las bibliotecas virtuales están satisfechos pero que estos servicios deben estar actualizados de acuerdo a los avances tecnológicos para que estas tengan presencia constante en los usuarios, coincidiendo los resultados donde el 64,7% de los estudiantes indican que tienen una regular interacción a pesar de la alta satisfacción que tienen con este servicio; .lo que significa que el estudiante considera que el servicio de biblioteca virtual tiene visibilidad en cuanto a los iconos y enlaces que incluyan en su plataforma web, pero pueda que no tiene una buena estructuración, brindado cierta dificultad en su uso para acceder al material bibliográfico que pueda contener este servicio pero a pesar de eso este demuestra fiabilidad al servicio, también indica que el servicio tiene una alta capacidad de respuesta de acuerdo a lo que se necesita como estudiante y demuestra empatía.

Además en cuanto al cuarto objetivo específico donde se desea estimar al relación entre la información y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote, se determinó estadísticamente que si existe una relación entre información y satisfacción con un grado de correlación media alta equivalente a 0,641; por lo que concierda con Faller, Strahl, Richard, Niehues y Meng (2017, p. 1746) así como Shin, Kim, Song, Jeon y Shin (2019, p. 9) donde en sus investigaciones concluyen que la información tiene relación con la satisfacción debido a que esta información es detallada. Esto se refleja en los resultados donde un 74,2% de estudiantes indican que el servicio tiene una alta información y al mismo tiempo tienen una alta satisfacción lo que significa que el contenido académico que maneja el servicio de biblioteca virtual está de acorde a la especialidad que el estudiante requiera, permitiendo realizar una búsqueda eficiente con la correcta información requerida y de forma abundante en cuanto a materiales bibliográficos permitiendo la fiabilidad al servicio, así como indica la alta capacidad de respuesta de acuerdo a lo que se necesita como estudiante y el servicio demuestra empatía.

Asimismo, en todo lo que al quinto objetivo específico incumbe, este desea estimar la relación entre la identidad corporativa que muestra la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP, se comprobó estadísticamente que si existe una

relación entre identidad corporativa y satisfacción con un grado de correlación media alta equivalente a 0,559; por lo que concuerda con el estudio realizado por Hwang y Choi (2019, p. 10) adicionalmente con Buil, Catalán y Martínez (2016, p.10) ambas investigaciones concluyen satisfacción está estrechamente relacionada identidad e imagen corporativa a pesar que ambas investigaciones se enfocan en distintos ambientes. Esto se da a notar en los resultados obtenidos donde un 40,5% manifiestan que tiene una alta identidad corporativa lo que significa que el estudiante conoce las normas de acceso y uso del servicio brindado por la institución, teniendo una buena reputación del servicio; teniendo un atractivo emocional elevado cuando hace uso de este servicio; pero hay otro grupo de 34,1% que tiene regular identidad corporativa lo que significa que el estudiante conoce las normas de acceso, pero no conoce bien el uso del servicio brindado por la institución, teniendo una regular reputación del servicio donde su atractivo emocional al usar este servicio no es tan agradable; estos dos resultados mencionados suman un 74,6% indicando que tiene una alta satisfacción debido a que demuestra fiabilidad al servicio, también indica que el servicio tiene una alta capacidad de respuesta de acuerdo a lo que se necesita como estudiante y el servicio demuestra empatía.

Una vez visto todos los objetivos específicos competentes a la investigación se determinó estadísticamente la relación biblioteca virtual y satisfacción del estudiante con un grado de relación medio alto equivalente a 0,680 en la presente investigación el cual concuerda con las investigaciones internacionales de Álvarez, Chaparro y Reyes (2014 p. 23); Davis, Shorr, Campbell y McGowan (2004 p. 32); Carrera, Delgado, Ovando y Contreras (2017, p. 108) así mismo, Soleymani, Mojiri y Zadeh (2017 p. 213) donde el servicio brindado por las bibliotecas virtuales están relacionadas con la satisfacción de sus usuarios ya que estos brindan información personalizada de acorde a la característica del tema que se desea encontrar. En el ámbito nacional los resultados obtenidos también coinciden con las investigaciones de Ferro (2017 p. 88) así como De La Cruz (2017 p. 110) quien indican existe relación entre biblioteca virtual con la satisfacción del estudiante. Todo esto se puede demostrar con los resultados obtenidos donde un 57,9% de estudiantes valoran de manera alta al servicio en estudio y al mismo tiempo tienen una alta satisfacción lo que significa que para el estudiante el servicio de biblioteca virtual si le es significativo para su formación, debido a que la interacción con el servicio es de fácil uso, en el caso de información el estudiante encuentra la suficiente bibliografía de acuerdo a los temas

formativos dentro de su formación profesional, en cuanto identidad corporativa el estudiante considera que el servicio está de acorde al giro del negocio de la institución permitiendo que este demuestre fiabilidad al servicio, indicando la alta capacidad de respuesta de acuerdo a lo que se necesita como estudiante y a todo suma la empatía.

A pesar de todas las coincidencias mencionadas los autores Rey (2000 p. 152) así como Peker, Kucukozer-Cavdar y Cagiltay (2016 p. 171) revelan que también que existe la relación entre ambas variables pero que la satisfacción obtenidas por ellos son negativas contradiciendo a los resultados de la presente investigación donde la relación existente es positiva lo que significa que a mayor interacción, información e identidad corporativa de la biblioteca virtual mayor será la satisfacción del estudiante.

V. CONCLUSIONES

Primera: La biblioteca virtual que tiene la USP Chimbote es valorada de manera alta y confirmando que la teoría de conectivismo que es el fundamento epistemológico para este tipo de servicios, esto se debe a que los estudiantes saben y conocen que pueden encontrar información fehaciente y diversa en cuanto los temas que ellos desean obtener.

Segunda: Existe una alta satisfacción del estudiante, reafirmando la teoría epistemológica de jerarquía de las necesidades, el resultado obtenido de satisfacción se debe a la alta fiabilidad y capacidad de respuesta que el servicio de biblioteca virtual brinda.

Tercera: Existe una relación entre la interacción y la satisfacción del estudiante.

Cuarta: Existe la correlación entre la información del servicio con la satisfacción del estudiante de acuerdo a los temas académicos que ellos afrontan durante el transcurso de su profesión

Quinta: La identidad corporativa tiene relación directa con la satisfacción del estudiante, debido al conocimiento de las políticas de acceso a este servicio.

Sexta: La biblioteca virtual se relaciona de manera positiva con la satisfacción del estudiante.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo analizado durante esta investigación se recomienda:

Primera: El director del programa de estudio de administración debe promover el uso de este servicio a través de la comprensión lectora que los docentes pueden evaluar en sus informes desarrollados por los estudiantes.

Segunda: En cuanto a la satisfacción del estudiante, que el director del programa de estudio realice un taller demostrativo en un laboratorio de cómputo el uso adecuado del servicio, demostrando todas las bondades del servicio.

Tercera: Mejorar la interacción del servicio y la satisfacción, es reducir los pasos para acceder a esta plataforma debido a que el estudiante por lo menos debe realizar seis pasos iniciando desde su página web de la institución.

Cuarta: Para mejorar la información que brinda el servicio y satisfacción de los estudiantes es que el director del programa de estudio gestione que en los sílabos de los cursos incorporen un porcentaje de material bibliográfico del servicio.

Quinta: Mejorar la identidad corporativa y satisfacción de los estudiantes difundir los nuevos materiales bibliográficos incorporados al servicio.

Sexta: Por consiguiente, a los nuevos investigadores con respecto al servicio de biblioteca virtual y la satisfacción del estudiante la investigación deben hacerlo con un diseño de investigación longitudinal para realizar una investigación más exhaustiva encontrando características como en que emporada estos servicios tienen más uso

Séptima: recomienda que el uso de estos tipos de servicios debe haber constante difusión informativa para los usuarios destinados por los diferentes medios de comunicación que se usa dentro de la organización, esto se debe a que los usuarios siempre van a optar por el camino más fácil que no asegura la información calidad que puede brindar un material bibliográfico de la especialidad.

VII. PROPUESTA

En esta sección de la presente investigación el investigador propone un taller de capacitación que consta de forjar a un grupo de estudiantes del programa de estudio de administración de la USP Chimbote como futuros capacitadores que dominen la biblioteca virtual.

El desarrollo del taller se mostrará en anexo 6 el cual se denominará “Forjadoras del Saber” donde se le dará a las estudiantes un reconocimiento por parte de la institución.

PLAN DE CAPACITACIÓN ESTUDIANTIL USP

A. DATOS INFORMATIVOS

- Denominación: “Forjadoras del Saber”
- Áreas responsables
 - E.A.P Administración
 - Biblioteca
- Beneficios
 - Estudiantes de la E.A.P de Administración USP Chimbote
- Causas raíz priorizadas
 - Interacción de biblioteca virtual
 - Identidad corporativa de biblioteca virtual
- Duración
 - 15 horas presenciales

B. FUNDAMENTACIÓN

De acuerdo al estudio realizado durante el año 2019 en la escuela de administración los estudiantes demuestran que lo valoran de manera alta al servicio de biblioteca virtual teniendo una alta satisfacción, pero a pesar de eso se encuentran ciertas debilidades en el caso manejo y uso de este servicio pero que las personas quienes más usan son estudiantes de sexo femenino pertenecientes a los ciclos académicos del IV al VII, que no hayan desaprobados cursos y sobre todo que estén en un rango de edad entre 19 a los 23 años de edad, por lo que se requiere fortalecer generando líderes capacitadoras de en este servicio permitiendo compartir lo aprendido con sus compañeros convirtiéndose en una red de información tal y como sustenta la teoría del conectivismo de George Siemens.

C. OBJETIVO

Formar capacitadores de este servicio, con la capacidad de replicar a sus compañeros, ayudando a desarrollar habilidades de comunicación, de investigación y de manejo de las nuevas tecnologías.

D. IMPACTO

En la institución debido a que no solo los docentes y trabajadores del programa de estudio sean los únicos que capaciten, sino que estos instructores también puedan brindar soporte debido a que sus diversas actividades no les pueda brindar el tiempo suficiente para realizar la inducción del uso de este servicio

E. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

ETAPAS	FECHA	RESPONSABLES
Elaboración del proyecto	Febrero 2020	Biblioteca Dirección de escuela
Evaluación del proyecto	Marzo 2020	Dirección académica
Aprobación del proyecto	Marzo 2020	Dirección académica Dirección de escuela
Ejecución del proyecto	Abril 2020	Biblioteca Dirección de escuela Equipo de apoyo

F. RECURSOS

- Material digital
- Certificados
- Plumones
- Equipo de sonido
- Micrófono
- Proyector Multimedia
- Laboratorio de cómputo

G. CRITERIOS DE APROBACION Y CERTIFICACIÓN

Las estudiantes deben tener el 100% de asistencia presencial y para la certificación pasaran por una previa evaluación.

REFERENCIAS

- Acuña, M. (04 de Septiembre de 2017). *Conectivismo como teoría del aprendizaje basada en las TIC*. Obtenido de <https://bit.ly/2N3hyui>
- Al-dweeri, R. M., Obeidat, Z. M., Al-dwiry, M. A., Alshurideh, M. T., & Alhorani, A. M. (2 de Marzo de 2017). The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 92-103. doi:10.5539/ijms.v9n2p92
- Alegsa, L. (31 de Julio de 2018). *Definición de aplicación web*. Obtenido de <https://bit.ly/2FuNdRg>
- Allauca, M., & Lara, L. (2018). Entornos de Aprendizaje Personales (PLE) con herramientas web 3.0 y su aplicación en los procedimientos de Investigación Científica. *Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 1-12. Obtenido de <https://bit.ly/39WlxBU>
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. México: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Obtenido de <https://bit.ly/2QuKNZo>
- Anderman, E., & Anderman, L. (2009). *Psychology of Classroom Learning*. Detroit: Macmillan Reference USA.
- Berger, K. (2016). *Psicología del desarrollo Infancia y Adolescencia* (Novena ed.). Madrid: Editorial Medica Panamericana.
- Bhatnaga, K., & Srivastava, K. (2012). Job satisfaction in health-care organizations. *Industrial Psychiatry*, 75–78.
- Bravo, R., Matute, J., & Pina, J. (2016). Gestión de la identidad corporativa: Evidencias en el sector bancario. *Revista de Ciencias Sociales*, 49-62.
- Buil, I., Catalán, S., & Martínez, E. (2016). The importance of corporate brand identity in business management: An application to the UK banking sector. *BRQ Business Research Quarterly*, 3-12. doi:10.1016/j.brq.2014.11.001
- Burton, V. (2012). Web Site Interactivity. En *E-Commerce Sourcebook* (pág. 98). Gale Cengage Learning.
- Burton, V. L. (2012). Web Site Usability. En G. E.-C. *Sourcebook*. Gale Cengae Learning.

- Caivano, R., & Villoria, L. (2009). *Aplicaciones Web 2.0*. Villa María: Universidad Nacional de Villa María.
- Carrasco, S. (2013). Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo. En *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo* (págs. 67-92). Madrid: Ediciones Paraninfo, S. A. Obtenido de <https://bit.ly/2QUUU8Q>
- Carrera, O., Delgado, S., Ovando, M., & Contreras, E. (2017). Factors that encourage the use of the virtual library in college students: a case study at the Universidad de Gomez Palacio in Durango. Pittsburgh: University Library System, University of Pittsburgh. doi:10.5195/biblios.2017.333
- Casson, L. (02 de Marzo de 2001). *Libraries in the Ancient World*. United States of America: Yale University Press. Obtenido de <https://bit.ly/2Fv9Rcc>
- Castello, A. (2013). Estrategias empresariales en la web 2.0. Las redes sociales online. San Vicente: ECU.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chigbu, E. D., John-Okeke, R., & Omekwu, C. (1 de Noviembre de 2016). Corporate social responsibility: challenges of implementing MTN digital libraries in Nigerian universities. *Library Philosophy and Practice*, Moscow. Obtenido de Library Philosophy and Practice: <https://bit.ly/2QUYAYc>
- Civica Group Limited. (2018). The intrinsic value of libraries as public spaces: communicating physical-digital as the new normal. 22. Obtenido de blok de bid: <https://bit.ly/2QTJNNI>
- Coon, D., & Mitterer, J. (2016). *Introducción a la Psicología: El acceso a la mente y la conducta* (Treceava ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Davis, A., Shorr, R., Campbell, K., & McGowan, J. (2004). A post-merger hospital library collection survey and data analysis indicated better resource allocation and user satisfaction. *Journal of the Canadian Health Libraries Association*, 29-38. Obtenido de <https://bit.ly/36xvRzd>
- De La Cruz, A. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. Lima.
- Denton, D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Dias de Santos S.A.
- El Comercio. (17 de Mayo de 2017). *Día de Internet: La evolución de la red en el Perú*. Obtenido de <https://bit.ly/39PvXEc>

- E-Libro. (2018). *Preguntas Frecuentes*. Recuperado el 09 de Junio de 2019, de <https://bit.ly/2N1gTtG>
- Escudero, J. (2012). Atención al cliente/consumidor. En *Comunicación y atención al cliente* (págs. 193-222). Madrid, España: Ediciones Paraninfo, SA. Obtenido de <https://bit.ly/2FpFBj0>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). Administración y control de calidad. México: CENGAJE Learning.
- Faller, H., Strahl, A., Richard, M., Niehues, C., & Meng, K. (2017). The prospective relationship between satisfaction with information and symptoms of depression and anxiety in breast cancer: A structural equation modeling analysis. *Psycho-Oncology*, 26, 1741-1748. doi:10.1002/pon.4358
- Farzad, F., Soltani, T., Kolli, S., & Ghanbary, S. (2019). Digital Brands and Web 3.0 Enterprises: Social Network Analysis and Thematic Analysis of User Activities and Behavioral Patterns in Online Retailers. *Ad-Minister*, 111–130.
- Features, Y. L. (22 de Diciembre de 2019). Commentator Library Survey: A Comprehensive Analysis. *UWIRE Text*, pág. 1.
- Ferro, P. (2017). Análisis del grado de satisfacción estudiantil de pregrado en la Universidad Nacional del Altiplano-2015. Puno.
- Grant, B. (2002). Justifying gifted education: a critique of needs claims and a proposal. *Journal for the Education of the Gifted*, 359-374. Obtenido de <https://bit.ly/36xyEbF>
- Grigoroudis, E., & Siskos, Y. (2010). Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality. New York: Springer.
- Gutiérrez, L. (2012). Conectivismo como teoría de aprendizaje: conceptos, ideas, y posibles limitaciones. *Revista Educación y Tecnología*, N° 1, 111-122. Obtenido de <https://bit.ly/36yWFyW>
- Hannah, G. (21 de Noviembre de 2011). *The McGill Tribune McGill libraries top national ranking of student satisfaction*. Obtenido de The McGill Tribune: <https://bit.ly/2G1v79K>
- Herederó, C., López, J., Romo, S., & Salgado, S. (2019). Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. Madrid: ESIC.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Hwang, Y. -S., & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 47(2), 1-12. doi:10.2224/sbp.7622
- Iruela, J. (20 de Mayo de 2015). *Qué es la Web 3.0*. Obtenido de <https://bit.ly/36A6mNQ>
- Kail, R. (2016). *Human Development: A Life-Span View*. Estados Unidos: CENGAGE Learning.
- König, J., Oikonomopoulou, K., & Woolf, G. (2013). *Ancient Libraries*. New York: Cambridge University Press.
- Kostromins, A., & Baltmanis, R. (2014). Specific Mobile Web Usability Aspects Comparing to Web Usability. *Baltic Journal of Modern Computing*, 171-182.
- Kotler, P., & Armsrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.
- Kurts, D. (2012). Mejoramiento de la Satisfacción del Cliente. En *Marketing Contemporáneo* (págs. 316-317). México: CENGAGE Learning.
- Küster, I., & Hernández, A. (2013). De la Web 2.0 a la Web 3.0: antecedentes y consecuencias de la actitud e intención de uso de las redes sociales en la web semántica. *Universia Business Review*, 104-119.
- Lerner, K. L., & Lerner, B. W. (2013). Ergonomics. En *Computer Sciences* (págs. 76-78). Detroit: Gale Cengage Learning. Obtenido de <https://bit.ly/36vhOKA>
- Limay, Z. (2018). *Calidad de la atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia*. Hospital la Caleta. Chimbote.
- Luján, S. (06 de Abril de 2001). *Programación en Internet: clientes web*. España: Editorial Club Universitario. Obtenido de <https://bit.ly/2FtvCte>
- Martos, R. (25 de Octubre de 2018). *Nueva web municipal con atención especial a personas con limitación visual*. Obtenido de Noticias de Almeria: <https://bit.ly/2QTpVdl>
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Mateus, T. (25 de Junio de 2018). *Tendencias en el diseño de interacción en el 2018, engranado a la UX*. Obtenido de <https://bit.ly/2N0u3Ha>
- Nikolaos, T., Christos, K., Georgios, K., & Nikolaos, A. (2008). Design and Evaluation of Web-Based Learning Environments Using Information Foraging Models. En *Architecture Solutions for E-Learning Systems* (págs. 320-339). IGI Global.

- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Lima. Obtenido de <https://bit.ly/2vOmmhv>
- O'Reilly, T. (30 de Setiembre de 2005). *What Is Web 2.0*. Obtenido de <https://bit.ly/2QXR2E9>
- Pasquali, A. (2011). *La Comunicación Mundo*. Sevilla: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Peker, S., Kucukozer-Cavdar, S., & Cagiltay, K. (2016). Exploring the relationship between web presence and web usability for universities. *Emerald insight*, 157-174.
- Pérez, M. (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. *Apertura*.
- Purani, K. (2013). Exploring the Role of Technology Readiness in Developing Trust and Loyalty for E-Services. En H. E.-G. Eid, *E-Marketing in Developed and Developing Countries* (págs. 291-303). Business Science Reference. Obtenido de <https://bit.ly/36BCxfy>
- Quispe, A. (2013). El uso de las encuestas en las ciencias sociales. México: Ediciones D. D. S.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 139-153. Obtenido de <https://bit.ly/39Q5Fle>
- Rivera, D., & Ruiz, M. (2015). Satisfacción del Estudiantes que Actualmente Cursa Electivas en Bienestar Institucional FESC. *Revista Mundo Fesc*, 79-94.
- Ruiz, R., & Castro, Z. (2018). *Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Informe Técnico, INEI, Lima. Obtenido de <https://bit.ly/39LlbPq>
- Sánchez, M., & Vega, J. (2002). Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales: tres entidades por definir. *ACIMED*, 9-10.
- Sánchez, P. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.
- Santrok, J. (2013). *Psicología de la Educación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Scott, R. G. (2013). *Design Fundamentals*. New York: McGraw-Hill.
- Setó, D. (2004). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de <https://bit.ly/2N56Wv9>

- Shin, S. M., Kim, H. -A., Song, I., Jeon, H. -L., & Shin, J. -Y. (2019). Physician and pharmacist satisfaction and clinical needs for the real-time medication surveillance program in South Korea. *BMC Health Services Research*, 19(805 (2019)), 1-12.
- Siemens, G. (2006). Knowing Knowledge. Nodos Ele. Obtenido de <https://bit.ly/2Fw9i1Z>
- SINEACE. (Julio de 2016). *Modelo de acreditación para programas de estudios de institutos y escuelas de educación superior*. Recuperado el 10 de Julio de 2019, de <https://bit.ly/2QxzBLF>
- Smith, P. B. (2007). Towards studies of organizational behaviour with greater local relevance. *Revista de Psicología*, 177-195.
- Soleymani, M. R., Mojiri, S., & Zadeh, M. H. (2017). The supporting roles of academic librarians in virtual education. *International Journal of Educational and Psychological Researches*, 213-218. doi:10.4103/2395-2296.225095
- Sols, A. (2000). Fiabilidad, Mantenibilidad, Efectibilidad Un enfoque sistémico. España: Gráficas Moriel.
- Subirana, K. (17 de Septiembre de 2019). *Biblioteca Nacional del Perú: Del estante a la nube*. Recuperado el 10 de Mayo de 2019, de El Comercio: <https://bit.ly/2FrQ51n>
- SUNEDU. (Enero de 2016). El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano. Lima, Perú: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de <https://bit.ly/37HA4jP>
- Trillo, F. E., Huamán, D., & Bryce, M. (2012). Estrategias de cooperación interinstitucional para la construcción de recursos de información para los tomadores de decisión: caso Perú. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(2), 227. Obtenido de <https://bit.ly/2sTOKqY>
- Tupaz, N. (5 de Febrero de 2017). *50 bibliotecas virtuales de América Latina*. Obtenido de Mas Oportunidades: <https://bit.ly/2ZXCnmR>
- UNESCO. (1994). *Manifiestos De Las Bibliotecas - UNESCO/IFLA*. Recuperado el 13 de Agosto de 2018, de <https://bit.ly/2FuZtRL>
- UNESCO. (2013). Clasificación Internacional Normalizada de la Educación. En *CINE 2011* (págs. 53-56). Canada: Instituto de Estadística de la UNESCO. Obtenido de <https://bit.ly/2QNqAhX>
- Viveros, S. (Ed.). (2009). *APA Concise Dictionary of Psychology*. (J. Nuñez, & M. Ortiz, Trads.) Washington D. C.: American Psychological Association.

