



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES
DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS-
SUBE DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE
CHICLAYO, DURANTE EL AÑO 2013”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN
EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN
EDUCATIVA**

AUTORA:

Bach. SAAVEDRA MEDINA MARÍA YSABEL.

ASESOR:

MG. AMADO FERNÁNDEZ CUEVA.

CHICLAYO – PERU

2013

DEDICATORIA

*A mi querida familia, quienes son el motor
que me impulsa día a día a superarme,
a mis padres y
a todas aquellas personas
que han hecho posible la realización de mi sueño.*

María Ysabel

AGRADECIMIENTO

A Dios, por regalarme el don de la vida e iluminarme en mi diario trajinar ayudándome de esta manera a alcanzar mis metas.

A la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo y su plana docente por darme la oportunidad de desarrollarnos profesionalmente para brindar una mejor enseñanza a los alumnos.

Al Directora del Pre Grado de Formación Para Adultos SUBE, por las facilidades brindadas en la realización de mi trabajo de investigación.

Al Mg. Amado Fernández Cueva, por su impecable labor que ha traído consigo la entrega, dedicación y conocimientos, los mismos que han servido para obtener los resultados deseados para la culminación del presente trabajo.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo nuestro agradecimiento.

La autora

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, Sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la Tesis de Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, presentamos el trabajo de investigación descriptivo. Este tipo de investigación permite recoger valiosa información sobre los niveles de satisfacción de los participantes del Programa de Formación para Adultos-SUBE (Sistema Universitario Basado en la Experiencia).

El trabajo adquiere relevancia en el sentido que permite conocer las potencialidades y debilidades del desarrollo del Programa, y así la Universidad César Vallejo tome las decisiones adecuadas para mejorar el servicio educativo.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, que se tome como modelo en otras instituciones educativas, para brindar servicios de calidad en beneficio de la población estudiantil.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el Reglamento para elaboración y sustentación de tesis de nuestra Casa Superior de Estudios César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, poder optar el título de Magister en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	x
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Justificación	15
1.4. Antecedentes	16
1.5. Objetivos	21

1.5.1. General	21
1.5.2. Especifico	21
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. MARCO TEÓRICO	23
La satisfacción	23
La satisfacción del estudiante	24
La satisfacción del estudiante y la calidad educativa	27
Teoría de la satisfacción	28
III. MARCO METODOLÓGICO	30
3.1. Hipótesis	31
3.2. Variables	31
3.2.1. Definición conceptual	31
3.2.2. Definición operacional	31
3.3. Metodología	33
3.3.1. Tipo de investigación	33
3.3.2. Diseño	33

3.4. Población y muestra	34
3.5. Método de investigación	35
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	35
3.7. Métodos de análisis de datos	36
IV. RESULTADOS	38
4.1. Resultados	38
4.2. Discusión	52
CONCLUSIONES	54
SUGERENCIAS	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	59

RESUMEN

El presente trabajo denominado "Nivel de satisfacción de los participantes del Programa de Formación para Adultos-SUBE de la Universidad César Vallejo de Chiclayo, durante el año 2013", es una investigación del tipo descriptivo que se trabajó con una muestra de 115 participantes de distintos ciclos y carreras profesionales del referido programa. Tuvo como objetivo general determinar y analizar los niveles de satisfacción de los participantes del Programa de Formación para Adultos-SUBE de la Universidad "César Vallejo" de Chiclayo durante el año 2014.

Lo que se busca es contar con un estudio que permita realizar un diagnóstico adecuado y con base científica de la realidad educativa del programa, con el propósito de conocer las potencialidades y debilidades, para luego tomar las decisiones adecuadas para mejorar el programa.

Se aplicó a la muestra un instrumento de recolección de datos: una encuesta que nos permitió recoger información sobre el nivel de satisfacción que tiene cada estudiante sobre cada uno de las dimensiones que comprende el servicio educativo. Esta encuesta consta de 60 preguntas que trató de evaluar la satisfacción de los estudiantes en siete aspectos como los objetivos del plan de estudios, la planificación de la enseñanza, el desarrollo de la enseñanza, la evaluación de los aprendizajes, los servicios de apoyo al estudiante, los recursos y servicios y la actividad docente del profesorado. Asimismo se incluyó un espacio para que los participantes expresen sus testimonios personales sobre el cambio que se ha generado con la participación en este importante programa.

Los resultados arrojaron que en su mayoría los estudiantes del programa manifestaron respuestas positivas, en especial en lo referente al tema de la actividad docente del profesorado.

A pesar de ello, se encontró preocupantes porcentajes de insatisfacción en los aspectos de la planificación de la enseñanza y la evaluación de los aprendizajes, situaciones que se sugiere atender para así brindar un mejor servicio educativo.

PALABRAS CLAVES:

Satisfacción, niveles de satisfacción, servicio educativo.

ABSTRACT

This work called "Level of satisfaction of the participants of the Training Program for Adults - SUBE César Vallejo University of Leeds, in 2013, is a descriptive research which worked with a sample of 115 participants from different cycles and careers of that program. Overall objective was to identify and analyze the satisfaction levels of the participants of the Training Program for Adults - SUBE University " César Vallejo " Chiclayo during 2014.

What is sought is to have a study to make a proper diagnosis and scientific basis of educational reality program, in order to know the strengths and weaknesses , and then take appropriate decisions to improve the program .

Was applied to the sample an instrument of data collection: a survey that allowed us to collect information on the level of satisfaction that each student on each of the dimensions comprising the educational service. This survey consists of 60 questions that sought to assess student satisfaction in seven areas as the objectives of the curriculum, planning, teaching, development of teaching, learning assessment, support services to the student, resources and services and teaching activity. A space for participants to express their personal testimonies about the change that has been generated with the participation in this important program is also included.

The results showed that most students in the program showed positive responses, especially in relation to the issue of teaching activity.

However, percentages of dissatisfaction disturbing aspects of educational planning and evaluation of learning situations to meet suggested provide a better educational service found .

KEYWORDS:

Satisfaction, satisfaction levels, educational service.