- Vossen, G., & Hagemann, S. (2007). *Unleashing Web 2.0 : From Concepts to Creativity*. United States of America: Morgan Kaufmann Publisher.
- Wang, H. (2012). *Interactivity Design in E-Learning: An Integrated Approach*. Dakota: IGI Global.
- Wong, W. (2011). *Fundamentos del diseño*. Nueva York: GG Diseño.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método
¿Cuál es la relación que existe la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela de administración de la Universidad San Pedro Chimbote?	General Determinar la relación entre Biblioteca Virtual y la satisfacción de los estudiantes de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote	General H1: Existe relación directa y significativa entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote. H0: No existe relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote	BIBLIOTECA VIRTUAL	Interacción	Tipo de investigación: No experimental Alcance correlacional Cuantitativo mixto Transversal Diseño: Correlacional transversal propositiva M: O ₁ → r → O ₂ ↓ P Muestra: 252 estudiantes. Técnicas de recolección de datos. Encuesta Entrevista Observación
	Específicos <ul style="list-style-type: none"> Determinar la valoración que tiene la biblioteca virtual de la USP Chimbote Medir la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote Estimar la relación entre la interacción que tiene la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote Revelar la relación entre la información en la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote Indicar la relación entre la identidad corporativa de la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote Realizar una propuesta de acuerdo a como demanden los resultados de la investigación 	Específicas <ul style="list-style-type: none"> H11: Existe relación directa y significativa entre interacción y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote. H01: No existe relación entre interacción y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote. H12: Existe relación directa y significativa entre información y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote. H02: No existe relación entre información y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote. H13: Existe relación directa y significativa entre identidad corporativa y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote. H03: No existe relación entre identidad corporativa y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote. 		Información	
			SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Fiabilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Empatía	

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VALORACIÓN DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL

Estimado estudiante a continuación complete los espacios en blanco

Sexo: _____ Ciclo Académico: _____ He desaprobado algún curso: Si () No ()

Edad: Hasta 18 años () De 19 a 23 años () De 24 a 30 años () De 31 años a más ()

El presente cuestionario es parte del trabajo de investigación para optar el grado de Doctor en Administración. Se le solicita leer detenidamente y responder con sinceridad el presente cuestionario; cuya finalidad es medir la valoración de la Biblioteca Virtual que brinda su Universidad Se agradece su colaboración. an Pedro Chimbote a los estudiantes de Administración.

Marque con una X la respuesta que usted considere.

Nº	PREGUNTAS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	ALGUNAS VECES (3)	MUY POCAS VECES (2)	NUNCA (1)
1	¿Los enlaces que contiene la biblioteca virtual los aprecio a simple vista?					
2	¿El formato de la biblioteca virtual es sencillo?					
3	¿Utilizo los libros publicados en la biblioteca virtual?					
4	¿En la biblioteca virtual encuentro los libros de acuerdo a mi especialidad?					
5	¿Los libros y publicaciones externos, son de menor calidad a los encontrados en la biblioteca virtual?					
6	¿La biblioteca virtual, muestra alternativas de búsqueda bibliográfica?					
7	¿La información mostrada tiene coherencia con lo solicitado en la biblioteca virtual?					
8	¿La biblioteca virtual me proporciona muchos libros y publicaciones?					
9	¿Conozco las normativas de ingreso y uso a la biblioteca virtual?					
10	¿Estoy convencido que la biblioteca virtual es un buen referente para la investigación?					
11	¿Con qué frecuencia uso la biblioteca virtual?					
12	¿La biblioteca virtual es funcional en todas las computadoras?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE POR EL SERVICIO DE BIBLIOTECA VIRTUAL

Estimado estudiante a continuación complete los espacios en blanco

Sexo: _____ Ciclo Académico: _____ He desaprobado algún curso: Si () No ()

Edad: Hasta 18 años () De 19 a 23 años () De 24 a 30 años () De 31 años a más ()

Lea detenidamente y responda con sinceridad el presente cuestionario permitirá medir la satisfacción del estudiante en cuanto al servicio de Biblioteca Virtual que se brinda su Universidad San Pedro Chimbote a los estudiantes de Administración.

Marque con una X la respuesta que usted considera

N°	PREGUNTAS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	ALGUNAS VECES (3)	MUY POCAS VECES (2)	NUNCA (1)
1	¿Recomendaría usar la biblioteca virtual a mis amigos?					
2	¿Encuentro libros actualizados en la biblioteca virtual?					
3	¿La biblioteca virtual permite ampliar mi aprendizaje?					
4	¿Es de fácil acceso la biblioteca virtual?					
5	¿La biblioteca virtual me asegura información verídica?					
6	¿El servicio de biblioteca virtual es rápido?					
7	¿El servicio de biblioteca virtual está disponible las 24 horas?					
8	¿La biblioteca virtual me permite armar mi propia colección de libros?					
9	¿La biblioteca virtual me permite resaltar texto y crear notas de los libros?					
10	¿Puedo copiar, descargar e imprimir información relevante de la biblioteca virtual?					
11	¿Puedo crear referencias bibliográficas y compartir los enlaces de los libros virtuales?					
12	¿La biblioteca virtual cumple con mis intereses como estudiante?					
13	¿Mi experiencia con la biblioteca virtual es buena?					

FICHA TÉCNICA BIBLIOTECA VIRTUAL

Nombre: Cuestionario para medir la valoración de la biblioteca virtual

Autor: Mg. Julio Víctor Garibay Castillo

Tamaño muestral: 252 estudiantes

Método de obtención de información: De modo presencial, duración media 8 minutos

Expertos: Dr. Jiménez Jáuregui Yadira Julia
 Dr. Silva Zelada Noé Hilario
 Dr. Tinoco Neyra David Arturo
 Dr. Coronado Farroñan Williams
 Dr. Sánchez Pacheco Luis

Objetivos: El presente instrumento sirve para medir cuantitativamente la variable biblioteca virtual

VARIABLE		ÍTEMS	PESO	VAREMOS	ORDINAL
Biblioteca Virtual		1 al 12	5 por ítem	31 - 60 17 - 30 0 - 16	Alta Regular Baja
DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	PESO	VAREMOS	ORDINAL
Interacción	Diseño	1 al 3	5 por ítem	9 - 15	Alta
	Usabilidad			6 - 8 0 - 5	Regular Baja
Información	Búsqueda eficiente	4 al 8	5 por ítem	14 - 25	Alta
	Palabras Clave			9 - 13	Regular
	Fluidez de la información			0 - 8	Baja
Identidad corporativa	Normas de uso Reputación	9 al 12	5 por ítem	11 - 20	Alta
				7 - 10	Regular
				0 - 6	Baja

DESCRIPCION ORDINAL DEL INSTRUMENTO		
VARIBALE	ORDINAL	DESCRIPCION
Biblioteca Virtual	Baja valoración de la biblioteca virtual	Para el estudiante el servicio de biblioteca virtual no es importante para su formación educativa profesional, debido a que el estudiante tiene una baja interacción con el servicio, no encuentra la información bibliográfica requerida de acuerdo a sus temas que le compete, así como el servicio brindado no se encuentra de acorde al giro de la institución
	Regular valoración de la biblioteca virtual	Para el estudiante el servicio de biblioteca virtual es medianamente importante para su formación, debido a que la interacción con el servicio tiene cierto grado de dificultad en su uso, en el caso de información no encuentra la suficiente bibliografía de acuerdo a los temas indica dos dentro de su formación profesional, en cuanto identidad corporativa el estudiante considera que al servicio todavía le falta adecuarse al giro del negocio de la institución.
	Alta valoración de la biblioteca virtual	Para el estudiante el servicio de biblioteca virtual si le es significativo para su formación, debido a que la interacción con el servicio es de fácil uso, en el caso de información el

		estudiante encuentra la suficiente bibliografía de acuerdo a los temas formativos dentro de su formación profesional, en cuanto identidad corporativa el estudiante considera que el servicio está de acorde al giro del negocio de la institución.
DIMENSION	ORDINAL	DESCRIPCION
Interacción	Baja interacción	Referencia que el estudiante considera que el servicio de biblioteca virtual no tiene visibilidad en cuanto a los iconos y enlaces que incluyan en su plataforma web, dificultando al uso de material bibliográfico que pueda contener este servicio.
	Regular Interacción	Referencia que el estudiante considera que el servicio de biblioteca virtual tiene visibilidad en cuanto a los iconos y enlaces que incluyan en su plataforma web, pero pueda que no tiene una buena estructuración, brindado cierta dificultad en su uso para acceder al material bibliográfico que pueda contener este servicio.
	Alta Interacción	Referencia que el estudiante considera que el servicio de biblioteca virtual tiene una buena visibilidad en cuanto a los iconos y enlaces que incluyan en su plataforma web, facilitando el uso de material bibliográfico que pueda contener este servicio.
Información	Baja información	El contenido académico que maneja el servicio de biblioteca virtual no está de acorde a la especialidad que el estudiante requiera, permitiendo realizar una búsqueda con resultados nulos o distintos a la información requerida en cuanto a materiales bibliográficos.
	Regular información	El contenido que maneja el servicio de biblioteca virtual está tiene poca información a la especialidad que el estudiante requiere, en la búsqueda de información brinda cierta dificultad para ubicar la información requerida en materiales bibliográficos.
	Alta información	El contenido académico que maneja el servicio de biblioteca virtual está de acorde a la especialidad que el estudiante requiera, permitiendo realizar una búsqueda eficiente con la correcta información requerida y de forma abundante en cuanto a materiales bibliográficos.
Identidad Corporativa	Baja identidad corporativa	El estudiante desconoce las normas de acceso y uso del servicio, teniendo una mala reputación del servicio que se le brinda; evitando el uso de este servicio.
	Regular identidad corporativa	El estudiante conoce las normas de acceso, pero no conoce bien el uso del servicio brindado por la institución, teniendo una regular reputación del servicio donde su atractivo emocional al usar este servicio no es tan agradable.
	Alta identidad corporativa	El estudiante conoce las normas de acceso y uso del servicio brindado por la institución, teniendo una buena reputación del servicio; teniendo un atractivo emocional elevado cuando hace uso de este servicio.

FICHA TÉCNICA SATISFACCION DEL ESTUDIANTE.

Nombre: Cuestionario para la variable satisfacción del estudiante de la escuela de administración

Autor: Mg. Julio Víctor Garibay Castillo

Tamaño muestral: 252 estudiantes

Método de obtención de información: De modo presencial, duración media 10 minutos

Expertos: Dr. Jiménez Jáuregui Yadira Julia
 Dr. Silva Zelada Noé Hilario
 Dr. Tinoco Neyra David Arturo
 Dr. Coronado Farroñan Williams
 Dr. Sánchez Pacheco Luis

Objetivos: El presente instrumento sirve para medir cuantitativamente la variable satisfacción del estudiante de la USP Chimbote

VARIABLE		ÍTEMS	PESO	VAREMOS	ORDINAL
Satisfacción del estudiante		1 al 13	5 por ítem	34 - 65 18 - 33 0 - 17	Alta Regular Baja
DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	PESO	VAREMOS	ORDINAL
Fiabilidad	Confianza Cumplimiento de objetivos Seguridad	1 al 5	5 por ítem	14 - 25 9 - 13 0 - 8	Alta Regular Baja
Capacidad de respuesta	Servicios prestados Asertividad	6 al 11	5 por ítem	16 - 30 10 - 15 0 - 9	Alta Regular Baja
Empatía	Expectativa Experiencia	12 al 13	5 por ítem	6 - 10 4 - 5 0 - 3	Alta Regular Baja

DESCRIPCION ORDINAL DEL INSTRUMENTO		
VARIBALE	ORDINAL	DESCRIPCION
Satisfacción del estudiante	Baja satisfacción del estudiante	El estudiante manifiesta su insatisfacción debido a que no demuestra fiabilidad al servicio, también indica que el servicio tiene una baja capacidad de respuesta de acuerdo a lo que se necesita como estudiante y el servicio no demuestra empatía
	Regular satisfacción del estudiante	El estudiante manifiesta su mediana satisfacción debido a que demuestra fiabilidad media al servicio, también indica que el servicio tiene una mediana capacidad de respuesta de acuerdo a lo que se necesita como estudiante y el servicio demuestra empatía media.
	Alta satisfacción del estudiante	El estudiante manifiesta su alta satisfacción debido a que demuestra fiabilidad al servicio, también indica que el servicio tiene una alta capacidad de respuesta de acuerdo a lo que se necesita como estudiante y el servicio demuestra empatía

DIMENSION	ORDINAL	DESCRIPCION
Fiabilidad	Baja fiabilidad	Hace referencia a que el estudiante tiene una baja confianza sobre el servicio, también determina que este servicio no cumple con los objetivos del estudiante debido a que no encuentran libros actualizados, obstruyendo la ampliación de su aprendizaje y sobre todo que los estudiantes sienten la inseguridad de encontrar información académica verídica.
	Regular fiabilidad	Hace referencia a que el estudiante tiene una regular confianza, también determina que este servicio cumple regularmente con los objetivos del estudiante debido a que encuentran algunos libros actualizados permitiendo ampliar medianamente su aprendizaje con un regular acceso a la información y sobre todo que los estudiantes sienten una seguridad media de encontrar información académica verídica.
	Alta fiabilidad	Hace referencia a que el estudiante tiene una alta confianza, también determina que este servicio cumple con los objetivos del estudiante debido a que encuentran libros actualizados permitiendo ampliar su aprendizaje con un buen acceso a la información y sobre todo que los estudiantes sienten la seguridad de encontrar información académica verídica.
Capacidad de respuesta	Baja capacidad de respuesta	Hace referencia a que el servicio prestado es baja capacidad de respuesta, con un servicio lento, con poca disponibilidad, con baja asertividad por encajar con las necesidades de los estudiantes a través de su servicio.
	Regular capacidad de respuesta	Hace referencia a que el servicio prestado tiene una regular capacidad de respuesta, con mediana rapidez, con regular disponibilidad, con regular asertividad para encajar con las necesidades de los estudiantes a través de su servicio.
	Alta capacidad de respuesta	Hace referencia a que el servicio prestado tiene alta capacidad de respuesta, con rapidez, siempre disponible, con alta asertividad por encajar con las necesidades de los estudiantes a través de su servicio.
Empatía	Baja empatía	Hace referencia cuando el estudiante considera que el servicio es poco empático no cubriendo las expectativas, brindando una mala experiencia
	Regular empatía	Hace referencia cuando el estudiante considera que el servicio es medianamente empático cubriendo algunas expectativas, por lo que experiencia obtenida es regular
	Alta empatía	Hace referencia cuando el estudiante considera que el servicio es empático cubriendo las expectativas brindando una buena experiencia.

GUÍA DE PREGUNTAS DE FOCUS GROUP

TEMA: ESTUDIO DE RELACIÓN ENTRE BIBLIOTECA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA USP CHIMBOTE

La sesión se inicia con una dinámica en donde se les indica que conversen en pareja y le mencionen a sus compañeros que opinan sobre la biblioteca virtual que les ofrece su universidad.

ASPECTOS A ABORDAR:

Parte 1: Explicación introductoria al grupo

- a. Explicar cómo va funcionar la sesión de grupo
- b. Hablar sobre los cambios que se está dando en las universidades a nivel nacional con la nueva ley universitaria.
- c. Explicar que de aquí en adelante voy a realizar algunas preguntas para que pueda conversarse en pareja para luego hablar en grupo

Parte 2: Rompiendo hielo

- a. Se hará una serie de preguntas con un determinado tiempo para que sea conversado
- b. Se les pedirá la opinión la Biblioteca Virtual en cuanto si es un producto fácil de usar
- c. Se les preguntará si al investigar para sus trabajos asignados han encontrado libros y publicaciones académicas de calidad de acorde a su tema de investigación
- d. Después también se les preguntará si la biblioteca virtual les brinda la seguridad de encontrar sus temas requeridos y que dificultades de repente han percibido al momento de usarla.
- e. Para finalizar se les preguntará si recomendarían que usen esta biblioteca virtual y que tan satisfechos están con este servicio.

Parte 3: Agradecimiento por la participación

Se les agradecerá a los estudiantes por su participación y la calidad de respuestas que brindaron y se compartirá un pequeño refrigerio.

LISTA DE PREGUNTAS A REALIZAR FOCUS GROUP

VALORACIÓN DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL

INTERACCIÓN

¿Utilizas los libros publicados en la biblioteca virtual? ¿Por qué? ¿Es de fácil uso?

INFORMACIÓN

¿En la biblioteca virtual encuentras los libros de acuerdo a tu especialidad? ¿Podrías contarme alguna anécdota con este servicio?

IDENTIDAD CORPORATIVA

¿Conoces las normativas de ingreso y uso a la biblioteca virtual? ¿Cuáles son los requisitos para acceder y usar este servicio?

¿Con qué frecuencia uso la biblioteca virtual? ¿Por qué y a que se debe?

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

FIABILIDAD

¿Encuentras libros actualizados en la biblioteca virtual? ¿Sabes a que se debe?

¿Recomendarías usar la biblioteca virtual a mis amigos? ¿Por qué?

CAPACIDAD DE RESPUESTA

¿La biblioteca virtual te permite armar tu propia colección de libros? ¿Podrías explicarme?

¿Puedes crear referencias bibliográficas y compartir los enlaces de los libros virtuales?
¿Conoces cómo hacerlo?

EMPATÍA

¿Cuál es tu experiencia con la biblioteca virtual? ¿Por qué?

Guía de observación

Fecha: _____

Nº	PREGUNTAS BIBLIOTECA VIRTUAL	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	ALGUNAS VECES (3)	MUY POCAS VECES (2)	NUNCA (1)
3	¿Utilizo los libros publicados en la biblioteca virtual?					
4	¿En la biblioteca virtual encuentro los libros de acuerdo a mi especialidad?					
9	¿Conozco las normativas de ingreso y uso a la biblioteca virtual?					
11	¿Con qué frecuencia uso la biblioteca virtual?					
12	¿La biblioteca virtual es funcional en todas las computadoras?					

Nº	PREGUNTAS SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		SIEMPRE (5)	CASI SIEMPRE (4)	ALGUNAS VECES (3)	MUY POCAS VECES (2)	NUNCA (1)
2	¿Encuentro libros actualizados en la biblioteca virtual?					
6	¿El servicio de biblioteca virtual es rápido?					
7	¿El servicio de biblioteca virtual está disponible las 24 horas?					
10	¿Puedo copiar, descargar e imprimir información relevante de la biblioteca virtual?					
13	¿Mi experiencia con la biblioteca virtual es buena?					

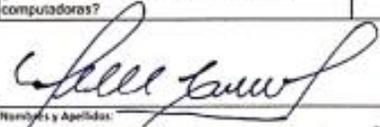
Anexo 3: Validez y confiabilidad



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: BIBLIOTECA VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Biblioteca Virtual	Interacción	Diseño	¿Los enlaces que contiene la biblioteca virtual los aprecia a simple vista?																	
			¿El formato de la biblioteca virtual es sencillo?						✓			✓		✓		✓				
		Usabilidad	¿Utilizo los libros publicados en la biblioteca virtual?									✓		✓		✓				
	Información	Búsqueda eficiente	¿En la biblioteca virtual encuentro los libros de acuerdo a mi especialidad?																	
			¿Los libros y publicaciones externos, son de menor calidad a los encontrados en la biblioteca virtual?						✓			✓		✓		✓				
		Palabras Clave	¿La biblioteca virtual, muestra alternativas de búsqueda bibliográfica?										✓		✓		✓			
		Fluidez de la información	¿La información mostrada tiene coherencia con lo solicitado en la biblioteca virtual?										✓		✓		✓			
			¿La biblioteca virtual me proporciona muchos de libros y publicaciones?										✓		✓		✓			
	Identidad corporativa	Normas de uso	¿Conozco las normativas de ingreso y uso a la biblioteca virtual?											✓		✓		✓		
		Reputación	¿Estoy convencido que la biblioteca virtual es un buen referente para la investigación?							✓				✓		✓		✓		
			¿Con qué frecuencia uso la biblioteca virtual?												✓		✓		✓	
			¿La biblioteca virtual es funcional en todas las computadoras?												✓		✓		✓	


 Nombre y Apellido: DAVID ARTURO TINOCO NEYRA DNI: 08480142

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Biblioteca Virtual

OJETIVO: Determinar la relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

DIRIGIDO A: Estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		✓		

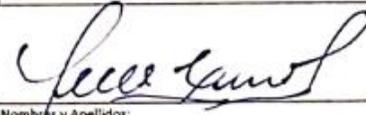
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: TINOCO NEYRA DAVID ARTURO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACION


DNI: 08480142

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO DE LA TESIS: BIBLIOTECA VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del estudiante	Fiabilidad	Confianza	¿Recomendaría usar la biblioteca virtual a mis amigos?								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cumplimiento de objetivos	¿Encuentro libros actualizados en la biblioteca virtual?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La biblioteca virtual permite ampliar mi aprendizaje?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Es de fácil acceso la biblioteca virtual?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Seguridad	¿La biblioteca virtual me asegura información verídica?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Capacidad de respuesta	Servicios prestados	¿El servicio de biblioteca virtual es rápido?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿El servicio de biblioteca virtual está disponible las 24 horas?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Asertividad	¿La biblioteca virtual me permite armar mi propia colección de libros?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La biblioteca virtual me permite resaltar texto y crear notas de los libros?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Puedo copiar, descargar e imprimir información relevante de la biblioteca virtual?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	¿Puedo crear referencias bibliográficas y compartir los enlaces de los libros virtuales?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Empatía	Expectativa	¿La biblioteca virtual cumple con mis intereses como estudiante?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Experiencia	¿Mi experiencia con la biblioteca virtual es buena?						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



Nombres y Apellidos:

DAVID ARTURO TINOCO NEYRA DNI: 08480142



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Satisfacción del estudiante

OJETIVO: Determinar la relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

DIRIGIDO A: Estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO

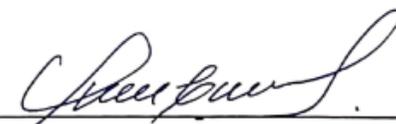
Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

TINOCO NEYRA DAVID ARYU

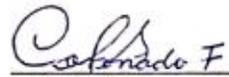
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACION


DNI: 08480142

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO DE LA TESIS: BIBLIOTECA VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Biblioteca Virtual	Interacción	Diseño	¿Los enlaces que contiene la biblioteca virtual los aprecio a simple vista?						/		/		/				
			¿El formato de la biblioteca virtual es sencillo?						/		/		/				
	Usabilidad		¿Utilizo los libros publicados en la biblioteca virtual?						/		/		/				
			Información	Búsqueda eficiente	¿En la biblioteca virtual encuentro los libros de acuerdo a mi especialidad?						/		/		/		
	¿Los libros y publicaciones externos, son de menor calidad a los encontrados en la biblioteca virtual?								/		/		/				
	Palabras Clave	¿La biblioteca virtual, muestra alternativas de búsqueda bibliográfica?							/		/		/				
	Fluidez de la información	¿La información mostrada tiene coherencia con lo solicitado en la biblioteca virtual?							/		/		/				
		¿La biblioteca virtual me proporciona muchos de libros y publicaciones?						/		/		/					
	Identidad corporativa	Normas de uso		¿Conozco las normativas de ingreso y uso a la biblioteca virtual?						/		/		/			
				Reputación	¿Estoy convencido que la biblioteca virtual es un buen referente para la investigación?						/		/		/		
		¿Con qué frecuencia uso la biblioteca virtual?							/		/		/				
		¿La biblioteca virtual es funcional en todas las computadoras?							/		/		/				



Nombres y Apellidos:

Wilma Coronado Farrero DNI: 16682913

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Biblioteca Virtual

OJETIVO: Determinar la relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

DIRIGIDO A: Estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			/	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Coronado Farroñan Williams

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

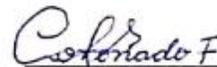


Nombres y Apellidos: Williams Coronado Farroñan

DNI: 16682913

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO DE LA TESIS: BIBLIOTECA VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del estudiante	Fiabilidad	Confianza	¿Recomendaría usar la biblioteca virtual a mis amigos?								/		/		/		
		Cumplimiento de objetivos	¿Encuentro libros actualizados en la biblioteca virtual?						/		/		/		/		
			¿La biblioteca virtual permite ampliar mi aprendizaje?								/		/		/		
			¿Es de fácil acceso la biblioteca virtual?								/		/		/		
		Seguridad	¿La biblioteca virtual me asegura información verídica?								/		/		/		
	Capacidad de respuesta	Servicios prestados	¿El servicio de biblioteca virtual es rápido?						/		/		/		/		
			¿El servicio de biblioteca virtual está disponible las 24 horas?								/		/		/		
		Asertividad	¿La biblioteca virtual me permite armar mi propia colección de libros?								/		/		/		
			¿La biblioteca virtual me permite resaltar texto y crear notas de los libros?								/		/		/		
			¿Puedo copiar, descargar e imprimir información relevante de la biblioteca virtual?								/		/		/		
			¿Puedo crear referencias bibliográficas y compartir los enlaces de los libros virtuales?								/		/		/		
	Empatía	Expectativa	¿La biblioteca virtual cumple con mis intereses como estudiante?						/		/		/		/		
		Experiencia	¿Mi experiencia con la biblioteca virtual es buena?								/		/		/		



 Nombres y Apellidos:
Williams Coronado Farrojan DNI: 16682913

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Satisfacción del estudiante

OJETIVO: Determinar la relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

DIRIGIDO A: Estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			/	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Coronado Farroñan Williams

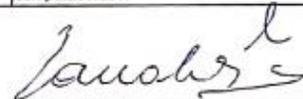
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación



Nombres y Apellidos: Williams Coronado Farroñan
DNI: 16682913

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO DE LA TESIS: BIBLIOTECA VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Biblioteca Virtual	Interacción	Diseño	¿Los enlaces que contiene la biblioteca virtual los aprecio a simple vista?											X					
			¿El formato de la biblioteca virtual es sencillo?						X			X			X				
	Usabilidad		¿Utilizo los libros publicados en la biblioteca virtual?							X			X			X			
			Información	Búsqueda eficiente	¿En la biblioteca virtual encuentro los libros de acuerdo a mi especialidad?									X			X		
	¿Los libros y publicaciones externos, son de menor calidad a los encontrados en la biblioteca virtual?								X			X			X				
	Palabras Clave	¿La biblioteca virtual, muestra alternativas de búsqueda bibliográfica?									X			X			X		
	Fluidez de la información	¿La información mostrada tiene coherencia con lo solicitado en la biblioteca virtual?									X			X			X		
		¿La biblioteca virtual me proporciona muchos de libros y publicaciones?											X			X			
	Identidad corporativa	Normas de uso		¿Conozco las normativas de ingreso y uso a la biblioteca virtual?									X			X			
				¿Estoy convencido que la biblioteca virtual es un buen referente para la investigación?						X			X			X			
		Reputación		¿Con qué frecuencia uso la biblioteca virtual?									X			X			
				¿La biblioteca virtual es funcional en todas las computadoras?											X			X	



Nombres y Apellidos:

Luis SANCHEZ PACHECO

DNI: 02880901

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Biblioteca Virtual

OJETIVO: Determinar la relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

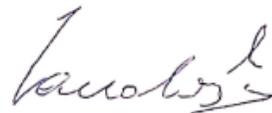
DIRIGIDO A: Estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SANCHEZ PACHECO Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN EDUCACION

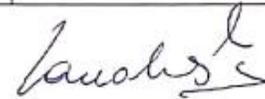


Nombres y Apellidos: Luis SANCHEZ Luis

DNI: 02880901

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO DE LA TESIS: BIBLIOTECA VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del estudiante	Fiabilidad	Confianza	¿Recomendaría usar la biblioteca virtual a mis amigos?							X		X		X			
		Cumplimiento de objetivos	¿Encuentro libros actualizados en la biblioteca virtual?						X			X		X			
			¿La biblioteca virtual permite ampliar mi aprendizaje?							X		X		X			
			¿Es de fácil acceso la biblioteca virtual?							X		X		X			
		Seguridad	¿La biblioteca virtual me asegura información verídica?						X		X		X				
	Capacidad de respuesta	Servicios prestados	¿El servicio de biblioteca virtual es rápido?							X		X		X			
			¿El servicio de biblioteca virtual está disponible las 24 horas?							X		X		X			
		Asertividad	¿La biblioteca virtual me permite armar mi propia colección de libros?						X			X		X			
			¿La biblioteca virtual me permite resaltar texto y crear notas de los libros?							X		X		X			
			¿Puedo copiar, descargar e imprimir información relevante de la biblioteca virtual?							X		X		X			
			¿Puedo crear referencias bibliográficas y compartir los enlaces de los libros virtuales?							X		X		X			
	Empatía	Expectativa	¿La biblioteca virtual cumple con mis intereses como estudiante?						X		X		X				
		Experiencia	¿Mi experiencia con la biblioteca virtual es buena?						X		X		X				



 Nombres y Apellidos:
LUIS SANCHEZ PACHECO DNI: 02880901

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Satisfacción del estudiante

OBJETIVO: Determinar la relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

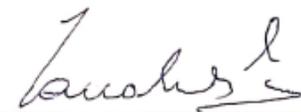
DIRIGIDO A: Estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SANCHEZ PACHECO LUIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN EDUCACION



Nombres y Apellidos: LUIS SANCHEZ LUIS
DNI: 0 2880901

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO DE LA TESIS: BIBLIOTECA VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Biblioteca Virtual	Interacción	Diseño	¿Los enlaces que contiene la biblioteca virtual los aprecio a simple vista?								/		/		/		
			¿El formato de la biblioteca virtual es sencillo?						/		/		/		/		
	Usabilidad	¿Utilizo los libros publicados en la biblioteca virtual?										/		/			
												/		/			
	Información	Búsqueda eficiente	¿En la biblioteca virtual encuentro los libros de acuerdo a mi especialidad?								/		/		/		
			¿Los libros y publicaciones externos, son de menor calidad a los encontrados en la biblioteca virtual?								/		/		/		
		Palabras Clave	¿La biblioteca virtual, muestra alternativas de búsqueda bibliográfica?						/		/		/		/		
									/		/		/		/		
	Fluidez de la información	¿La información mostrada tiene coherencia con lo solicitado en la biblioteca virtual?						/		/		/		/			
			¿La biblioteca virtual me proporciona muchos de libros y publicaciones?						/		/		/		/		
	Identidad corporativa	Normas de uso	¿Conozco las normativas de ingreso y uso a la biblioteca virtual?						/		/		/		/		
									/		/		/		/		
Reputación		¿Estoy convencido que la biblioteca virtual es un buen referente para la investigación?						/		/		/		/			
			¿Con qué frecuencia uso la biblioteca virtual?						/		/		/		/		
		¿La biblioteca virtual es funcional en todas las computadoras?						/		/		/		/			


 Nombres y Apellidos: Yedira Jiménez Asdurequi
 DNI: 312247561

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Biblioteca Virtual

OJETIVO: Determinar la relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

DIRIGIDO A: Estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Jiménez Isurqui Yodira Julia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dra en Educación



Nombres y Apellidos: Yodira Jiménez Isurqui

DNI: 32847561

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO DE LA TESIS: BIBLIOTECA VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del estudiante	Fiabilidad	Confianza	¿Recomendaría usar la biblioteca virtual a mis amigos?							/		/		/			
		Cumplimiento de objetivos	¿Encuentro libros actualizados en la biblioteca virtual?						/		/		/		/		
			¿La biblioteca virtual permite ampliar mi aprendizaje?						/		/		/		/		
			¿Es de fácil acceso la biblioteca virtual?						/		/		/		/		
	Seguridad	¿La biblioteca virtual me asegura información verídica?						/		/		/		/			
	Capacidad de respuesta	Servicios prestados	¿El servicio de biblioteca virtual es rápido?						/		/		/		/		
			¿El servicio de biblioteca virtual está disponible las 24 horas?						/		/		/		/		
		Asertividad	¿La biblioteca virtual me permite armar mi propia colección de libros?						/		/		/		/		
			¿La biblioteca virtual me permite resaltar texto y crear notas de los libros?						/		/		/		/		
			¿Puedo copiar, descargar e imprimir información relevante de la biblioteca virtual?						/		/		/		/		
			¿Puedo crear referencias bibliográficas y compartir los enlaces de los libros virtuales?						/		/		/		/		
	Empatía	Expectativa	¿La biblioteca virtual cumple con mis intereses como estudiante?						/		/		/		/		
		Experiencia	¿Mi experiencia con la biblioteca virtual es buena?						/		/		/		/		


 Nombres y Apellidos: Vadira Jiménez Suredaqui
 DNI: 32847561

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Satisfacción del estudiante

OJETIVO: Determinar la relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

DIRIGIDO A: Estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Jiménez Iduregui Yodira Julia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dra. en Educación



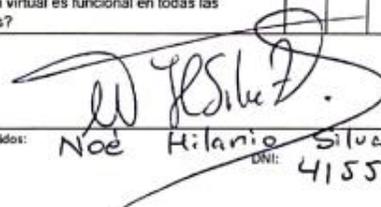
Nombres y Apellidos: Yodira Jiménez Iduregui
DNI: 32847561

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: BIBLIOTECA VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Biblioteca Virtual	Interacción	Diseño	¿Los enlaces que contiene la biblioteca virtual los aprecio a simple vista?																		
			¿El formato de la biblioteca virtual es sencillo?								X										
	Usabilidad		¿Utilizo los libros publicados en la biblioteca virtual?						X												
	Información	Búsqueda eficiente		¿En la biblioteca virtual encuentro los libros de acuerdo a mi especialidad?																	
				¿Los libros y publicaciones externos, son de menor calidad a los encontrados en la biblioteca virtual?						X											
		Palabras Clave		¿La biblioteca virtual, muestra alternativas de búsqueda bibliográfica?																	
	Fluidez de la información		¿La información mostrada tiene coherencia con lo solicitado en la biblioteca virtual?																		
			¿La biblioteca virtual me proporciona muchos de libros y publicaciones?								X										
	Identidad corporativa	Normas de uso		¿Conozco las normativas de ingreso y uso a la biblioteca virtual?																	
Reputación			¿Estoy convencido que la biblioteca virtual es un buen referente para la investigación?																		
			¿Con qué frecuencia uso la biblioteca virtual?																		
		¿La biblioteca virtual es funcional en todas las computadoras?																			

Nombres y Apellidos:


 Noé Hilario Silva Zelada
 DNI: 41557995

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Biblioteca Virtual

OJETIVO: Determinar la relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

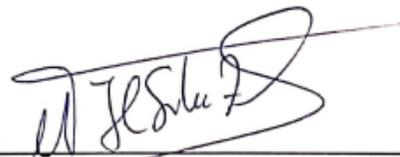
DIRIGIDO A: Estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Silva Zelada Noé Hilario.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación



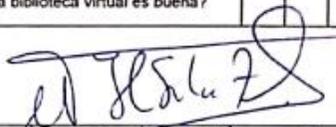
Nombres y Apellidos: Noé Hilario Silva Zelada

DNI: 41557995

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: BIBLIOTECA VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del estudiante	Fiabilidad	Confianza	¿Recomendaría usar la biblioteca virtual a mis amigos?								X		X		X		
		Cumplimiento de objetivos	¿Encuentro libros actualizados en la biblioteca virtual?						X				X		X		
			¿La biblioteca virtual permite ampliar mi aprendizaje?						X				X		X		
			¿Es de fácil acceso la biblioteca virtual?										X		X		
	Seguridad	¿La biblioteca virtual me asegura información verídica?								X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Servicios prestados	¿El servicio de biblioteca virtual es rápido?									X		X		X	
			¿El servicio de biblioteca virtual está disponible las 24 horas?									X		X		X	
		Asertividad	¿La biblioteca virtual me permite armar mi propia colección de libros?							X				X		X	
			¿La biblioteca virtual me permite resaltar texto y crear notas de los libros?									X		X		X	
			¿Puedo copiar, descargar e imprimir información relevante de la biblioteca virtual?										X		X		
	Empatía	Expectativa	¿La biblioteca virtual cumple con mis intereses como estudiante?							X		X		X		X	
		Experiencia	¿Mi experiencia con la biblioteca virtual es buena?								X		X		X		


 Nombres y Apellidos: Noé Hitano Silva Zelada
 DNI: 41557995

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Satisfacción del estudiante

OJETIVO: Determinar la relación entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

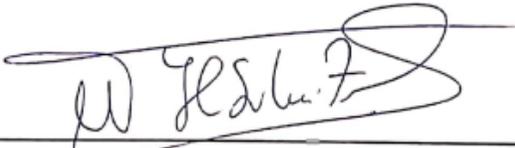
DIRIGIDO A: Estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Silva Zelada Noé Hilario

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación


Nombres y Apellidos: Noé Hilario Silva Zelada
DNI: 41557995

Prueba piloto aplicada para la variable biblioteca virtual a los estudiantes de la escuela administración de la USP Chimbote

	BIBLIOTECA VIRTUAL											
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	5
2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2
3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2
4	1	3	1	3	1	2	2	2	5	1	1	2
5	2	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3
6	4	5	5	4	2	1	4	3	5	5	5	5
7	4	5	3	5	1	4	4	3	5	3	3	2
8	1	1	2	2	5	3	3	2	4	3	2	2
9	2	4	1	1	1	2	2	2	1	4	1	4
10	4	5	2	5	2	4	3	3	4	3	2	2
11	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
12	4	3	1	4	3	4	3	5	2	4	1	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	3	3	1	3	2	3	3	4	3	3	1	2
16	5	2	1	3	2	3	3	3	4	4	3	3
17	4	3	2	1	2	4	3	2	1	1	2	3
18	5	4	1	2	2	1	4	4	4	5	2	4
19	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4
20	5	4	4	2	4	2	4	1	3	4	4	5
21	5	4	3	3	4	4	5	4	2	2	2	4
22	2	2	1	2	2	4	4	3	2	3	1	2
23	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	5
24	2	2	1	4	3	3	3	2	4	3	2	3
25	4	2	4	5	3	2	4	5	5	5	4	5
26	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	2	2
27	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4
28	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4
29	3	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,850	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	33,28	57,207	,657	,827
P2	33,17	62,862	,457	,842
P3	34,21	60,670	,574	,834
P4	33,45	59,113	,617	,831
P5	33,86	65,695	,330	,850
P6	33,41	66,537	,259	,855
P7	33,00	61,571	,737	,827
P8	33,34	61,448	,570	,835
P9	33,24	60,618	,485	,841
P10	33,14	60,837	,596	,833
P11	34,03	61,820	,571	,835
P12	33,17	61,648	,451	,844

Prueba piloto aplicada para la variable satisfacción del estudiante a los estudiantes de la escuela administración de la USP Chimbote

N°	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE												
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13
1	3	2	3	2	4	3	4	2	1	2	3	2	2
2	2	2	3	3	3	2	3	1	1	3	1	2	1
3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1
4	3	1	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	1
5	1	1	2	2	4	1	4	1	5	3	5	2	1
6	4	3	5	4	5	5	4	2	1	1	5	5	3
7	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4
8	2	2	2	3	4	3	1	2	3	1	2	3	3
9	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3
10	3	2	3	2	4	1	5	2	5	1	3	2	4
11	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3
12	3	5	5	3	4	5	5	3	3	2	3	4	4
13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2
16	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5
17	4	3	2	3	5	4	4	3	2	4	3	5	4
18	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
19	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
20	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4
21	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
22	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2
23	5	3	4	5	3	4	5	2	3	4	4	3	3
24	3	3	3	2	4	3	4	3	3	1	2	3	3
25	5	4	5	3	4	4	5	3	4	2	3	4	5
26	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
27	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3
28	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
29	3	3	5	3	1	2	4	3	3	3	2	4	1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,929	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	39,52	102,473	,754	,921
p2	39,83	100,648	,830	,918
p3	39,31	104,936	,672	,923
p4	39,69	101,579	,761	,920
p5	39,17	110,862	,467	,930
p6	39,79	102,670	,705	,922
p7	39,31	105,222	,545	,928
p8	40,10	100,810	,791	,919
p9	39,79	106,813	,490	,930
p10	40,31	104,793	,596	,926
p11	39,86	105,337	,639	,924
p12	39,48	102,473	,807	,919
p13	39,83	98,076	,811	,918

Anexo 4: Autorización de la USP para realizar investigación



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Chimbote, 27 de Junio del 2019

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

En respuesta a su solicitud, nuestra Facultad a través de la Escuela Profesional de Administración se le otorga el permiso al Sr. Julio Víctor Garibay Castillo con DNI: 42484926, para aplicar la encuesta a 432 estudiantes para su estudio de investigación "Biblioteca virtual y satisfacción de los estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote", durante el periodo 2019-II.

Agradecidos de formar parte de la investigación para mejora de nuestra calidad educativa.

Atentamente

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CHIMBOTE
Alejandro F. López Monillas
DIRECTOR
ESCUELA DE ADMINISTRACION

Anexo 5: Base de datos

						Biblioteca Virtual																													
						Interacción						Información								Identidad corporativa															
N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAPR OBO	EDAD	p1	p2	p3	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	p4	p5	p6	p7	p8	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	p9	p10	p11	p12	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	TOTAL	BAREM ACION	
1	1	8	3	1	3	2	5	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	2	3	5	5	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	3	4	3	5	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,7	3	
2	1	8	3	1	3	2	5	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	2	3	3	3	3,0	2,53	3,88	9,4	3	4	5	1	2	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,2	2	
3	2	8	3	1	2	1	3	2	2,0	2,07	2,13	6,2	2	3	4	4	1	4	3,2	2,53	3,88	9,6	3	5	2	2	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	7,9	2	
4	2	8	3	2	2	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	1	2	3	3	2,4	2,53	3,88	8,8	3	3	3	2	2	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	7,8	2	
5	1	4	2	2	2	4	5	2	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	3	3	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	3	2	3	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	8,5	3	
6	2	8	3	2	2	5	5	5	5,0	2,07	2,13	9,2	3	2	3	4	5	3	3,4	2,53	3,88	9,8	3	4	3	3	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	9,1	3	
7	2	8	3	2	2	5	4	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	3	4	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	3	2	3	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	8,6	3	
8	2	8	3	2	2	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	2	4	3	4	3,2	2,53	3,88	9,6	3	5	5	3	3	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,8	3	
9	1	8	3	2	2	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	2	3	5	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	5	3	5	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,0	3	
10	2	8	3	2	2	2	3	1	2,0	2,07	2,13	6,2	2	1	2	4	2	2	2,2	2,53	3,88	8,6	3	2	3	1	2	2,0	2,49	2,5	7,0	RIDC	7,3	2	
11	2	7	2	2	2	3	5	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	1	4	5	5	3,6	2,53	3,88	10,0	3	1	5	4	2	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,6	3	
12	2	10	3	2	2	2	3	2	2,3	2,07	2,13	6,5	2	2	3	3	2	2	2,4	2,53	3,88	8,8	3	2	3	4	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	7,8	2	
13	2	8	3	2	2	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	3	3	3	3	3	3,0	2,53	3,88	9,4	3	3	3	4	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,3	2	
14	2	10	3	2	2	2	1	2	1,7	2,07	2,13	5,9	2	2	2	3	3	2	2,4	2,53	3,88	8,8	3	3	3	2	5	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	7,6	2	
15	2	8	3	1	2	1	3	1	1,7	2,07	2,13	5,9	2	3	2	2	2	3	2,4	2,53	3,88	8,8	3	2	3	2	2	2,3	2,49	2,5	7,2	RIDC	7,3	2	
16	2	8	3	1	3	2	2	2	2,0	2,07	2,13	6,2	2	2	3	1	2	2	2,0	2,53	3,88	8,4	2	1	2	2	2	1,8	2,49	2,5	6,7	RIDC	7,1	2	
17	2	8	3	2	2	1	3	1	1,7	2,07	2,13	5,9	2	3	1	2	2	2	2,0	2,53	3,88	8,4	2	5	1	1	2	2,3	2,49	2,5	7,2	RIDC	7,2	2	
18	1	7	2	1	3	2	4	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	2	1	2	3	2	2,0	2,53	3,88	8,4	2	3	2	3	3	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	7,8	2	
19	2	8	3	2	2	4	5	5	4,7	2,07	2,13	8,9	3	4	2	1	4	3	2,8	2,53	3,88	9,2	3	5	5	5	5	5,0	2,49	2,5	10,0	AIDC	9,4	3	
20	2	8	3	1	2	4	5	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	1	4	4	3	3,4	2,53	3,88	9,8	3	5	3	3	2	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,7	3	
21	1	10	3	2	2	1	1	2	1,3	2,07	2,13	5,5	2	2	5	3	3	2	3,0	2,53	3,88	9,4	3	4	3	2	2	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	7,6	2	
22	2	8	3	2	2	2	4	1	2,3	2,07	2,13	6,5	2	1	1	2	2	2	1,6	2,53	3,88	8,0	2	1	4	1	4	2,5	2,49	2,5	7,5	RIDC	7,3	2	
23	1	10	3	2	2	4	5	2	3,7	2,07	2,13	7,9	2	5	2	4	3	3	3,4	2,53	3,88	9,8	3	4	3	2	2	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	8,5	2	
24	2	8	3	1	2	2	2	3	2,3	2,07	2,13	6,5	2	2	3	3	3	2	2,6	2,53	3,88	9,0	3	2	3	3	2	2,5	2,49	2,5	7,5	RIDC	7,7	2	
25	1	2	1	1	1	4	3	1	2,7	2,07	2,13	6,9	2	4	3	4	3	5	3,8	2,53	3,88	10,2	3	2	4	1	5	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,4	2	
26	1	2	1	2	1	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	5	5	4	5	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	9,4	3	
27	2	2	1	1	2	4	5	4	4,3	2,07	2,13	8,5	3	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	3	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	9,2	3	
28	2	2	1	1	3	3	3	1	2,3	2,07	2,13	6,5	2	3	2	3	3	3	4	3,0	2,53	3,88	9,4	3	3	3	1	2	2,3	2,49	2,5	7,2	RIDC	7,7	2
29	2	2	1	2	1	5	2	1	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	2	3	3	3	2,8	2,53	3,88	9,2	3	4	4	3	3	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,2	2	
30	1	2	1	1	1	4	3	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	1	2	4	3	2	2,4	2,53	3,88	8,8	3	1	1	2	3	1,8	2,49	2,5	6,7	RIDC	7,6	2	
31	1	2	1	2	1	5	4	2	3,7	2,07	2,13	7,9	2	5	3	5	5	5	4,6	2,53	3,88	11,0	3	2	5	2	5	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	9,1	3	
32	1	2	1	1	2	5	4	1	3,3	2,07	2,13	7,5	2	2	2	1	4	4	2,6	2,53	3,88	9,0	3	4	5	2	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,4	2	
33	1	2	1	1	1	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	4	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	3	4	2	4	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,4	2	
34	1	3	1	2	1	2	3	1	2,0	2,07	2,13	6,2	2	4	4	4	4	4	3	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	2	4	2	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,1	2
35	1	2	1	1	1	5	4	4	4,3	2,07	2,13	8,5	3	2	4	2	4	1	2,6	2,53	3,88	9,0	3	3	4	4	5	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,8	3	
36	1	2	1	1	1	4	3	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	2	3	4	4	4	3,4	2,53	3,88	9,8	3	3	5	2	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,4	2	
37	2	2	1	2	1	5	5	5	5,0	2,07	2,13	9,2	3	5	4	5	5	5	4,8	2,53	3,88	11,2	3	4	5	5	5	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	10,0	3	

Biblioteca Virtual																																					
						Interacción										Información										Identidad corporativa											
N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAPR OBO	EDAD	p1	p2	p3	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	p4	p5	p6	p7	p8	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	p9	p10	p11	p12	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	TOTAL	BAREM ACION			
38	1	2	1	1	1	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	3	4	4	3	3,4	2,53	3,88	9,8	3	3	4	3	5	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,8	3			
39	1	2	1	1	1	3	3	1	2,3	2,07	2,13	6,5	2	3	3	3	3	4	3,2	2,53	3,88	9,6	3	4	4	1	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,0	2			
40	1	2	1	1	1	5	4	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	4	4	5	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	2	2	2	4	2,5	2,49	2,5	7,5	RIDC	8,7	3			
41	2	2	1	2	2	2	2	1	1,7	2,07	2,13	5,9	2	2	2	4	4	3	3,0	2,53	3,88	9,4	3	2	3	1	2	2,0	2,49	2,5	7,0	RIDC	7,4	2			
42	1	2	1	1	1	4	3	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	3	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	2	3	4	5	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,7	3			
43	1	2	1	1	1	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	2	3	3	3	2	2,6	2,53	3,88	9,0	3	4	4	3	3	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,5	2			
44	1	2	1	2	1	3	4	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	3	3	4	4	5	3,8	2,53	3,88	10,2	3	2	3	2	3	2,5	2,49	2,5	7,5	RIDC	8,4	2			
45	1	2	1	2	2	4	5	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	3	4	3	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	5	3	5	4	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,2	3			
46	2	2	1	2	2	5	4	5	4,7	2,07	2,13	8,9	3	5	1	5	5	5	4,2	2,53	3,88	10,6	3	5	5	3	4	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,6	3			
47	2	2	1	1	1	2	2	1	1,7	2,07	2,13	5,9	2	3	3	2	3	2	2,6	2,53	3,88	9,0	3	4	2	1	4	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	7,5	2			
48	1	2	1	2	1	2	2	1	1,7	2,07	2,13	5,9	2	4	3	3	3	2	3,0	2,53	3,88	9,4	3	4	3	2	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	7,8	2			
49	1	2	1	2	2	4	2	4	3,3	2,07	2,13	7,5	2	5	3	2	4	5	3,8	2,53	3,88	10,2	3	5	5	4	5	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	9,2	3			
50	1	2	1	1	1	5	5	2	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	3	5	5	5	4,6	2,53	3,88	11,0	3	5	5	2	2	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	9,2	3			
51	1	2	1	1	2	2	3	2	2,3	2,07	2,13	6,5	2	3	2	3	2	3	2,6	2,53	3,88	9,0	3	1	3	1	2	1,8	2,49	2,5	6,7	RIDC	7,4	2			
52	2	2	1	2	1	3	4	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	3	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	3	3	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,6	3			
53	2	2	1	2	1	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	3	3	4	4	3,4	2,53	3,88	9,8	3	4	3	2	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,2	2			
54	2	2	1	2	2	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	3	4	5	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	4	3	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,9	3			
55	2	2	1	2	1	5	4	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	3	5	3	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	2	4	2	4	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,8	3			
56	1	2	1	2	2	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	1	2	3	4	3	2,6	2,53	3,88	9,0	3	2	3	2	1	2,0	2,49	2,5	7,0	RIDC	7,6	2			
57	2	2	1	2	1	4	1	1	2,0	2,07	2,13	6,2	2	3	4	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,5	2			
58	1	2	1	2	1	1	1	1	1,0	2,07	2,13	5,2	2	1	1	1	5	5	2,6	2,53	3,88	9,0	3	1	5	2	5	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	7,5	2			
59	2	2	1	1	1	2	2	3	2,3	2,07	2,13	6,5	2	3	3	3	3	5	3,4	2,53	3,88	9,8	3	3	4	2	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,1	2			
60	1	2	1	1	2	5	3	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	5	3	4	2	3,4	2,53	3,88	9,8	3	5	4	5	1	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,9	3			
61	2	2	1	1	1	3	5	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	2	5	4	5	4,0	2,53	3,88	10,4	3	5	4	2	5	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,1	3			
62	2	2	1	2	1	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,2	3			
63	2	2	1	2	1	2	3	4	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	2	4	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	5	2	5	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,7	3			
64	2	5	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	5	5	5	5	4,8	2,53	3,88	11,2	3	5	5	5	5	5,0	2,49	2,5	10,0	AIDC	9,8	3			
65	1	5	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	5	5	5	5	4,8	2,53	3,88	11,2	3	5	5	5	5	5,0	2,49	2,5	10,0	AIDC	9,8	3			
66	1	5	2	2	2	4	4	5	4,3	2,07	2,13	8,5	3	5	5	5	5	5	5,0	2,53	3,88	11,4	3	4	4	4	5	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,7	3			
67	1	5	2	2	2	4	4	5	4,3	2,07	2,13	8,5	3	5	4	4	5	5	4,6	2,53	3,88	11,0	3	5	5	5	5	5,0	2,49	2,5	10,0	AIDC	9,8	3			
68	1	5	2	1	2	4	5	5	4,7	2,07	2,13	8,9	3	4	5	4	4	4	4,2	2,53	3,88	10,6	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,5	3			
69	1	5	2	1	3	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	5	5	5	5	5,0	2,53	3,88	11,4	3	5	5	5	5	5,0	2,49	2,5	10,0	AIDC	9,9	3			
70	1	5	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	5	5	5	5	5,0	2,49	2,5	10,0	AIDC	9,5	3			
71	2	5	2	1	3	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	5	5	4	5	4,8	2,53	3,88	11,2	3	5	4	5	4	4,5	2,49	2,5	9,5	AIDC	9,6	3			
72	1	5	2	2	2	4	4	5	4,3	2,07	2,13	8,5	3	5	4	5	5	4	4,6	2,53	3,88	11,0	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,5	3			
73	1	5	2	1	2	5	5	5	5,0	2,07	2,13	9,2	3	5	5	5	4	4	4,6	2,53	3,88	11,0	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,7	3			
74	2	5	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,2	3			

Biblioteca Virtual																																					
						Interacción										Información										Identidad corporativa											
N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAPR OBO	EDAD	p1	p2	p3	TC	Fo	Focus	Subt otal	Bare mo	p4	p5	p6	p7	p8	TC	Fo	Focus	Subt otal	Bare mo	p9	p10	p11	p12	TC	Fo	Focus	Subt otal	Bare mo	TOTAL	BAREM ACION			
75	2	5	2	1	2	5	5	4	4,7	2,07	2,13	8,9	3	5	4	4	4	5	4,4	2,53	3,88	10,8	3	5	4	5	4	4,5	2,49	2,5	9,5	AIDC	9,7	3			
76	1	5	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	5	5	4	5	4,6	2,53	3,88	11,0	3	4	4	5	4	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,5	3			
77	2	5	2	2	3	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	5	5	4	4	4,6	2,53	3,88	11,0	3	4	5	5	5	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	9,6	3			
78	2	5	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	5	4	4	4	4,4	2,53	3,88	10,8	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,3	3			
79	2	5	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	4	5	5	5	4,6	2,53	3,88	11,0	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,4	3			
80	2	5	2	1	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	4	4	5	4	4,4	2,53	3,88	10,8	3	5	4	5	5	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	9,6	3			
81	2	5	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	5	4	4	4	4,4	2,53	3,88	10,8	3	4	5	5	5	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	9,6	3			
82	1	5	2	2	2	5	5	5	5,0	2,07	2,13	9,2	3	5	5	4	4	4	4,4	2,53	3,88	10,8	3	4	4	3	3	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	9,5	3			
83	1	5	2	2	2	5	5	4	4,7	2,07	2,13	8,9	3	4	4	4	3	3	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	4	3	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	9,0	3			
84	1	5	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	5	5	5	5	4,8	2,53	3,88	11,2	3	5	5	4	4	4,5	2,49	2,5	9,5	AIDC	9,6	3			
85	2	5	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	3	4	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	3	3	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,9	3			
86	1	7	2	2	2	1	2	1	1,3	2,07	2,13	5,5	2	4	2	5	3	2	3,2	2,53	3,88	9,6	3	1	2	1	5	2,3	2,49	2,5	7,2	RIDC	7,5	2			
87	2	7	2	2	2	3	4	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	5	2	5	5	4	4,2	2,53	3,88	10,6	3	5	4	5	5	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	9,2	3			
88	1	6	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	3	4	4	3	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	3	4	3	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	9,0	3		
89	2	7	2	2	2	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	3	2	2	3	3	2,6	2,53	3,88	9,0	3	1	2	3	2	2,0	2,49	2,5	7,0	RIDC	7,7	2			
90	1	6	2	1	2	2	3	3	2,7	2,07	2,13	6,9	2	4	2	4	4	3	3,4	2,53	3,88	9,8	3	2	4	2	5	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,3	2			
91	2	6	2	2	2	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	3	3	3	3	3,0	2,53	3,88	9,4	3	2	3	2	3	2,5	2,49	2,5	7,5	RIDC	7,9	2			
92	1	7	2	2	2	2	2	2	2,0	2,07	2,13	6,2	2	3	3	2	3	3	2,8	2,53	3,88	9,2	3	2	2	2	3	2,3	2,49	2,5	7,2	RIDC	7,5	2			
93	1	7	2	1	2	3	4	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	3	5	5	4	4,2	2,53	3,88	10,6	3	5	5	2	3	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	9,0	3			
94	2	5	2	1	2	4	3	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	2	4	3	3	3,2	2,53	3,88	9,6	3	4	4	3	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,6	3			
95	2	7	2	1	2	5	4	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	3	3	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	4	3	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,9	3			
96	1	6	2	1	2	3	2	2	2,3	2,07	2,13	6,5	2	3	2	2	2	3	2,4	2,53	3,88	8,8	3	3	3	3	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	7,8	2			
97	2	6	2	2	2	4	3	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	3	4	4	3	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	4	3	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,6	3			
98	2	7	2	2	2	5	5	3	4,3	2,07	2,13	8,5	3	4	3	5	5	4	4,2	2,53	3,88	10,6	3	3	4	2	4	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	9,1	3			
99	2	6	2	2	2	3	3	1	2,3	2,07	2,13	6,5	2	3	2	3	2	4	2,8	2,53	3,88	9,2	3	2	4	1	2	2,3	2,49	2,5	7,2	RIDC	7,7	2			
100	2	6	2	2	2	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	2	3	3	4	4	3,2	2,53	3,88	9,6	3	4	3	3	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,4	2			
101	1	7	2	2	3	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	3	3	3	4	3,4	2,53	3,88	9,8	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,9	3			
102	2	4	2	1	2	3	5	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	2	1	3	2	2,2	2,53	3,88	8,6	3	2	3	3	4	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,3	2			
103	2	6	2	1	4	2	2	2	2,0	2,07	2,13	6,2	2	2	3	3	3	2	2,6	2,53	3,88	9,0	3	3	2	2	4	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	7,6	2			
104	1	6	2	2	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	2	3	4	3	3,2	2,53	3,88	9,6	3	2	3	2	3	2,5	2,49	2,5	7,5	RIDC	8,3	2			
105	2	7	2	2	2	2	3	2	2,3	2,07	2,13	6,5	2	3	3	2	3	3	2,8	2,53	3,88	9,2	3	5	3	3	2	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,0	2			
106	2	6	2	2	2	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	3	4	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	4	2	5	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,5	2			
107	1	7	2	1	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	3	4	3	3	3,4	2,53	3,88	9,8	3	5	4	3	5	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,0	3			
108	2	6	2	2	2	2	2	1	1,7	2,07	2,13	5,9	2	2	2	2	3	3	2,4	2,53	3,88	8,8	3	1	2	1	2	1,5	2,49	2,5	6,5	RIDC	7,1	2			
109	2	9	3	2	2	4	5	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	4	5	4	5	4,2	2,53	3,88	10,6	3	2	4	4	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	9,0	3			
110	2	7	2	2	2	3	5	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	5	3	4	5	5	4,4	2,53	3,88	10,8	3	5	5	3	4	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,3	3			
111	1	6	2	2	2	3	4	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	3	3	2	4	4	3,2	2,53	3,88	9,6	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,6	3			

Biblioteca Virtual																																			
						Interacción										Información										Identidad corporativa									
N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAPR OBO	EDAD	p1	p2	p3	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	p4	p5	p6	p7	p8	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	p9	p10	p11	p12	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	TOTAL	BAREMACION	
112	2	6	2	1	2	4	5	4	4,3	2,07	2,13	8,5	3	4	2	4	5	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	5	5	4	4	4,5	2,49	2,5	9,5	AIDC	9,4	3	
113	2	6	2	2	2	2	3	2	2,3	2,07	2,13	6,5	2	3	1	1	3	3	2,2	2,53	3,88	8,6	3	2	3	1	3	2,3	2,49	2,5	7,2	RIDC	7,5	2	
114	1	6	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	3	5	4	5	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	4	5	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,3	3	
115	1	7	2	2	2	3	2	4	3,0	2,07	2,13	7,2	2	3	3	2	1	2	2,2	2,53	3,88	8,6	3	2	3	3	5	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,0	2	
116	1	6	2	2	2	4	3	5	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	3	3	3	4	3,2	2,53	3,88	9,6	3	4	4	5	3	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,9	3	
117	2	6	2	2	2	2	3	3	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	3	3	3	3	3,0	2,53	3,88	9,4	3	5	4	3	3	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,3	2	
118	2	6	2	1	2	5	5	3	4,3	2,07	2,13	8,5	3	4	3	3	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	5	4	3	5	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,3	3	
119	2	6	2	2	2	5	5	2	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	3	3	4	5	3,6	2,53	3,88	10,0	3	5	5	5	5	5,0	2,49	2,5	10,0	AIDC	9,4	3	
120	1	6	2	1	2	3	3	4	3,3	2,07	2,13	7,5	2	3	3	3	4	4	3,4	2,53	3,88	9,8	3	4	3	3	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,6	3	
121	1	6	2	2	2	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	4	4	3	4	3	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	4	4	3	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,5	3	
122	2	6	2	2	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	5	3	4	3	2	3,4	2,53	3,88	9,8	3	5	5	3	3	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,9	3	
123	1	4	2	1	2	3	1	2	2,0	2,07	2,13	6,2	2	3	3	5	3	5	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	3	3	5	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,4	2	
124	2	4	2	1	2	4	3	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	3	5	3	5	4,0	2,53	3,88	10,4	3	3	3	3	5	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,9	3	
125	2	5	2	2	2	4	3	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	5	3	4	5	1	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	4	3	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,8	3	
126	1	4	2	2	2	2	2	3	2,3	2,07	2,13	6,5	2	2	2	3	2	1	2,0	2,53	3,88	8,4	2	2	3	4	5	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	7,8	2	
127	2	4	2	2	1	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	4	4	4	5	4,2	2,53	3,88	10,6	3	3	5	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,2	3	
128	2	4	2	2	1	3	4	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	4	4	5	5	4,4	2,53	3,88	10,8	3	2	5	2	5	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,8	3	
129	1	4	2	2	2	5	5	5	5,0	2,07	2,13	9,2	3	5	3	5	5	5	4,6	2,53	3,88	11,0	3	5	5	4	5	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	10,0	3	
130	2	10	3	2	2	4	3	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	4	5	5	4	4,4	2,53	3,88	10,8	3	3	3	3	4	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,9	3	
131	1	5	2	2	2	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	3	3	2	4	3,0	2,53	3,88	9,4	3	3	4	3	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,2	2	
132	1	4	2	2	1	2	3	2	2,3	2,07	2,13	6,5	2	2	3	3	5	3	3,2	2,53	3,88	9,6	3	5	2	2	5	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,2	2	
133	2	4	2	2	1	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	2	3	4	3	3,0	2,53	3,88	9,4	3	4	5	2	5	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,9	3	
134	1	4	2	1	2	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	4	3	5	5	4,2	2,53	3,88	10,6	3	3	5	2	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	9,0	3	
135	1	4	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	3	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	3	4	3	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,9	3	
136	1	4	2	2	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	3	5	4	5	4,2	2,53	3,88	10,6	3	4	5	4	5	4,5	2,49	2,5	9,5	AIDC	9,3	3	
137	1	4	2	2	1	4	5	4	4,3	2,07	2,13	8,5	3	5	3	5	5	5	4,6	2,53	3,88	11,0	3	5	5	5	5	5,0	2,49	2,5	10,0	AIDC	9,8	3	
138	2	4	2	1	1	4	5	5	4,7	2,07	2,13	8,9	3	5	2	4	3	5	3,8	2,53	3,88	10,2	3	5	5	5	5	5,0	2,49	2,5	10,0	AIDC	9,7	3	
139	2	4	2	1	1	5	4	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	4	4	5	5	4,2	2,53	3,88	10,6	3	1	4	3	5	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	9,0	3	
140	2	4	2	2	1	4	3	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	3	3	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	4	2	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,6	3	
141	2	4	2	2	1	4	5	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	2	5	5	4	4,2	2,53	3,88	10,6	3	3	5	2	5	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	9,2	3	
142	1	4	2	2	2	3	4	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	2	3	4	4	3	3,2	2,53	3,88	9,6	3	3	2	3	5	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,5	2	
143	2	4	2	1	3	3	3	4	3,3	2,07	2,13	7,5	2	5	3	4	4	5	4,2	2,53	3,88	10,6	3	4	5	2	2	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,8	3	
144	2	4	2	1	1	4	5	4	4,3	2,07	2,13	8,5	3	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	5	4	4	3	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,3	3	
145	2	4	2	2	2	4	4	2	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	3	4	4	5	4,0	2,53	3,88	10,4	3	5	5	3	4	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,1	3	
146	2	4	2	1	2	5	4	5	4,7	2,07	2,13	8,9	3	5	4	5	4	5	4,6	2,53	3,88	11,0	3	5	5	4	5	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	9,9	3	
147	2	4	2	2	1	5	4	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	2	3	3	3	4	3,0	2,53	3,88	9,4	3	5	3	4	5	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	8,9	3	
148	1	4	2	1	2	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	3	3	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,8	3	

Biblioteca Virtual																																					
						Interacción										Información										Identidad corporativa											
N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAPR OBO	EDAD	p1	p2	p3	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	p4	p5	p6	p7	p8	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	p9	p10	p11	p12	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	TOTAL	BAREM ACION			
149	1	4	2	1	2	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	5	2	3	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	5	5	3	4	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,0	3			
150	2	2	1	2	1	1	2	2	1,7	2,07	2,13	5,9	2	2	3	3	2	2	2,4	2,53	3,88	8,8	3	2	2	2	2	2,0	2,49	2,5	7,0	RIDC	7,2	2			
151	1	2	1	2	1	2	3	2	2,3	2,07	2,13	6,5	2	3	1	5	5	5	3,8	2,53	3,88	10,2	3	3	3	2	5	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,3	2			
152	1	2	1	2	1	3	2	3	2,7	2,07	2,13	6,9	2	4	3	2	3	5	3,4	2,53	3,88	9,8	3	5	3	3	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,5	2			
153	2	2	1	2	1	2	3	3	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	2	3	2	3	2,6	2,53	3,88	9,0	3	3	3	3	4	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,0	2			
154	1	2	1	2	2	3	4	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	5	2	5	5	5	4,4	2,53	3,88	10,8	3	5	5	2	5	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,2	3			
155	2	2	1	1	1	1	5	1	2,3	2,07	2,13	6,5	2	2	2	4	1	1	2,0	2,53	3,88	8,4	2	1	2	1	5	2,3	2,49	2,5	7,2	RIDC	7,4	2			
156	2	2	1	2	1	3	3	4	3,3	2,07	2,13	7,5	2	2	5	3	3	3	3,2	2,53	3,88	9,6	3	4	4	3	3	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,5	3			
157	2	2	1	2	1	4	3	1	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	3	4	3	3	3,2	2,53	3,88	9,6	3	2	3	2	3	2,5	2,49	2,5	7,5	RIDC	8,0	2			
158	2	2	1	2	1	4	5	2	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	2	2	3	4	2,8	2,53	3,88	9,2	3	3	3	3	4	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,4	2			
159	1	10	3	1	4	4	3	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	3	3	2	4	3	3,0	2,53	3,88	9,4	3	2	4	2	4	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,2	2			
160	2	2	1	2	1	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	4	1	2	2	3	2,4	2,53	3,88	8,8	3	1	3	2	3	2,3	2,49	2,5	7,2	RIDC	7,6	2			
161	1	2	1	2	1	4	4	2	3,3	2,07	2,13	7,5	2	3	3	2	4	4	3,2	2,53	3,88	9,6	3	4	5	2	5	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,7	3			
162	1	2	1	1	2	5	4	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	5	5	4	5	4,6	2,53	3,88	11,0	3	5	5	4	4	4,5	2,49	2,5	9,5	AIDC	9,6	3			
163	2	2	1	2	1	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	4	5	5	5	4,8	2,53	3,88	11,2	3	5	5	2	1	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	9,2	3			
164	1	2	1	2	1	1	4	2	2,3	2,07	2,13	6,5	2	2	3	3	4	2	2,8	2,53	3,88	9,2	3	1	3	2	3	2,3	2,49	2,5	7,2	RIDC	7,7	2			
165	2	2	1	2	1	4	3	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	3	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	4	2	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,6	3			
166	1	2	1	2	1	3	2	3	2,7	2,07	2,13	6,9	2	2	5	4	1	2	2,8	2,53	3,88	9,2	3	3	2	3	4	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,0	2			
167	2	3	1	2	1	4	3	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	5	3	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	5	2	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	9,0	3			
168	1	3	1	2	2	4	3	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	3	3	3	4	3	3,2	2,53	3,88	9,6	3	3	3	3	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,4	2			
169	2	3	1	2	1	4	5	5	4,7	2,07	2,13	8,9	3	5	3	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	5	5	4	5	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	9,7	3			
170	1	3	1	2	1	5	4	4	4,3	2,07	2,13	8,5	3	5	3	3	4	3	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	5	2	2	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,9	3			
171	1	3	1	2	1	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	1	3	3	3	2,8	2,53	3,88	9,2	3	5	2	3	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,5	3			
172	2	3	1	2	1	4	3	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	2	3	2	3	2	2,4	2,53	3,88	8,8	3	4	4	2	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,1	2			
173	2	3	1	2	1	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	3	4	4	5	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	3	3	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,9	3			
174	1	3	1	2	2	3	4	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	2	3	3	3	3	2,8	2,53	3,88	9,2	3	3	3	2	4	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,1	2			
175	2	3	1	2	1	2	1	3	2,0	2,07	2,13	6,2	2	3	4	3	3	2	3,0	2,53	3,88	9,4	3	3	2	2	3	2,5	2,49	2,5	7,5	RIDC	7,7	2			
176	1	3	1	2	1	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	3	2	4	4	3,2	2,53	3,88	9,6	3	3	2	4	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,2	2			
177	2	3	1	2	1	2	3	1	2,0	2,07	2,13	6,2	2	2	2	3	3	3	2,6	2,53	3,88	9,0	3	3	3	2	4	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	7,7	2			
178	1	1	1	2	1	5	3	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	5	5	5	3	4,6	2,53	3,88	11,0	3	5	4	3	5	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,5	3			
179	2	1	1	2	1	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	4	4	4	2	3,6	2,53	3,88	10,0	3	2	2	3	5	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,4	2			
180	2	1	1	2	2	4	3	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	3	3	3	4	4	3,4	2,53	3,88	9,8	3	4	4	2	5	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,7	3			
181	1	1	1	2	1	3	3	4	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	1	4	3	3	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	8,6	3			
182	1	1	1	2	2	2	3	3	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	2	2	3	3	2,6	2,53	3,88	9,0	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,3	2			
183	1	1	1	1	1	2	3	1	2,0	2,07	2,13	6,2	2	3	3	3	3	2	2,8	2,53	3,88	9,2	3	2	4	2	4	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	7,8	2			
184	2	1	1	2	1	2	3	1	2,0	2,07	2,13	6,2	2	3	3	3	3	2	2,8	2,53	3,88	9,2	3	4	2	2	4	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	7,8	2			
185	2	1	1	2	1	2	3	1	2,0	2,07	2,13	6,2	2	3	3	3	3	2	2,8	2,53	3,88	9,2	3	2	4	2	4	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	7,8	2			

Biblioteca Virtual																																					
						Interacción										Información										Identidad corporativa											
N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAPR OBO	EDAD	p1	p2	p3	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	p4	p5	p6	p7	p8	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	p9	p10	p11	p12	TC	Fo	Focus	Subt total	Bare mo	TOTAL	BAREM ACION			
186	2	1	1	2	1	4	2	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	2	3	4	4	3,4	2,53	3,88	9,8	3	4	4	2	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,5	2			
187	1	1	1	2	1	4	2	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	2	3	4	4	3,4	2,53	3,88	9,8	3	4	4	2	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,5	2			
188	2	1	1	2	1	2	4	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	2	4	2	3	2	2,6	2,53	3,88	9,0	3	5	5	2	3	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,3	2			
189	2	1	1	2	2	4	4	2	3,3	2,07	2,13	7,5	2	5	5	5	3	3	4,2	2,53	3,88	10,6	3	3	3	3	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,7	3			
190	2	8	3	1	2	3	4	2	3,0	2,07	2,13	7,2	2	5	3	4	3	3	3,6	2,53	3,88	10,0	3	2	3	2	5	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,4	2			
191	2	9	3	1	2	3	4	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	3	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	2	4	2	3	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	8,5	2			
192	2	7	2	1	2	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	3	4	3	3	4	3,4	2,53	3,88	9,8	3	3	5	3	5	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,7	3			
193	2	7	2	1	2	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	4	3	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,7	3			
194	2	7	2	1	2	2	3	3	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	2	2	2	4	2,6	2,53	3,88	9,0	3	3	4	4	3	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,1	2			
195	2	7	2	1	2	3	3	4	3,3	2,07	2,13	7,5	2	5	3	5	5	5	4,6	2,53	3,88	11,0	3	5	5	4	5	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	9,4	3			
196	2	9	3	1	2	5	5	4	4,7	2,07	2,13	8,9	3	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,4	3			
197	1	7	2	2	2	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	2	3	3	3	2	2,6	2,53	3,88	9,0	3	2	3	3	3	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	8,0	2			
198	2	8	3	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	2	3	3	4	3,0	2,53	3,88	9,4	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,9	3			
199	2	10	3	2	2	5	5	5	5,0	2,07	2,13	9,2	3	5	3	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	3	5	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,5	3			
200	2	8	3	2	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	3	3	3	3	4,0	2,53	3,88	9,4	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,8	3			
201	1	5	2	1	2	3	4	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	3	4	3	4	3	3,4	2,53	3,88	9,8	3	2	3	3	3	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	8,4	2			
202	2	7	2	2	1	5	3	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	5	5	5	5	5,0	2,53	3,88	11,4	3	3	5	3	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	9,4	3			
203	2	6	2	2	2	3	4	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	3	2	3	2	3	2,6	2,53	3,88	9,0	3	5	3	5	3	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,5	3			
204	2	7	2	2	2	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	4	4	3	5	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,9	3			
205	1	6	2	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	4	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	3	3	3	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,8	3			
206	2	6	2	2	2	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	2	3	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,5	3			
207	2	8	3	2	2	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	2	2	3	2	3	2,4	2,53	3,88	8,8	3	2	4	3	4	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,3	2			
208	1	8	3	2	2	3	5	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	5	1	5	4	5	4,0	2,53	3,88	10,4	3	5	4	3	5	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,2	3			
209	1	8	3	1	2	2	3	2	2,3	2,07	2,13	6,5	2	3	3	4	4	3	3,4	2,53	3,88	9,8	3	4	3	3	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,2	2			
210	2	8	3	2	2	3	3	2	2,7	2,07	2,13	6,9	2	3	2	3	4	4	3,2	2,53	3,88	9,6	3	3	4	3	5	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,4	2			
211	2	8	3	2	2	4	5	3	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	3	2	3	3	2,8	2,53	3,88	9,2	3	5	5	5	4	4,8	2,49	2,5	9,7	AIDC	9,0	3			
212	1	9	3	2	3	4	5	5	4,7	2,07	2,13	8,9	3	4	5	4	5	5	4,6	2,53	3,88	11,0	3	4	5	5	4	4,5	2,49	2,5	9,5	AIDC	9,8	3			
213	1	8	3	2	2	2	2	2	2,0	2,07	2,13	6,2	2	2	2	2	3	2	2,2	2,53	3,88	8,6	3	3	2	3	3	2,8	2,49	2,5	7,7	RIDC	7,5	2			
214	2	8	3	2	2	3	5	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	3	3	3	3	3,0	2,53	3,88	9,4	3	4	3	3	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,6	3			
215	1	9	3	2	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	4	3	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	9,0	3			
216	2	9	3	2	3	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	3	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,0	3			
217	2	9	3	1	3	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	4	3	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	4	3	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,9	3			
218	2	9	3	1	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	4	3	4	3	3,4	2,53	3,88	9,8	3	3	4	4	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,8	3			
219	2	9	3	2	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	4	3	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	3	3	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,8	3			
220	2	9	3	1	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	4	3	4	3	3,4	2,53	3,88	9,8	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,9	3			
221	1	9	3	2	3	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	4	4	4	3	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,1	3			
222	2	9	3	2	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	3	4	3	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	3	3	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,6	3			

						Biblioteca Virtual																												
						Interacción								Información								Identidad corporativa												
N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAPROBO	EDAD	p1	p2	p3	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo	p4	p5	p6	p7	p8	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo	p9	p10	p11	p12	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo	TOTAL	BAREMACION
223	1	9	3	2	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	4	4	4	3	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	3	3	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,8	3
224	2	9	3	2	2	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	3	3	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	3	3	4	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,5	2
225	2	9	3	1	2	3	3	4	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	3	4	3	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	3	3	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,5	3
226	2	9	3	2	2	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	3	4	3	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	4	4	3	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,9	3
227	1	9	3	1	4	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	4	4	3	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	3	4	3	3	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,8	3
228	1	9	3	2	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	3	4	3	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	4	3	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,9	3
229	1	9	3	2	2	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	3	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	3	3	4	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,6	3
230	2	9	3	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	4	4	4	3	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	4	3	3	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	9,0	3
231	2	9	3	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	3	3	3	3	3,2	2,53	3,88	9,6	3	4	3	4	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,8	3
232	1	9	3	2	3	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,1	3
233	1	10	3	1	3	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	3	3	3	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,5	3
234	1	10	3	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	3	4	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	4	3	3	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,9	3
235	2	10	3	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	4	4	3	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,1	3
236	2	10	3	2	2	3	4	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,1	3
237	1	10	3	1	2	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	3	3	3	4	3,2	2,53	3,88	9,6	3	4	4	3	4	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,7	3
238	1	10	3	2	2	4	3	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	4	4	4	4	4,0	2,53	3,88	10,4	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,1	3
239	1	10	3	1	2	4	3	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	3	3	3	4	4	3,4	2,53	3,88	9,8	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,8	3
240	2	10	3	2	2	4	3	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	3	3	4	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	4	4	3	3,8	2,49	2,5	8,7	AIDC	8,8	3
241	2	10	3	2	2	4	3	3	3,3	2,07	2,13	7,5	2	3	3	4	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,8	3
242	1	10	3	1	2	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	3	4	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	9,0	3
243	1	10	3	1	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	3	3	3	3	3,2	2,53	3,88	9,6	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,9	3
244	2	10	3	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	3	3	4	4	3	3,4	2,53	3,88	9,8	3	3	3	3	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,7	3
245	2	10	3	2	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	4	3	3	3	3	3,2	2,53	3,88	9,6	3	3	3	3	4	3,3	2,49	2,5	8,2	AIDC	8,7	3
246	2	10	3	1	2	3	3	4	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	4	4	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	3	3	4	4	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,7	3
247	1	10	3	2	3	4	4	3	3,7	2,07	2,13	7,9	2	3	3	3	3	4	3,2	2,53	3,88	9,6	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,8	3
248	1	10	3	2	2	3	3	4	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	3	4	4	3	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,8	3
249	1	10	3	2	2	3	3	3	3,0	2,07	2,13	7,2	2	3	3	4	4	4	3,6	2,53	3,88	10,0	3	4	4	4	4	4,0	2,49	2,5	9,0	AIDC	8,7	3
250	1	10	3	2	2	4	3	4	3,7	2,07	2,13	7,9	2	4	4	3	4	4	3,8	2,53	3,88	10,2	3	4	4	3	3	3,5	2,49	2,5	8,5	AIDC	8,9	3
251	2	10	3	1	2	4	4	4	4,0	2,07	2,13	8,2	2	5	4	5	5	5	4,8	2,53	3,88	11,2	3	4	4	5	4	4,3	2,49	2,5	9,2	AIDC	9,5	3
252	2	10	3	2	2	3	3	4	3,3	2,07	2,13	7,5	2	4	4	4	4	3	3,8	2,53	3,88	10,2	3	3	3	3	3	3,0	2,49	2,5	8,0	RIDC	8,6	3

Baremo Dimensiones
8,50 15 Alto
4,76 8,49 Regular
0 4,75 Bajo

N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAP ROBO	EDAD	Satisfacción del estudiante																								TOTAL	BAREMA CION				
						Fiabilidad									Capacidad de respuesta										Empatía										
						P1	P2	P3	P4	P5	TC	Fo	Focus	Subtot al	Barem o	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TC	Fo	Focus	Subtot al	Barem o	P12	P13	TC			Fo	Focus	Subtot al	Barem o
1	1	8	3	1	3	4	4	3	5	3	3,8	2,5	3,1	9,4	3	3	5	5	5	5	5	4,7	3,4	1,8	9,8	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,6	3
2	1	8	3	1	3	5	4	5	5	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	5	4	5	5	4	4	4,5	3,4	1,8	9,7	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	10,0	3
3	2	8	3	1	2	3	2	3	3	2	2,6	2,5	3,1	8,2	2	3	2	4	2	5	1	2,8	3,4	1,8	8,0	2	4	2	3,0	2,1	3	8,1	2	8,1	2
4	2	8	3	2	2	3	3	3	3	4	3,2	2,5	3,1	8,8	3	4	4	2	1	2	3	2,7	3,4	1,8	7,8	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,6	3
5	1	4	2	2	2	5	4	5	4	3	4,2	2,5	3,1	9,8	3	3	3	4	3	3	3	3,2	3,4	1,8	8,3	2	3	2	2,5	2,1	3	7,6	2	8,6	3
6	2	8	3	2	2	3	3	3	4	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	3	3	3	3	3	3,2	3,4	1,8	8,3	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,5	2
7	2	8	3	2	2	3	3	4	3	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	3	1	3	3	3	3	2,7	3,4	1,8	7,8	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,3	2
8	2	8	3	2	2	5	4	5	4	5	4,6	2,5	3,1	10,2	3	4	5	3	2	2	2	3,0	3,4	1,8	8,2	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,1	3
9	1	8	3	2	2	4	4	4	4	5	4,2	2,5	3,1	9,8	3	3	2	2	2	3	2	2,3	3,4	1,8	7,5	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,8	3
10	2	8	3	2	2	2	2	2	2	3	2,2	2,5	3,1	7,8	2	2	2	2	2	2	2	2,0	3,4	1,8	7,2	2	2	2	2,0	2,1	3	7,1	2	7,3	2
11	2	7	2	2	2	5	3	5	5	5	4,6	2,5	3,1	10,2	3	4	2	1	1	2	1	1,8	3,4	1,8	7,0	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,7	3
12	2	10	3	2	2	3	2	3	2	3	2,6	2,5	3,1	8,2	2	2	3	3	3	2	4	2,8	3,4	1,8	8,0	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,1	2
13	2	8	3	2	2	5	2	3	3	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	3	3	3	3	2	2	2,7	3,4	1,8	7,8	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,3	2
14	2	10	3	2	2	3	2	3	2	4	2,8	2,5	3,1	8,4	2	3	4	2	1	2	3	2,5	3,4	1,8	7,7	2	2	2	2,0	2,1	3	7,1	2	7,7	2
15	2	8	3	1	2	2	2	3	3	3	2,6	2,5	3,1	8,2	2	2	3	1	1	3	1	1,8	3,4	1,8	7,0	2	2	1	1,5	2,1	3	6,6	2	7,2	2
16	2	8	3	1	3	1	2	2	1	3	1,8	2,5	3,1	7,4	2	1	2	2	2	1	2	1,7	3,4	1,8	6,8	2	2	1	1,5	2,1	3	6,6	2	6,9	2
17	2	8	3	2	2	3	1	3	3	2	2,4	2,5	3,1	8,0	2	2	2	1	2	1	1	1,5	3,4	1,8	6,7	2	2	1	1,5	2,1	3	6,6	2	7,1	2
18	1	7	2	1	3	1	1	2	2	4	2,0	2,5	3,1	7,6	2	1	4	1	5	3	5	3,2	3,4	1,8	8,3	2	2	1	1,5	2,1	3	6,6	2	7,5	2
19	2	8	3	2	2	4	3	5	4	5	4,2	2,5	3,1	9,8	3	5	4	2	1	1	5	3,0	3,4	1,8	8,2	2	5	3	4,0	2,1	3	9,1	3	9,0	3
20	2	8	3	1	2	5	4	4	4	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	3	5	4	4	3	3	3,7	3,4	1,8	8,8	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,2	3
21	1	10	3	2	2	2	2	2	3	4	2,6	2,5	3,1	8,2	2	3	1	2	3	1	2	2,0	3,4	1,8	7,2	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	7,8	2
22	2	8	3	2	2	3	3	3	3	5	3,4	2,5	3,1	9,0	3	3	5	3	3	3	3	3,3	3,4	1,8	8,5	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,5	3
23	1	10	3	2	2	3	2	3	2	4	2,8	2,5	3,1	8,4	2	1	5	2	5	1	3	2,8	3,4	1,8	8,0	2	2	4	3,0	2,1	3	8,1	2	8,1	2
24	2	8	3	1	2	3	3	3	3	3	3,0	2,5	3,1	8,6	3	2	1	2	2	2	2	1,8	3,4	1,8	7,0	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	7,9	2
25	1	2	1	1	1	3	5	5	3	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	5	5	3	3	2	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,1	3
26	1	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5,0	2,5	3,1	10,6	3	5	4	4	4	4	4	4,2	3,4	1,8	9,3	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,7	3
27	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	4	4	4	3	4	3,8	3,4	1,8	9,0	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,2	3
28	2	2	1	1	3	3	3	3	3	4	3,2	2,5	3,1	8,8	3	3	2	2	3	3	2	2,5	3,4	1,8	7,7	2	3	2	2,5	2,1	3	7,6	2	8,0	2
29	2	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5,0	2,5	3,1	10,6	3	3	3	3	5	3	4	3,5	3,4	1,8	8,7	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,8	3
30	1	2	1	1	1	4	3	2	3	5	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	4	3	2	4	3	3,3	3,4	1,8	8,5	2	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,0	3
31	1	2	1	2	1	5	5	4	5	4	4,8	2,5	3,1	10,4	3	5	5	3	2	2	5	4,2	3,4	1,8	9,3	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,6	3
32	1	2	1	1	2	4	4	5	5	4	4,4	2,5	3,1	10,0	3	5	5	5	5	4	4	4,7	3,4	1,8	9,8	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,8	3
33	1	2	1	1	1	4	4	5	4	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	4	5	3	4	5	4,2	3,4	1,8	9,3	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,4	3
34	1	3	1	2	1	2	4	3	5	3	3,4	2,5	3,1	9,0	3	5	4	1	4	3	4	3,5	3,4	1,8	8,7	3	2	4	3,0	2,1	3	8,1	2	8,6	3
35	1	2	1	1	1	5	4	5	4	3	4,2	2,5	3,1	9,8	3	3	3	4	5	5	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,5	3
36	1	2	1	1	1	5	4	4	5	3	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	5	4	3	5	3	4,0	3,4	1,8	9,2	3	5	3	4,0	2,1	3	9,1	3	9,3	3
37	2	2	1	2	1	4	5	4	3	5	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	5	3	2	4	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,2	3
38	1	2	1	1	1	5	4	5	5	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	5	3	4	3	5	5	4,2	3,4	1,8	9,3	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,6	3
39	1	2	1	1	1	4	4	4	4	3	3,8	2,5	3,1	9,4	3	4	4	4	3	4	3	3,7	3,4	1,8	8,8	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,9	3
40	1	2	1	1	1	3	3	3	5	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	4	5	4	4	3	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	4	5	4,5	2,1	3	9,6	3	9,3	3
41	2	2	1	2	2	3	2	3	1	3	2,4	2,5	3,1	8,0	2	3	2	2	2	2	3	2,3	3,4	1,8	7,5	2	3	2	2,5	2,1	3	7,6	2	7,7	2
42	1	2	1	1	1	5	3	4	5	3	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	5	2	3	4	4	3,7	3,4	1,8	8,8	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,8	3
43	1	2	1	1	1	4	2	3	4	3	3,2	2,5	3,1	8,8	3	2	3	3	2	4	3	2,8	3,4	1,8	8,0	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,3	2
44	1	2	1	2	1	4	4	4	3	3	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	4	3	3	4	3	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3
45	1	2	1	2	2	5	5	4	4	4	4,4	2,5	3,1	10,0	3	5	1	4	5	3	5	3,8	3,4	1,8	9,0	3	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	9,2	3
46	2	2	1	2	2	3	2	2	4	5	3,2	2,5	3,1	8,8	3	2	5	5	4	1	5	3,7	3,4	1,8	8,8	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,1	3
47	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2,4	2,5	3,1	8,0	2	3	3	2	2	2	3	2,5	3,4	1,8	7,7	2	2	1	1,5	2,1	3	6,6	2	7,4	2
48	1	2	1	2	1	3	3	3	2	4	3,0	2,5	3,1	8,6	3	3	4	3	3	1	2	2,7	3,4	1,8	7,8	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,2	2
49	1	2	1	2	2	5	4	5	3	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	5	3	4	2	3	3,5	3,4	1,8	8										

N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAP ROBO	EDAD	Satisfacción del estudiante																								TOTAL	BAREMACION					
						Fiabilidad						Capacidad de respuesta										Empatía														
						P1	P2	P3	P4	P5	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo	P12	P13	TC			Fo	Focus	Subtotal	Baremo	
56	1	2	1	2	2	3	3	5	3	1	3,0	2,5	3,1	8,6	3	2	4	3	3	3	2	2,8	3,4	1,8	8,0	2	4	1	2,5	2,1	3	7,6	2	8,0	2	
57	2	2	1	2	1	4	3	4	4	3	3,6	2,5	3,1	9,2	3	4	3	4	4	3	4	3,7	3,4	1,8	8,8	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,9	3	
58	1	2	1	2	1	2	3	3	1	3	2,4	2,5	3,1	8,0	2	3	3	1	1	1	1	1,7	3,4	1,8	6,8	2	1	1	1,0	2,1	3	6,1	2	7,0	2	
59	2	2	1	1	1	3	3	4	3	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	3	4	3	3	2	3	3,0	3,4	1,8	8,2	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,4	2	
60	1	2	1	1	1	2	4	2	4	1	3	2,8	2,5	3,1	8,4	2	5	2	4	5	2	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	2	4	3,0	2,1	3	8,1	2	8,4	2
61	2	2	1	1	1	4	3	4	5	5	4,2	2,5	3,1	9,8	3	5	5	4	4	2	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,7	3	
62	2	2	1	2	1	4	4	4	4	5	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	5	4	5	4	4	4,3	3,4	1,8	9,5	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,8	3	
63	2	2	1	2	1	5	4	5	4	4	4,4	2,5	3,1	10,0	3	5	5	1	2	4	2	3,2	3,4	1,8	8,3	2	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,5	3	
64	2	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	5	5	5	5	5	5	5,0	3,4	1,8	10,2	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,9	3	
65	1	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	5	5	5	5	5	4,8	3,4	1,8	10,0	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,9	3	
66	1	5	2	2	2	4	4	4	5	5	4,4	2,5	3,1	10,0	3	4	4	4	5	5	5	4,5	3,4	1,8	9,7	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,6	3	
67	1	5	2	2	2	4	4	4	5	5	4,4	2,5	3,1	10,0	3	5	5	4	4	4	5	4,5	3,4	1,8	9,7	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,9	3	
68	1	5	2	1	2	4	4	4	4	5	4,2	2,5	3,1	9,8	3	5	5	5	5	5	5	5,0	3,4	1,8	10,2	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	10,0	3	
69	1	5	2	1	3	4	4	3	3	3	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	4	4	4	4	3	3,8	3,4	1,8	9,0	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,0	3	
70	1	5	2	2	2	3	3	4	4	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	4	4	5	4	5	5	4,5	3,4	1,8	9,7	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,6	3	
71	2	5	2	1	3	4	5	4	4	5	4,4	2,5	3,1	10,0	3	4	5	5	5	4	4	4,5	3,4	1,8	9,7	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,9	3	
72	1	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	5	5	5	5	5	5	5,0	3,4	1,8	10,2	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,9	3	
73	1	5	2	1	2	4	4	5	5	5	4,6	2,5	3,1	10,2	3	5	4	4	5	5	4	4,5	3,4	1,8	9,7	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	10,0	3	
74	2	5	2	2	2	4	4	3	4	4	3,8	2,5	3,1	9,4	3	4	4	5	5	5	5	4,7	3,4	1,8	9,8	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,6	3	
75	2	5	2	1	2	4	4	4	4	5	4,2	2,5	3,1	9,8	3	5	5	5	5	5	5	5,0	3,4	1,8	10,2	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,8	3	
76	1	5	2	2	2	4	4	4	5	5	4,4	2,5	3,1	10,0	3	5	4	4	5	5	4	4,5	3,4	1,8	9,7	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,7	3	
77	2	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	4	5	5	5	5	4,7	3,4	1,8	9,8	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,5	3	
78	2	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	4	4	4	5	5	4,3	3,4	1,8	9,5	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,7	3	
79	2	5	2	2	2	4	4	4	4	5	4,2	2,5	3,1	9,8	3	5	5	5	4	5	5	4,8	3,4	1,8	10,0	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,9	3	
80	2	5	2	1	2	4	4	4	4	3	3,8	2,5	3,1	9,4	3	4	4	4	3	3	4	3,7	3,4	1,8	8,8	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,1	3	
81	2	5	2	2	2	4	4	4	4	5	4,2	2,5	3,1	9,8	3	5	5	4	4	3	4	4,2	3,4	1,8	9,3	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,4	3	
82	1	5	2	2	2	5	5	4	4	4	4,4	2,5	3,1	10,0	3	5	5	4	4	4	4	4,3	3,4	1,8	9,5	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,8	3	
83	1	5	2	2	2	5	5	4	4	4	4,4	2,5	3,1	10,0	3	5	5	4	4	4	4	4,3	3,4	1,8	9,5	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,8	3	
84	1	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	3	3	4	4	4	3,7	3,4	1,8	8,8	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,8	3	
85	2	5	2	2	2	4	4	4	3	4	3,8	2,5	3,1	9,4	3	4	4	4	3	4	4	3,8	3,4	1,8	9,0	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,1	3	
86	1	7	2	2	2	2	3	3	2	4	2,8	2,5	3,1	8,4	2	5	4	1	5	3	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	2	3	2,5	2,1	3	7,6	2	8,2	2	
87	2	7	2	2	2	5	4	5	5	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	5	1	4	4	2	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,6	3	
88	1	6	2	2	2	5	3	3	4	4	3,8	2,5	3,1	9,4	3	4	3	3	3	3	2	3,0	3,4	1,8	8,2	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,5	3	
89	2	7	2	2	2	2	2	3	3	4	2,8	2,5	3,1	8,4	2	2	2	1	2	2	2	1,8	3,4	1,8	7,0	2	2	2	2,0	2,1	3	7,1	2	7,5	2	
90	1	6	2	1	2	5	4	5	4	4	4,4	2,5	3,1	10,0	3	3	3	3	3	4	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	5	4,5	2,1	3	9,6	3	9,3	3	
91	2	6	2	2	2	2	2	3	3	3	2,6	2,5	3,1	8,2	2	3	3	2	2	2	2	2,3	3,4	1,8	7,5	2	3	2	2,5	2,1	3	7,6	2	7,7	2	
92	1	7	2	2	2	3	2	3	2	4	2,8	2,5	3,1	8,4	2	3	3	2	2	1	2	2,2	3,4	1,8	7,3	2	2	3	2,5	2,1	3	7,6	2	7,8	2	
93	1	7	2	1	2	5	4	5	5	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	3	4	4	5	5	3	4,0	3,4	1,8	9,2	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,7	3	
94	2	5	2	1	2	3	3	3	4	3	3,2	2,5	3,1	8,8	3	3	3	3	3	4	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,4	2	
95	2	7	2	1	2	5	4	5	5	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	4	4	4	5	3	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,5	3	
96	1	6	2	1	2	3	2	2	3	3	2,6	2,5	3,1	8,2	2	3	3	1	1	1	2	1,8	3,4	1,8	7,0	2	3	2	2,5	2,1	3	7,6	2	7,6	2	
97	2	6	2	2	2	5	3	5	4	3	4,0	2,5	3,1	9,6	3	3	5	4	3	1	3	3,2	3,4	1,8	8,3	2	4	5	4,5	2,1	3	9,6	3	9,2	3	
98	2	7	2	2	2	4	5	5	5	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	4	3	5	5	3	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	4	5	4,5	2,1	3	9,6	3	9,7	3	
99	2	6	2	2	2	4	3	4	3	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	4	3	2	4	3	3,2	3,4	1,8	8,3	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,5	3	
100	2	6	2	2	2	3	2	2	4	5	3,2	2,5	3,1	8,8	3	3	1	2	2	3	2	2,2	3,4	1,8	7,3	2	2	2	2,0	2,1	3	7,1	2	7,7	2	
101	1	7	2	2	3	4	3	3	4	3	3,4	2,5	3,1	9,0	3	3	4	3	3	3	3	3,2	3,4	1,8	8,3	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,5	2	
102	2	4	2	1	2	3	3	3	4	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	4	1	1	5	4	3,2	3,4	1,8	8,3	2	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,6	3	
103	2	6	2	1	4	2	3	3	2	3	2,6	2,5	3,1	8,2	2	2	4	2	2	1	2	2,2	3,4	1,8	7,3	2	2	2	2,0	2,1	3	7,1	2	7,5	2	
104	1	6	2	2	2	4	4	5	4	5	4,4	2,5	3,1	10,0	3	4	3	4	4																	

N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAP ROBO	EDAD	Satisfacción del estudiante																												TOTAL	BAREMACION
						Fiabilidad								Capacidad de respuesta												Empatía									
						P1	P2	P3	P4	P5	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo	P12	P13	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo		
111	1	6	2	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	3	3	2	3	2	2,8	3,4	1,8	8,0	2	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3
112	2	6	2	1	2	3	3	3	3	5	3,4	2,5	3,1	9,0	3	3	3	3	3	3	3	3,0	3,4	1,8	8,2	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,4	2
113	2	6	2	2	2	2	2	2	2	4	2,4	2,5	3,1	8,0	2	3	3	2	3	3	3	2,8	3,4	1,8	8,0	2	3	2	2,5	2,1	3	7,6	2	7,8	2
114	1	6	2	2	2	5	5	5	5	5	5,0	2,5	3,1	10,6	3	5	1	4	4	4	4	3,7	3,4	1,8	8,8	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,5	3
115	1	7	2	2	2	3	3	3	2	4	3,0	2,5	3,1	8,6	3	2	1	2	1	1	4	1,8	3,4	1,8	7,0	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	7,9	2
116	1	6	2	2	2	4	3	3	4	3	3,4	2,5	3,1	9,0	3	3	3	3	4	4	4	3,5	3,4	1,8	8,7	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,9	3
117	2	6	2	2	2	3	3	3	4	3	3,2	2,5	3,1	8,8	3	3	1	3	3	3	3	2,7	3,4	1,8	7,8	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,2	2
118	2	6	2	1	2	5	5	5	3	4	4,4	2,5	3,1	10,0	3	4	2	3	1	1	4	2,5	3,4	1,8	7,7	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,9	3
119	2	6	2	2	2	5	5	5	5	5	5,0	2,5	3,1	10,6	3	5	4	4	2	2	4	3,5	3,4	1,8	8,7	3	4	5	4,5	2,1	3	9,6	3	9,6	3
120	1	6	2	1	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	3	4	3	3	3	3	3,2	3,4	1,8	8,3	2	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,8	3
121	1	6	2	2	2	3	3	4	3	3	3,2	2,5	3,1	8,8	3	4	3	3	4	4	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3
122	2	6	2	2	2	4	3	5	5	5	4,4	2,5	3,1	10,0	3	4	5	2	2	3	3	3,2	3,4	1,8	8,3	2	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	9,0	3
123	1	4	2	1	2	5	4	4	5	4	4,4	2,5	3,1	10,0	3	2	5	3	2	4	3	3,2	3,4	1,8	8,3	2	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,3	3
124	2	4	2	1	2	5	4	3	5	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	4	3	3	3	3	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,1	3
125	2	5	2	2	2	4	3	3	4	5	3,8	2,5	3,1	9,4	3	3	5	4	3	5	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,9	3
126	1	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2,6	2,5	3,1	8,2	2	3	4	2	3	3	4	3,2	3,4	1,8	8,3	2	2	4	3,0	2,1	3	8,1	2	8,2	2
127	2	4	2	2	1	5	5	5	5	5	5,0	2,5	3,1	10,6	3	4	5	3	3	3	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,4	3
128	2	4	2	2	1	4	4	5	4	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	3	4	4	4	4	3	3,7	3,4	1,8	8,8	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,6	3
129	1	4	2	2	2	5	4	5	5	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	5	5	4	4	5	5	4,7	3,4	1,8	9,8	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	10,1	3
130	2	10	3	2	2	4	5	5	3	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	3	3	3	3	3	3	3,0	3,4	1,8	8,2	2	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,8	3
131	1	5	2	2	2	3	3	2	3	3	2,8	2,5	3,1	8,4	2	3	4	4	3	3	4	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,5	3
132	1	4	2	2	1	5	4	3	5	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	5	3	5	3	5	4,2	3,4	1,8	9,3	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,6	3
133	2	4	2	2	1	4	3	5	3	5	4,0	2,5	3,1	9,6	3	3	5	1	1	4	1	2,5	3,4	1,8	7,7	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,4	2
134	1	4	2	1	2	4	5	5	3	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	3	4	4	4	5	4,0	3,4	1,8	9,2	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	9,2	3
135	1	4	2	2	2	4	5	4	4	3	4,0	2,5	3,1	9,6	3	3	3	3	3	3	3	3,0	3,4	1,8	8,2	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,9	3
136	1	4	2	2	2	5	4	4	4	5	4,4	2,5	3,1	10,0	3	4	5	4	3	4	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	3	5	4,0	2,1	3	9,1	3	9,4	3
137	1	4	2	2	1	5	5	5	5	5	5,0	2,5	3,1	10,6	3	5	5	5	3	3	3	4,0	3,4	1,8	9,2	3	4	5	4,5	2,1	3	9,6	3	9,8	3
138	2	4	2	1	1	5	5	5	4	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	3	5	5	5	4	5	4,5	3,4	1,8	9,7	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,9	3
139	2	4	2	1	1	4	4	5	2	5	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	4	2	3	5	5	3,8	3,4	1,8	9,0	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,5	3
140	2	4	2	2	1	4	4	4	3	3	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	4	3	3	3	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3
141	2	4	2	2	1	5	5	5	4	4	4,8	2,5	3,1	10,4	3	3	4	2	2	3	2	2,7	3,4	1,8	7,8	2	4	5	4,5	2,1	3	9,6	3	9,3	3
142	1	4	2	2	2	4	3	4	2	3	3,2	2,5	3,1	8,8	3	2	4	2	3	3	3	2,8	3,4	1,8	8,0	2	2	2	2,0	2,1	3	7,1	2	7,9	2
143	2	4	2	1	3	5	5	4	5	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	4	5	5	3	5	5	4,5	3,4	1,8	9,7	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	10,0	3
144	2	4	2	1	1	4	3	4	5	5	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	4	4	3	5	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,3	3
145	2	4	2	2	2	3	2	4	4	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	5	3	5	4	5	4,3	3,4	1,8	9,5	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,2	3
146	2	4	2	1	2	5	4	5	4	4	4,4	2,5	3,1	10,0	3	4	5	4	4	5	2	4,0	3,4	1,8	9,2	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,4	3
147	2	4	2	2	1	3	4	5	5	3	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	5	3	3	4	4	3,8	3,4	1,8	9,0	3	2	3	2,5	2,1	3	7,6	2	8,7	3
148	1	4	2	1	2	3	3	4	4	5	3,8	2,5	3,1	9,4	3	3	3	3	3	2	2	2,7	3,4	1,8	7,8	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,4	2
149	1	4	2	1	2	4	5	5	5	4	4,6	2,5	3,1	10,2	3	5	3	2	1	5	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,4	3
150	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2,8	2,5	3,1	8,4	2	3	4	3	2	5	2	3,2	3,4	1,8	8,3	2	2	2	2,0	2,1	3	7,1	2	7,9	2
151	1	2	1	2	1	3	3	5	5	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	5	5	4	4	4	5	4,5	3,4	1,8	9,7	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	9,1	3
152	1	2	1	2	1	2	3	3	3	4	3,0	2,5	3,1	8,6	3	2	5	2	3	5	5	3,7	3,4	1,8	8,8	3	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3
153	2	2	1	2	1	4	3	3	4	3	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	3	3	4	3	3	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3
154	1	2	1	2	2	5	5	5	4	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	3	5	3	3	3	5	3,7	3,4	1,8	8,8	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,8	3
155	2	2	1	1	1	5	3	3	4	4	3,8	2,5	3,1	9,4	3	4	5	1	1	1	3	2,5	3,4	1,8	7,7	2	3	1	2,0	2,1	3	7,1	2	8,0	2
156	2	2	1	2	1	3	3	4	4	3	3,4	2,5	3,1	9,0	3	2	2	2	3	2	3	2,3	3,4	1,8	7,5	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,2	2
157	2	2	1	2	1	3	2	3	2	5	3,0	2,5	3,1	8,6	3	2	5	2	2	1	3	2,5	3,4	1,8	7,7	2	3	2	2,5	2,1	3	7,6	2	7,9	2
158	2	2	1	2	1	5	5	5	2	3	4,0	2,5	3,1	9,6	3	2	5	3	3	3	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	2	3,0	2,1	3	8,1	2	8,7	3
159	1	10	3	1	4	4	4	5	4	5	4,4	2,5	3,1	10,0	3																				

N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAP ROBO	EDAD	Satisfacción del estudiante																									TOTAL	BAREMACION				
						Fiabilidad					Capacidad de respuesta										Empatía															
						P1	P2	P3	P4	P5	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo	P12	P13	TC	Fo			Focus	Subtotal	Baremo	
166	1	2	1	2	1	3	2	4	1	3	2,6	2,5	3,1	8,2	2	4	5	1	2	4	3	3,2	3,4	1,8	8,3	2	1	2	1,5	2,1	3	6,6	2	7,7	2	
167	2	3	1	2	1	3	3	4	3	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	4	4	3	4	4	3,8	3,4	1,8	9,0	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,8	3	
168	1	3	1	2	2	3	3	3	4	3	3,2	2,5	3,1	8,8	3	3	4	3	3	4	4	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,5	3	
169	2	3	1	2	1	5	4	5	5	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	4	3	4	2	5	5	3,8	3,4	1,8	9,0	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,5	3	
170	1	3	1	2	1	3	4	4	4	3	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	2	3	3	5	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3	
171	1	3	1	2	1	4	3	4	4	4	3,8	2,5	3,1	9,4	3	3	4	4	4	3	5	3,8	3,4	1,8	9,0	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,5	3	
172	2	3	1	2	1	3	3	3	3	2	2,8	2,5	3,1	8,4	2	3	5	5	4	5	3	4,2	3,4	1,8	9,3	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,6	3	
173	2	3	1	2	1	4	4	5	4	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	3	3	3	4	4	4	3,5	3,4	1,8	8,7	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,2	3	
174	1	3	1	2	2	3	3	4	4	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	5	3	3	2	2	3,0	3,4	1,8	8,2	2	3	2	2,5	2,1	3	7,6	2	8,3	2	
175	2	3	1	2	1	3	2	3	3	2	2,6	2,5	3,1	8,2	2	2	4	3	3	3	4	3,2	3,4	1,8	8,3	2	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,4	2	
176	1	3	1	2	1	4	3	4	3	3	3,4	2,5	3,1	9,0	3	3	2	2	3	2	2	2,3	3,4	1,8	7,5	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,2	2	
177	2	3	1	2	1	3	4	4	3	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	4	4	3	3	3	3	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	2	3,0	2,1	3	8,1	2	8,6	3	
178	1	1	1	2	1	5	5	5	4	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	5	5	5	4	3	5	4,5	3,4	1,8	9,7	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	10,0	3	
179	2	1	1	2	1	4	3	3	3	3	3,2	2,5	3,1	8,8	3	4	4	5	5	5	2	4,2	3,4	1,8	9,3	3	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,9	3	
180	2	1	1	2	2	5	4	3	3	4	3,8	2,5	3,1	9,4	3	4	4	3	3	4	4	3,7	3,4	1,8	8,8	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,1	3	
181	1	1	1	2	1	4	3	4	4	4	3,8	2,5	3,1	9,4	3	3	4	3	4	4	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,7	3	
182	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2,8	2,5	3,1	8,4	2	4	4	4	4	4	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,9	3	
183	1	1	1	1	1	4	3	3	4	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	4	4	3	3	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,9	3	
184	2	1	1	2	1	4	3	3	4	2	3,2	2,5	3,1	8,8	3	2	1	1	5	3	3	2,5	3,4	1,8	7,7	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,2	2	
185	2	1	1	2	1	4	3	3	4	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	4	3	3	3	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,9	3	
186	2	1	1	2	1	5	4	3	2	5	3,8	2,5	3,1	9,4	3	4	4	4	3	3	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,7	3	
187	1	1	1	2	1	5	4	3	2	5	3,8	2,5	3,1	9,4	3	4	4	4	3	3	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,7	3	
188	2	1	1	2	1	2	2	2	4	4	2,8	2,5	3,1	8,4	2	3	5	3	1	2	2	2,7	3,4	1,8	7,8	2	1	1	1,0	2,1	3	6,1	2	7,4	2	
189	2	1	1	2	2	4	4	5	5	4	4,6	2,5	3,1	10,2	3	5	3	2	2	2	2	2,7	3,4	1,8	7,8	2	2	2	2,0	2,1	3	7,1	2	8,4	2	
190	2	8	3	1	2	4	3	3	4	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	3	3	3	4	1	2,8	3,4	1,8	8,0	2	3	1	2,0	2,1	3	7,1	2	8,1	2	
191	2	9	3	1	2	4	4	5	4	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	5	4	4	4	5	4,3	3,4	1,8	9,5	3	4	5	4,5	2,1	3	9,6	3	9,6	3	
192	2	7	2	1	2	5	3	4	4	5	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	2	4	4	5	5	4,0	3,4	1,8	9,2	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,7	3	
193	2	7	2	1	2	5	3	4	5	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	5	4	5	5	5	4,7	3,4	1,8	9,8	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,6	3	
194	2	7	2	1	2	3	3	4	5	5	4,0	2,5	3,1	9,6	3	5	4	5	4	5	4	4,5	3,4	1,8	9,7	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,6	3	
195	2	7	2	1	2	4	3	3	3	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	2	2	2	1	3	1	1,8	3,4	1,8	7,0	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,0	2	
196	2	9	3	1	2	5	4	4	4	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	4	4	3	4	3	4	3,8	3,4	1,8	9,0	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,3	3
197	1	7	2	2	2	3	1	2	1	2	1,8	2,5	3,1	7,4	2	2	1	2	2	2	2	1,8	3,4	1,8	7,0	2	1	2	1,5	2,1	3	6,6	2	7,0	2	
198	2	8	3	2	2	5	4	4	4	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4	4	3	2	1	2	2,7	3,4	1,8	7,8	2	2	3	2,5	2,1	3	7,6	2	8,4	2	
199	2	10	3	2	2	5	4	5	5	4	4,6	2,5	3,1	10,2	3	5	5	4	5	5	4	4,7	3,4	1,8	9,8	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	10,0	3	
200	2	8	3	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	5	5	3	3	2	2	3,3	3,4	1,8	8,5	2	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,9	3	
201	1	5	2	1	2	3	2	4	3	4	3,2	2,5	3,1	8,8	3	5	5	1	5	1	5	3,7	3,4	1,8	8,8	3	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3	
202	2	7	2	2	1	5	5	5	4	5	4,8	2,5	3,1	10,4	3	5	5	5	4	5	5	4,8	3,4	1,8	10,0	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	10,1	3	
203	2	6	2	2	2	4	3	4	3	3	3,4	2,5	3,1	9,0	3	3	2	3	2	4	3	2,8	3,4	1,8	8,0	2	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,5	3	
204	2	7	2	2	2	4	4	3	4	3	3,6	2,5	3,1	9,2	3	4	3	3	3	2	2	2,8	3,4	1,8	8,0	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,4	2	
205	1	6	2	2	2	3	3	4	4	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	4	3	4	4	5	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	5	4	4,5	2,1	3	9,6	3	9,3	3	
206	2	6	2	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	3	3	3	3	3	3,2	3,4	1,8	8,3	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,7	3	
207	2	8	3	2	2	4	2	4	4	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	5	4	5	2	5	4,0	3,4	1,8	9,2	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,1	3	
208	1	8	3	2	2	3	3	4	4	3	3,4	2,5	3,1	9,0	3	5	4	1	1	5	1	2,8	3,4	1,8	8,0	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,7	3	
209	1	8	3	1	2	3	2	2	4	3	2,6	2,5	3,1	8,2	2	3	4	2	2	3	4	3,0	3,4	1,8	8,2	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,1	2	
210	2	8	3	2	2	1	3	3	4	4	3,0	2,5	3,1	8,6	3	3	4	3	3	1	1	2,5	3,4	1,8	7,7	2	2	2	2,0	2,1	3	7,1	2	7,8	2	
211	2	8	3	2	2	5	5	4	4	4	4,4	2,5	3,1	10,0	3	4	2	3	3	4	2	3,0	3,4	1,8	8,2	2	3	5	4,0	2,1	3	9,1	3	9,1	3	
212	1	9	3	2	3	5	3	5	5	4	4,4	2,5	3,1	10,0	3	4	3	5	5	3	4,2	3,4	1,8	9,3	3	3	5	4,0	2,1	3	9,1	3	9,5	3		
213	1	8	3	2	2	3	2	3	2	3	2,6	2,5	3,1	8,2	2	2	3	2	3	2	3	2,5	3,4	1,8	7,7	2	2	3	2,5	2,1	3	7,6	2	7,8	2	
214	2	8	3	2	2	4	4	4	5	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	4</																				

N°	SEXO	CICLO	CICLO GRUPO	DESAP ROBO	EDAD	Satisfacción del estudiante																								TOTAL	BAREMACION				
						Fiabilidad						Capacidad de respuesta										Empatía													
						P1	P2	P3	P4	P5	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TC	Fo	Focus	Subtotal	Baremo	P12	P13	TC			Fo	Focus	Subtotal	Baremo
221	1	9	3	2	3	3	3	4	4	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	4	4	4	3	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,8	3
222	2	9	3	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	4	4	4	4	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	9,1	3
223	1	9	3	2	2	3	4	3	3	3	3,2	2,5	3,1	8,8	3	3	3	3	3	3	3	3,0	3,4	1,8	8,2	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,3	2
224	2	9	3	2	2	3	3	4	3	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	3	3	4	4	4	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3
225	2	9	3	1	2	3	4	3	3	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	4	4	4	4	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,1	3
226	2	9	3	2	2	3	3	4	4	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	4	4	3	4	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,0	3
227	1	9	3	1	4	3	4	4	3	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	4	4	4	3	3	4	3,7	3,4	1,8	8,8	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,0	3
228	1	9	3	2	2	4	3	3	4	3	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	4	4	4	4	3	3,8	3,4	1,8	9,0	3	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	8,8	3
229	1	9	3	2	2	3	3	4	4	3	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	3	4	3	3	3	3,3	3,4	1,8	8,5	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,5	3
230	2	9	3	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	3	4	4	4	4	4	3,8	3,4	1,8	9,0	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,9	3
231	2	9	3	2	2	3	4	4	4	3	3,6	2,5	3,1	9,2	3	4	4	3	4	4	4	3,8	3,4	1,8	9,0	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,7	3
232	1	9	3	2	3	3	3	3	4	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	4	4	3	3	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,6	3
233	1	10	3	1	3	4	3	3	3	3	3,2	2,5	3,1	8,8	3	3	4	4	4	3	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3
234	1	10	3	2	2	5	4	4	3	3	3,8	2,5	3,1	9,4	3	4	4	4	4	4	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,2	3
235	2	10	3	2	2	3	3	3	3	4	3,2	2,5	3,1	8,8	3	4	3	3	4	4	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3
236	2	10	3	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	4	4	4	4	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,9	3
237	1	10	3	1	2	4	4	3	3	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	4	4	3	4	4	4	3,8	3,4	1,8	9,0	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,9	3
238	1	10	3	2	2	3	3	3	3	3	3,0	2,5	3,1	8,6	3	3	3	3	3	4	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,7	3
239	1	10	3	1	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	4	4	3	5	5	4,2	3,4	1,8	9,3	3	5	5	5,0	2,1	3	10,1	3	9,7	3
240	2	10	3	2	2	3	3	3	3	3	3,0	2,5	3,1	8,6	3	3	3	4	4	4	4	3,7	3,4	1,8	8,8	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,8	3
241	2	10	3	2	2	3	3	3	4	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	4	4	3	3	3	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	4	3,5	2,1	3	8,6	3	8,7	3
242	1	10	3	1	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	3	3	3	3	3	3	3,0	3,4	1,8	8,2	2	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,6	3
243	1	10	3	1	2	3	3	4	4	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	3	3	3	4	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,9	3
244	2	10	3	2	2	4	4	4	4	4	4,0	2,5	3,1	9,6	3	4	4	4	4	4	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,9	3
245	2	10	3	2	2	4	4	3	3	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	4	4	4	4	4	3	3,8	3,4	1,8	9,0	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,7	3
246	2	10	3	1	2	3	3	3	4	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	4	4	4	4	3	3,8	3,4	1,8	9,0	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,0	3
247	1	10	3	2	3	3	4	4	4	4	3,8	2,5	3,1	9,4	3	4	4	4	4	4	4	4,0	3,4	1,8	9,2	3	4	3	3,5	2,1	3	8,6	3	9,0	3
248	1	10	3	2	2	3	3	3	4	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	3	4	4	3	3	4	3,5	3,4	1,8	8,7	3	3	3	3,0	2,1	3	8,1	2	8,6	3
249	1	10	3	2	2	3	3	3	4	4	3,4	2,5	3,1	9,0	3	4	4	3	3	4	4	3,7	3,4	1,8	8,8	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,0	3
250	1	10	3	2	2	3	3	4	4	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	3	3	3	3	4	4	3,3	3,4	1,8	8,5	2	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	8,9	3
251	2	10	3	1	2	4	4	5	4	4	4,2	2,5	3,1	9,8	3	5	4	5	4	4	4	4,3	3,4	1,8	9,5	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,4	3
252	2	10	3	2	2	4	4	3	3	4	3,6	2,5	3,1	9,2	3	4	4	4	4	3	4	3,8	3,4	1,8	9,0	3	4	4	4,0	2,1	3	9,1	3	9,1	3

Baremo Dimensiones
8,50 15 Alto
4,76 8,49 Regular
0 4,75 Bajo

Resultados de Focus Group

Para el presente instrumento se va a valorar del 1 al 5 como puntaje

VALORACIÓN DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL

INTERACCIÓN

¿Utilizas los libros publicados en la biblioteca virtual?

NRO	Respuestas	Descriptoros	Puntaje
1.	No, no he sentido la necesidad porque he usado servicios del estado como el de ALICIA, CONCYTEC.		1
2.	SI, aunque lo he usado muy pocas veces, al ingresar tenía que buscar información de mi investigación y si pude encontrar información necesaria para mi investigación.	Visibilidad Estructura	3
3.	Sí, me pareció excelente por fue muy rápida de poder encontrar la información necesaria	Visibilidad Formato Estructura	4
4.	No, porque lo buscaba más rápido en otras web sobre todo Google que tiene muy buena información de forma rápida		1
5.	No, solo usaba de internet porque los en los cursos no nos exigían, aunque si mencionaban que existía.		1
6.	Sí, porque algunos profesores te piden que ingreses a buscar un libro en específico, nos exigía para poder realizar mis trabajos.	Formato Estructura	3
7.	Yo use en los primeros ciclos aunque en la actualidad no lo uso porque buscar en internet es más rápido como es Google.	Estructura	3

8.	No, porque nunca me han explicado por completo el manejo, aunque una sola vez nos mencionaron que existe biblioteca virtual, y la verdad es que prefiero usar de internet ya que los profesores no comprueben la información de donde lo estoy obteniendo.		1
----	--	--	---

INFORMACIÓN

¿En la biblioteca virtual encuentras los libros de acuerdo a tu especialidad?

NRO	Respuestas	Descriptor	Puntaje
1.	Sí, porque alguna vez lo vi a mi docente que nos mostró cómo usarlo y puso un ejemplo y si logró encontrar	Base de datos bibliográficos propios Precisión del tema Abundancia de material bibliográfico	3
2.	Si, si encontré una información rápida pero prefiero usar el navegador que es más rápido	Base de datos bibliográficos propios Sugerencia de búsqueda Precisión del tema Abundancia de material bibliográfico	5
3.	Sí, porque es muy fácil solo colocas el tema y sale.	Base de datos bibliográficos propios Sugerencia de búsqueda	5

		Precisión del tema Abundancia de material bibliográfico	
4.	Desconozco, porque no intente ingresar	Base de datos bibliográficos externos	1
5.	Si, aunque en Google si sabes buscar bien también encuentras buena información	Base de datos bibliográficos externos Sugerencia de búsqueda	2
6.	Si, porque pones el nombre del libro o tema y te aparece varios autores listos para verlos.	Base de datos bibliográficos propios Sugerencia de búsqueda Precisión del tema Abundancia de material bibliográfico	5
7.	Si, en los primeros ciclos que me pidieron si encontré.	Base de datos bibliográficos propios Abundancia de material bibliográfico	5
8.	Si, sobre todo en PDF se puede encontrar información ya que lo vi que hicieron eso.	Base de datos bibliográficos propios Sugerencia de búsqueda	5

		Precisión del tema Abundancia de material bibliográfico	
--	--	--	--

IDENTIDAD CORPORATIVA

¿Conoces las normativas de ingreso y uso a la biblioteca virtual?

NRO	Respuestas	Descriptor	Puntaje
1.	Si, solo sé que es necesario tu usuario de intranet que te entregan una sola vez y tú tienes que cambiar tu clave y eres responsable de eso	Procedimientos legales Producto	4
2.	Solo sé que necesitas tu usuario de intranet para poder ingresar	Procedimientos legales	4
3.	Si conozco, lo único que hay que tener es tener usuario y contraseña del intranet de la universidad	Procedimientos legales	4
4.	Desconozco, la verdad es que no lo he usado	Procedimientos legales	1
5.	Sí, solo sé que tienes que ingresar con tu usuario de intranet	Procedimientos legales	4
6.	Sí, es muy sencillo solo necesitas tu usuario de intranet.	Procedimientos legales Producto	4
7.	Si, en los primeros ciclos solo ingresaba con mi usuario de intranet luego hacia click en biblioteca virtual e-libro y podía ingresar	Procedimientos legales Producto	5
8.	Desconozco, aunque tengo por entendido que solo necesitas tu usuario de intranet	Procedimientos legales	1

¿Con qué frecuencia uso la biblioteca virtual?

NRO	Respuestas	Descriptor	Puntaje
1.	Nunca, porque en internet encuentro mucha información como Wikipedia	Atractivo Emocional	1
2.	Muy rara vez lo uso, solo cuando no encuentro algo que me convenza en internet.	Atractivo Emocional Ambiente de trabajo	2
3.	A veces, si en caso no encuentro información en internet ya ingreso a biblioteca virtual	Atractivo Emocional Ambiente de trabajo	3
4.	Nunca, porque prefiero seguir buscando en internet que me es más sencillo.	Atractivo Emocional	1
5.	Nunca, porque la verdad nunca lo he intentado.	Atractivo Emocional	1
6.	Depende del tema, porque si no encuentro el en Google ingreso a biblioteca virtual porque me permite buscar.	Atractivo Emocional Ambiente de trabajo	2
7.	En la actualidad no lo uso, porque me es más fácil buscar mi tema en internet	Atractivo Emocional	2
8.	Nunca, porque no tengo la necesidad de usarlo ya que prefiero buscar en internet	Atractivo Emocional	1

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

FIABILIDAD

¿Encuentras libros actualizados en la biblioteca virtual?

NRO	Respuestas	Descriptor	Puntaje
1.	Supongo que si debido a que la información que encontré en CONCYTEC y ALICIA eran actuales y supongo que la biblioteca virtual es lo mismo	Bibliografía actualizada Seguridad en servicios	1
2.	Desconozco, porque no me he fijado en la fecha del libro ya que solo me he centrado en el tema y no me fije en la fecha.		1
3.	Sí, porque nos dejaron un trabajo que sea con información actualizada y lo encontré	Bibliografía actualizada Ampliación de aprendizaje Acceso a la información Seguridad en servicios	5
4.	Desconozco, la verdad es que prefiero buscando información en internet porque es más fácil		1
5.	Supongo, que sí porque algunos docentes nos mencionaron.		1
6.	Si, si he encontrado libros actualizados de forma sencilla y rápida.	Bibliografía actualizada Ampliación de aprendizaje Acceso a la información	5

		Seguridad en servicios	
7.	Sí, cuando lo usé en los primeros ciclos si encontré libros de los últimos años.	Bibliografía actualizada Ampliación de aprendizaje Acceso a la información Seguridad en servicios	5
8.	No lo sé, porque no he usado, además no he tenido la necesidad.		1

¿Recomendarías usar la biblioteca virtual a mis amigos?

NRO	Respuestas	Descriptor	Puntaje
1.	Bueno si lo necesita algún compañero si lo recomendaría	Recomendación	4
2.	Claro, porque es muy buena fuente para encontrar información	Recomendación	5
3.	Si lo recomendaría por que se encuentra rápida la información.	Recomendación	5
4.	No necesariamente, ya que Google es muy buena alternativa	Recomendación	2
5.	Podría recomendarlo, aunque no nos exigen los docentes.	Recomendación	3
6.	Claro, la verdad es muy sencilla e incluso estaría dispuesta a enseñar a mis compañeros.	Recomendación	5
7.	Si lo puedo recomendar, debido a que cuando lo use me pareció una muy	Recomendación	5

	buena página para encontrar libros aunque en la actualidad por la rapidez prefiero buscar en el internet.		
8.	No podría recomendarlo, ya que no lo he usado.	Recomendación	1

CAPACIDAD DE RESPUESTA

¿La biblioteca virtual te permite armar tu propia colección de libros?

NRO	Respuestas	Descriptores	Puntaje
1.	Desconozco, debido a que solo he usado los de ALICIA Y CONCYTEC	Colección Personalizada	1
2.	La verdad que desconozco, no he visto esa opción	Colección Personalizada	1
3.	No sé, yo solo me dedique a buscar la información que necesitaba y confirmaba la información con mis amigos si era lo que nos pedía el profesor.	Colección Personalizada	1
4.	Quizás sí, solo que para mí buscar en Google puedo ir directo al tema	Colección Personalizada	1
5.	Sí, porque puedes buscar y encontrar libros y descargarlos en PDF.	Colección Personalizada	5
6.	Es muy sencillo la información que encuentras lo descargas y listo te lo llevas.	Colección Personalizada	5
7.	Sí, porque me permite descargar los libros y lo puedo llevar en mi USB.	Colección Personalizada	5
8.	Desconozco, porque no me han enseñado como usarlo.	Colección Personalizada	1

¿Puedes crear referencias bibliográficas y compartir los enlaces de los libros virtuales?

NRO	Respuestas	Descriptores	Puntaje
------------	-------------------	---------------------	----------------

1.	Desconozco, porque nunca lo he usado así.	Compartir información	1
2.	A pesar de que lo he usado, nunca nos han exigido usar referencias, pero supongo que sí lo permite.	Compartir información	1
3.	Desconozco, la verdad es que no lo he usado.	Compartir información	1
4.	La verdad no lo he usado la biblioteca virtual así que no conozco si tiene esta opción.	Compartir información	1
5.	No lo he necesitado, ahora que estoy en los últimos ciclos ya nos están pidiendo referencias bibliográficas	Compartir información	1
6.	Desconozco, porque recién nos están pidiendo que usemos referencias.	Compartir información	1
7.	Desconozco, no he visto la opción que me permita esto.	Compartir información	1
8.	No he usado, así que no le puedo asegurar que tiene esta opción	Compartir información	1

EMPATÍA

¿Cuál es tu experiencia con la biblioteca virtual?

NRO	Respuestas	Descriptor	Puntaje
1.	Con la biblioteca virtual de la universidad no tengo ninguna satisfacción, pero los que use de ALICIA y CONCYTEC son muy buenas.		1
2.	En las veces que ingresado para buscar mi información y he encontrado buena información, pero me gustaría que la universidad	Cumplimiento del propósito Experiencia obtenida	4

	incentive más para el uso de este servicio		
3.	Para mi fue muy buena, aunque la verdad uno tiene que dar algunos pasos previos para poder buscar la información.	Cumplimiento del propósito Experiencia obtenida	5
4.	No tengo ninguna experiencia ya que no he usado para buscar mis temas.		1
5.	Cuando lo vi que lo usaron me pareció buena herramienta, pero prefiero buscar en internet	Cumplimiento del propósito Experiencia obtenida	2
6.	Que es muy buena, a mí personalmente me gusta mucho y me ayuda bastante.	Cumplimiento del propósito Experiencia obtenida	5
7.	Cuando lo use en los primeros ciclos me pareció muy buena, muy fácil y sencillo, cuando lo use si salí satisfecha	Cumplimiento del propósito Experiencia obtenida	5
8.	No tengo ninguna satisfacción, ya que no tengo la experiencia de haberlo usado.		1

Base de datos de Focus Group

Nº	V1								V2							
	P3	D1	P4	D2	P9	P11	D3	p1	p2	D4	p8	p11	D5	p13	D6	
1	1	1	1	3	3	4	1	2.5	1	4	2.5	1	1	1	1	
2	3	3	5	5	4	2	3	3	1	5	3	1	1	1	4	
3	4	4	5	5	4	3	3.5	5	5	5	5	1	1	1	5	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1.5	1	1	1	1	
5	1	1	2	2	4	1	2.5	1	3	2	5	1	3	2	2	
6	3	3	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	1	3	5	
7	3	3	5	5	5	2	3.5	5	5	5	5	5	1	3	5	
8	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Promedio		2.1		3.9			2.5			3.1			1.8		3.0	

Base de datos de Ficha de Observación

N	V1								V2							
	P3	D1	P4	D2	P9	P11	P12	D3	p2	D4	p7	p10	D5	p13	D6	
1	1	1	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	4	4	3	2	5	3.3	3	3	5	5	5	5	3	
3	1	1	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1	1	
4	3	3	4	4	3	2	5	3.3	4	4	5	5	5	5	3	
5	3	3	3	3	3	2	5	3.3	3	3	5	5	5	5	3	
6	1	1	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1	1	
7	4	4	4	4	3	2	5	3.3	4	4	5	5	5	5	3	
8	3	3	5	5	4	3	5	4.0	3	3	5	5	5	5	2	
9	2	2	3	3	3	2	5	3.3	4	4	5	5	5	5	2	
10	1	1	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1	1	
11	1	1	1	1	3	2	5	3.3	4	4	5	5	5	5	3	
12	1	1	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1	1	
13	4	4	5	5	3	3	5	3.7	3	3	5	5	5	5	3	
14	1	1	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	1	1	1	
15	3	3	3	3	3	3	5	3.7	3	3	5	5	5	5	3	
Promedio		2.1		2.5				2.5		2.5			3.4		2.1	

Anexo 6: Hoja de ruta de taller

HOJA DE RUTA DEL SEMINARIO TALLER “FORJADORAS DEL SABER”

I. Objetivo del semanario taller

- Formar capacitadores de este servicio
- Formar capacidad de instruir a sus compañeros
- Desarrollar habilidades de comunicación,
- Desarrollar habilidades de investigación
- Manejo de las nuevas tecnologías

II. Diseño del seminario taller

PRIMER TALLER

Fase	Tiempo	Tema/Actividad	Capacidades
1.	08:00 – 09:30	Presentación del taller indicando sus objetivos	Identifica los aspectos relevantes del taller
2.	09:30 – 10:00	El uso del internet en la formación educativa	Revalora al internet cuando se usa correctamente en la educación
3.	10:00 –10:30	Uso de las nuevas tecnologías en la educación.	Conoce y reafirma conocimiento de uso de herramientas TICS en la en su formación educativa.
4.	10:30 – 11:00	Liderazgo en las aulas.	Conoce y reafirma el líder que puede ser el estudiante para gestar conocimiento.
5.	11:00 – 11:40	Investigación y redacción responsable	Se refuerza los conocimientos sobre investigación y redacción responsable

			respetando derechos de autor
6.	11:40 – 12:20	Nuevas tecnologías que ayudan a la investigación	Uso de tics para organizar información referente a una investigación.
7.	12:20 – 13:00	Biblioteca virtual y sus políticas	Conoce y reafirma las políticas y uso del servicio de biblioteca virtual

SEGUNDDO TALLER

Fase	Tiempo	Tema/Actividad	Capacidades
8.	15:00 – 16:00	Búsqueda eficiente en la biblioteca virtual	Aprende a realizar búsqueda de información actualizada y avanzada
9.	16:00 – 17:00	Gestión de colección bibliográfica	Aprende a gestionar sus propias bibliotecas virtuales para uso persona o investigación.
10.	17:00 – 19:00	Referencias bibliográficas con herramientas informáticas	Aprende a usar referencias bibliográficas haciendo uso de las tics y ofimática.
11.	19:00 – 20:00	Descarga, almacenamiento y prestamos de materiales bibliográficos virtuales	Aprende a usar el servicio en modo sin conexión en diversos

			dispositivos compatibles con el servicio.
--	--	--	---

TERCER TALLER

Fase	Tiempo	Tema/Actividad	Capacidades
12.	08:00 – 10:30	Uniando conocimientos	Fortalece conocimiento adquirido poniéndolo en práctica
13.	10:30 – 13:00	Liderazgo y trabajo en equipo	Pone en práctica el trabajo en equipo para que aprenda a través del liderazgo a instruir a sus compañeros los conocimientos adquiridos.

Anexo 7: Artículo científico

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

Biblioteca virtual y satisfacción de los estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote, 2019

Autor:

Julio Victor Garibay Castillo, juliogari1@hotmail.com

2. RESUMEN

La tecnología es parte fundamental en la educación universitaria, donde el ministerio de educación del Perú ha puesto condiciones básicas a las universidades para brindar un servicio de calidad a sus estudiantes, dentro de estos servicios se encuentra el servicio de biblioteca, donde en esta investigación se desea determinar la relación de este con la satisfacción del estudiante de administración de la USP Chimbote; el tipo de investigación es cuantitativo mixto no experimental transversal y en cuanto al diseño de investigación es anidado concurrente predominando lo cuantitativo, con una muestra de 252 estudiantes.

Los resultados obtenidos determinan la correlación es significativa entre biblioteca virtual y satisfacción del estudiante con un grado de relación media alta, de la misma manera sus dimensiones interacción, información e identidad corporativa tienen relación con la satisfacción del estudiante

Palabras Clave: Biblioteca Virtual, Satisfacción, Estudiante, Conectivismo, Aplicación Web

3. ABSTRACT:

Technology is a fundamental part of university education, where the Ministry of Education of Peru has placed basic conditions for universities to provide a quality service to their students, within these services is the library service, where in this investigation wishes to determine its relationship with the satisfaction of the administration student of the USP Chimbote; The type of research is quantitative, non-experimental, cross-sectional, and in terms of research design, it is nested concurrently, predominantly quantitative, with a sample of 252 students.

The results obtained determine the correlation is significant between virtual library and student satisfaction with a high average degree of relationship, in the same way its dimensions interaction, information and corporate identity are related to student satisfaction

Keywords: Virtual Library, Satisfaction, Student, Connectivity, Web Application

4. RESUMO

A tecnologia é uma parte fundamental da educação universitária, onde o Ministério da Educação do Peru estabeleceu condições básicas para que as universidades prestassem um serviço de qualidade aos seus alunos, entre esses serviços está o serviço de bibliotecas, onde nesta pesquisa é desejado determinar a relação disso com a satisfação do estudante de administração da USP Chimbote; o tipo de pesquisa é misto, não experimental, transversal e, quanto ao desenho da pesquisa, está aninhado simultaneamente ao predominante quantitativo, com uma amostra de 252 alunos.

Os resultados obtidos determinam que a correlação é significativa entre a biblioteca virtual e a satisfação do aluno com um alto grau médio de relacionamento, da mesma forma que suas dimensões de interação, informação e identidade corporativa estão relacionadas à satisfação do aluno.

Palavras-chave: Biblioteca Virtual, Satisfação, Estudante, Conectivismo, Aplicação Web

5. INTRODUCCIÓN

El hombre ha tenido la necesidad de almacenar y compartir los conocimientos adquiridos para trascender a futuras generaciones; de esta manera el hombre trasladó este conocimiento dejando rastros de una u otra manera de acorde a su cultura de forma escrita a través del almacenamiento, permitiendo la existencia de las bibliotecas como lo demuestra la historia, Casson (2001, p. 8) así como König, Oikonomopoulou y Woolf (2013, p. 38) afirman que desde el siglo VII AC se registró la primera biblioteca de carácter privado del rey Ashurbanipal donde se encontró tablas de arcillas que contenían: mitos, leyendas y anales históricos.

Dicho lo anterior en el ámbito nacional, el estado peruano crea la ley N° 30220 denominada ley universitaria, donde se gesta el ente regulador SUNEDU, donde en su tercera condición de calidad habla sobre las bibliotecas universitarias como parte de la infraestructura y equipamiento adecuado que deben manejar las universidades peruanas de acorde al avance tecnológico que exista; así como el organismo SINEACE en su documento publicado en su portal web, en su estándar 31, indica que las universidades pueden incluir el servicio de biblioteca virtual que se ajuste a cada programa de estudios; estos servicios son parte de la evaluación para otorgar una acreditación y licenciamiento que garantiza la calidad de servicio educativo.

Por otra parte, según Purani así como Al-dweeri et al., donde en sus investigaciones que tratan de la confianza, lealtad y la satisfacción en los servicios electrónicos; afirman que existe una significancia positiva con la satisfacción debido a que el factor más importante es la confianza; al mismo tiempo la lealtad que tienen los usuarios se debe a la relación significativa directa con la confianza. Con respecto a la relación entre información y satisfacción, las investigaciones de Faller, Strahl, Richard, Niehues y Meng así como Shin, Kim, Song, Jeon y Shin , ambas aplicadas al campo de la medicina, concluyen que la información tiene relación con la satisfacción, donde indican que la información tiene que ser muy detallada de forma constante.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014 p. 23) así como Davis, Shorr, Campbell y McGowan (2004 p. 32) en sus investigaciones donde se enfocaron satisfacción estudiantil universitaria; donde concluyen que los servicios brindados por sus bibliotecas les genera satisfacción, debido a que las universidades cuentan con material bibliográfico necesario para los cursos asignados de sus especialidades.

La teoría que fundamenta epistemológicamente la necesidad de usar la biblioteca virtual es la del conectivismo, tal como Gutiérrez (2012 p. 112) y Acuña (2017) en su portal web coinciden e indican que es una nueva teoría del aprendizaje que está orientada al nuevo modelo de educación virtual y en cuanto a satisfacción del estudiante la teoría que fundamenta epistemológicamente es la de jerarquía de las necesidades de Maslow como lo refieren Grant (2002 p. 360), Smith (2007 p. 182), así como Bhatnaga y Srivastava (2012 p. 76) en sus artículos publicados, esta teoría del psicólogo y consultor estadounidense, donde Maslow (1970 p. 45) manifiesta que el ser humano tiene necesidades primarias así como las necesidades secundarias.

Por lo que se realiza la siguiente pregunta: ¿Qué relación tiene la biblioteca virtual y la satisfacción del estudiante de la escuela de administración de la USP Chimbote?

Para esta interrogante se planteó los siguientes objetivos:

Determinar la relación entre la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote

Y como posible respuesta se plantea la siguiente hipótesis general:

H1: Existe relación directa y significativa entre biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP Chimbote

6. MÉTODO

Según Hernández, Méndez, Mendoza, y Cuevas (2017) la investigación es no experimental, de alcance correlacional, transversal, donde el tipo de investigación según Jhonson et al. (2006, citado en Hernández, Fernández, y Baptista. 2014, p. 535) es cuantitativo mixto. En cuanto al diseño de Investigación según Hernández, Fernández, y Baptista, (2014, p. 559) tiene un diseño anidado concurrente donde predomina lo cuantitativo sobre la información cualitativa.

Para determinar el nivel de confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach a los cuestionarios planteados donde el coeficiente obtenido para la variable biblioteca virtual es equivalente a 0.850 y para satisfacción del estudiante 0.929 donde Hernández, Méndez, Mendoza, y Cuevas (2017, p. 216) indica que con estos resultados los instrumentos tienen una elevada y muy elevada confiabilidad; estas pruebas fueron realizadas con el software SPSS.

7. RESULTADOS

La biblioteca virtual demuestra que los estudiantes en un 63,5% de administración de la USP le dan una valoración alta al servicio de biblioteca virtual, mientras que un 36,5% le da una regular valoración a este servicio. De la misma manera se puede observar en sus dimensiones el alto porcentaje son alta información con un 63,5% así como alta identidad corporativa con un 41,7%; caso contrario se puede observar que interacción los estudiantes opinan que la biblioteca virtual cuenta con una regular interacción de 52,8%.

En cuanto al nivel de satisfacción del estudiante de administración de a USP Chimbote se puntualiza que los estudiantes están alta mente satisfechos con un 74,6%; en el caso del 25,4% están regularmente satisfechos. Estos resultados se deben a que un 73,4% de los estudiantes indican que tienen una alta fiabilidad al servicio; así como el 55,6% de los estudiantes indican que el servicio tiene una alta capacidad de respuesta y para finalizar este servicio tiene alta empatía en un 62,3%.

En cuanto a la relación entre interacción y satisfacción del estudiante después de procesar la información obtenida se representa que el 64,7% de los estudiantes indican que tienen una regular interacción con la biblioteca virtual, pero a pesar de eso están muy satisfechos con el servicio. Por lo que al realizar la prueba estadística de correlación nos indica que existe correlación debido a que la significancia es equivalente a 0,00 siendo este menor a 0,05 con un coeficiente de correlación media alta a 0,591 siendo un grado medio alto.

En cuanto a la relación entre información y satisfacción del estudiante se da a notar que el 74,2% de los estudiantes considera que la biblioteca virtual tiene alta información y al mismo tiempo tienen una alta satisfacción, por lo que en la prueba estadística de correlación nos indican que existe correlación entre información y satisfacción del estudiante debido a que la significancia de 0,00 es menor a 0,05 con un coeficiente de correlación equivalente a 0,641 el cual nos indica que el grado de correlación es media alta.

En cuanto a identidad corporativa y satisfacción del estudiante se da a notar que el 40,5% de los estudiantes considera que la biblioteca virtual tiene alta identidad corporativa y al mismo tiempo tienen una alta satisfacción; por consiguiente la prueba estadística nos indican que existe correlación entre identidad corporativa y satisfacción del estudiante debido a que la significancia de 0,00 es menor a 0,05 con un coeficiente de correlación equivalente a 0,559 el cual nos indica que el grado de correlación es media alta.

Los resultados obtenidos indican que el 57,9% de estudiantes indican que tienen alta valoración que tiene la biblioteca virtual y alta satisfacción que este genera sobre los estudiantes de la USP Chimbote, la cual se corrobora con la prueba estadística donde nos indica que existe correlación significativa positiva entre biblioteca virtual y satisfacción del estudiante equivalente a 0,00 siendo menor a 0,05 con un coeficiente de correlación equivalente a 0,680 indicando que tiene una correlación modernamente fuerte el cual se rechaza la hipótesis nula.

Después de analizar los resultados se propone un taller denominado “Forjadoras del saber” donde se brindará capacitación para generar capacitadores en el servicio de biblioteca virtual, con la capacidad de replicar a sus compañeros, ayudando a desarrollar habilidades de comunicación, de investigación y de manejo de las nuevas tecnologías.

8. DISCUSIÓN:

En la presente sección de esta tesis se va analizar los resultados obtenidos después de un arduo trabajo de recolección de datos, por lo que los siguientes párrafos van están en orden de los objetivos planteados para la presente investigación.

El primer objetivo específico de la actual investigación es determinar cómo valoran los estudiantes de la USP Chimbote al servicio de biblioteca virtual; donde se evidencia 63,5% de los estudiantes lo valoran de manera alta, lo cual que este servicio le es significativo para su formación, debido a que la interacción con el servicio es de fácil uso, encontrando información bibliográfica suficiente de acuerdo a los temas competentes dentro de su formación profesional, en cuanto identidad corporativa el estudiante considera que el

servicio está de acorde al giro del negocio de la institución; de este porcentaje el sexo femenino es el más abundante equivalente al 55,6% de la muestra, de los cuales el 36,1% de ellas consideran esta alta valoración del servicio, al mismo tiempo la muestra el grupo más numeroso es el del ciclo de nivel técnico equivalente al 38,9% de la muestra y para finalizar la con caracterizaciones del porcentaje alta de valoración los estudiantes que se encuentran entre los 19 a los 23 años de edad indican esta alta valoración equivalente a 43,7% del 63,1% de ellos.

En cuanto a las dimensiones pertenecientes a esta variable uno de las trascendentales dimensiones que determinan esta variable según la opinión de los estudiantes es la información que brinda este servicio de biblioteca virtual, donde el 97,6% hacen referencia a alta información lo cual significa el contenido académico que maneja el servicio de biblioteca virtual está de acorde a la especialidad que el estudiante requiera, permitiendo realizar una búsqueda eficiente con la correcta información requerida y de forma abundante en cuanto a materiales bibliográficos, coincidiendo con la teoría del conectivismo creado por Siemens ; también mencionados por Gutiérrez y Acuña , donde el conectivismo habla sobre flujo de información que fluye en las aplicaciones web, permitiendo el aprendizaje de sus usuarios y que esta aplicación de campus virtual encaja en el campo educativo de la USP Chimbote.

Por otra parte el 25,4% de los estudiantes todavía tienen una regular satisfacción demostrando que el servicio brinda fiabilidad media así como una mediana capacidad de respuesta permitiendo que los estudiantes perciben una empatía media.; coincidiendo con Chiavenato así como Escudero mencionan a la teoría de jerarquía de las necesidades donde manifiesta que el ser humano es cambiante con respecto a la satisfacción, una vez satisfecho este siempre lo convierte en básico para posteriormente ampliar sus expectativas.

También se puede notar que en las dimensiones resaltan los resultados como la fiabilidad alta con un 86,1% lo que significa que el estudiante tiene una alta confianza, también determina que este servicio cumple con los objetivos del estudiante debido a que encuentran libros actualizados permitiendo ampliar su aprendizaje con un buen acceso a la información y sobre todo que los estudiantes sienten la seguridad de encontrar información académica verídica; también el 56,3% indica que el servicio tiene una alta capacidad de respuesta lo que significa el servicio es rápido, siempre está disponible, tiene alta asertividad por encajar con las necesidades de sus usuarios. Para finalizar de detallar la descripción de esta variable tenemos que el 62,7% indican que el servicio tiene una alta empatía porque

para el estudiante, este servicio cumple con su propósito por lo que genera una buena experiencia al usarlo; todo lo detallado coincide con Purani (2013 p. 292) así como Aldweeri et al. (2017, p. 98), donde en sus investigaciones concluyen que la confianza así como la lealtad que genera estos servicios está estrechamente relacionada con la satisfacción como es el caso de la presente donde la confianza es parte elemental de la fiabilidad como se puede apreciar en la operacionalización de variables; también indican estos autores que estos servicios son muy apreciados por los usuarios jóvenes quienes cuentan con una preparación tecnológica previa coincidiendo con los resultados de esta investigación donde el grupo más grande son los estudiantes que tienen una edad entre los 19 a 23 años donde el 46,0% de ellos tienen una alta satisfacción .

Asimismo, en todo lo que al quinto objetivo específico incumbe, este desea estimar la relación entre la identidad corporativa que muestra la biblioteca virtual y la satisfacción de los estudiantes de administración de la USP, se comprobó estadísticamente que si existe una relación entre identidad corporativa y satisfacción con un grado de correlación media alta equivalente a 0,559; por lo que concuerda con el estudio realizado por Hwang y Choi adicionalmente con Buil, Catalán y Martínez ambas investigaciones concluyen satisfacción está estrechamente relacionada identidad e imagen corporativa a pesar que ambas investigaciones se enfocan en distintos ambientes. Esto se da a notar en los resultados obtenidos donde un 40,5% manifiestan que tiene una alta identidad corporativa lo que significa que el estudiante conoce las normas de acceso y uso del servicio brindado por la institución, teniendo una buena reputación del servicio; teniendo un atractivo emocional elevado cuando hace uso de este servicio; pero hay otro grupo de 34,1% que tiene regular identidad corporativa lo que significa que el estudiante conoce las normas de acceso, pero no conoce bien el uso del servicio brindado por la institución, teniendo una regular reputación del servicio donde su atractivo emocional al usar este servicio no es tan agradable; estos dos resultados mencionados suman un 74,6% indicando que tiene una alta satisfacción debido a que demuestra fiabilidad al servicio, también indica que el servicio tiene una alta capacidad de respuesta de acuerdo a lo que se necesita como estudiante y el servicio demuestra empatía.

9. CONCLUSIONES:

La primera conclusión es que la biblioteca virtual que tiene la USP Chimbote es valorada de manera alta y confirmando que la teoría de conectivismo que es el fundamento epistemológico para este tipo de servicios, esto se debe a que los estudiantes saben y conocen

que pueden encontrar información fehaciente y diversa en cuanto los temas que ellos desean obtener.

La segunda conclusión en que existe una alta satisfacción del estudiante, reafirmando la teoría epistemológica de jerarquía de las necesidades, el resultado obtenido de satisfacción se debe a la alta fiabilidad y capacidad de respuesta que el servicio de biblioteca virtual brinda.

Como tercera conclusión es la existencia la relación entre la interacción y la satisfacción del estudiante.

Como cuarta conclusión existe la correlación entre la información del servicio con la satisfacción del estudiante de acuerdo a los temas académicos que ellos afrontan durante el transcurso de su profesión

En cuanto a la quinta conclusión la identidad corporativa tiene relación directa con la satisfacción del estudiante, debido al conocimiento de las políticas de acceso a este servicio.

Como sexta conclusión me refiero al tema principal de la presente investigación donde la biblioteca virtual se relaciona de manera positiva con la satisfacción del estudiante.

10. REFERENCIAS

- Acuña, M. (04 de Septiembre de 2017). *Conectivismo como teoría del aprendizaje basada en las TIC*. Obtenido de <https://bit.ly/2N3hyui>
- Al-dweeri, R. M., Obeidat, Z. M., Al-dwiry, M. A., Alshurideh, M. T., & Alhorani, A. M. (2 de Marzo de 2017). The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 92-103. doi:10.5539/ijms.v9n2p92
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. México: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Obtenido de <https://bit.ly/2QuKNZo>
- Bhatnaga, K., & Srivastava, K. (2012). Job satisfaction in health-care organizations. *Industrial Psychiatry*, 75–78.
- Casson, L. (02 de Marzo de 2001). *Libraries in the Ancient World*. United States of America: Yale University Press. Obtenido de <https://bit.ly/2Fv9Rcc>
- Davis, A., Shorr, R., Campbell, K., & McGowan, J. (2004). A post-merger hospital library collection survey and data analysis indicated better resource allocation and user

- satisfaction. *Journal of the Canadian Health Libraries Association*, 29-38. Obtenido de <https://bit.ly/36xvRzd>
- Grant, B. (2002). Justifying gifted education: a critique of needs claims and a proposal. *Journal for the Education of the Gifted*, 359-374. Obtenido de <https://bit.ly/36xyEbF>
- Gutiérrez, L. (2012). Conectivismo como teoría de aprendizaje: conceptos, ideas, y posibles limitaciones. *Revista Educación y Tecnología, N° 1*, 111-122. Obtenido de <https://bit.ly/36yWFyW>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- König, J., Oikonomopoulou, K., & Woolf, G. (2013). *Ancient Libraries*. New York: Cambridge University Press.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Purani, K. (2013). Exploring the Role of Technology Readiness in Developing Trust and Loyalty for E-Services. En H. E.-G. Eid, *E-Marketing in Developed and Developing Countries* (págs. 291-303). Business Science Reference. Obtenido de <https://bit.ly/36BCxfy>
- Smith, P. B. (2007). Towards studies of organizational behaviour with greater local relevance. *Revista de Psicología*, 177-195.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Julio Victor Garibay Castillo, estudiante, del Programa de Doctorado en Administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42484926, con el artículo titulado:

“Biblioteca virtual y satisfacción de los estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, Febrero 2020



Julio Victor Garibay Castillo

D.N.I 42484926

Anexo 8: Pantalla de Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the title page of a thesis from Universidad César Vallejo. The document text includes:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN
Biblioteca virtual y satisfacción de los estudiantes de la escuela de Administración de la Universidad San Pedro Chimbote
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Administración
AUTORA:
Mg. Julio Victor Garibay Castillo (ORCID: 0000-0002-8826-5374)
ASESORA:
Dra. Carmen Carboneo Gacía (ORCID: 0000-0001-9026-2714)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión Funcional
CHIMBOTE - PERÚ
2019

The right sidebar shows a 'Resumen de coincidencias' (Summary of Similarities) panel with a 6% similarity score. Below the score, it lists sources with their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
2	www.aguadesiguatop... Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a SAE Instit... Trabajo del estudiante	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
8	lta.bvs.br Fuente de Internet	<1 %

The bottom status bar indicates 'Página: 1 de 38', 'Número de palabras: 14203', and 'Text-only Report | High Resolution Activado'. The system tray shows the date and time as 12:34 p.m. on 10/01/2020.

Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Dra. Carmen Elena Carbonell García, Docente de Posgrado del programa de DOCTORADO EN ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo CHIMBOTE, revisor de la tesis titulada:

BIBLIOTECA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE, 2019.

del estudiante

GARIBAY CASTILLO, JULIO VICTOR

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 6 % 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.

Ciudad de Chimbote, miércoles 22 de enero de 2020


Firma

Docente: Dra. Carmen Elena Carbonell García

DNI: 19528879

Anexo 10: Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis



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)

Garibay, Castilla, Julio, Víctor.....
D.N.I. : 42484926.....
Domicilio : Jr. Pachacutec, Ma. 12, 459 - La Unión - Chimbote
Teléfono : Fijo : Móvil : 927 97 4002
E-mail : julio.gari.1@hotmail.com.....

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : DOCTOR.....
Mención : ADMINISTRACIÓN.....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GARIBAY, CASTILLA, JULIO, VÍCTOR.....

Título de la tesis:

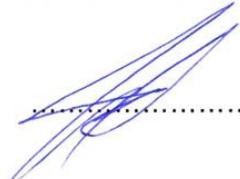
BIBLIOTECA VIRTUAL y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE, 2019
Año de publicación : 2020

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 : 22/01/2020

Anexo 11: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CODIGO

052-2020-F4-0104

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACION DE LA ESCUELA DE POSGRADO Mg. JORGE FAVIO VARGAS LLUMPO A LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION QUE PRESENTA:

GARIBAY CASTILLO, JULIO VICTOR

INFORME TITULADO:

BIBLIOTECA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO CHIMBOTE, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

DOCTOR EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: **miércoles 22 de enero de 2020**

NOTA O MENCIÓN: Catorce (14)



Mg. Jorge Favio Vargas Llumpo
Firma del Encargado de Investigación