



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores institucionales y satisfacción en los estudiantes  
universitarios de un Programa Educativo para personas  
que trabajan**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:  
Maestro en Docencia Universitaria**

**AUTOR:**

Br. Ricardo Obregón Rivera

**ASESOR:**

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

**SECCIÓN:**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Evaluación y aprendizaje

**PERÚ – 2018**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): OBREGON RIVERA RICARDO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Docencia Universitaria*, ha sustentado la tesis titulada:

**FACTORES INSTITUCIONALES Y SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE UN PROGRAMA EDUCATIVO PARA PERSONAS QUE TRABAJAN**

Fecha: 20 de julio de 2018

Hora: 10:15 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dr. José Víctor Quispe Atuncar

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Revisar APA* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## **Dedicatoria**

A mi familia

## **Agradecimiento**

A los estudiantes del programa Working Adults por su colaboración

Al Dr. Ángel Salvatierra, por sus orientaciones para el desarrollo de la tesis

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Ricardo Obregón Rivera, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Docencia universitaria, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Factores institucionales y satisfacción en los estudiantes universitarios de un Programa Educativo para personas que trabajan” presentada, en 103 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Docencia Universitaria, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de junio del 2018

---

Bach. Ricardo Obregón Rivera

DNI: 08640534

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis titulada “*Factores institucionales y satisfacción en los estudiantes universitarios de un Programa Educativo para personas que trabajan*”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción que experimentan los estudiantes del programa Working Adult en la sede norte de la Universidad Privada del Norte.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes, fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación; en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales; el capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones; el VI las recomendaciones respectivas y el VII las referencias, anexándose al presente informe los anexos que respaldan la investigación.

Se deja el estudio a su disposición para su revisión y análisis, esperando y agradeciendo las sugerencias que tengan a bien realizar.

El autor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I Introducción</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación del estudio	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	41
<b>II Método</b>	<b>42</b>
2.1. Diseño de investigación	43
2.2. Variables, operacionalización	44
2.3. Población y muestra	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.5. Métodos de análisis de datos	50
<b>III Resultados</b>	<b>52</b>
<b>IV Discusión</b>	<b>65</b>
<b>V Conclusiones</b>	<b>69</b>
<b>VI Recomendaciones</b>	<b>71</b>
<b>VIII Referencias</b>	<b>73</b>
<b>Anexos</b>	<b>79</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Escala para evaluar los factores institucionales	
Anexo 3. Escala SEU de satisfacción estudiantil adaptada	
Anexo 4. Certificado de validez	
Anexo 5. Base de datos	
Anexo 6. Estadísticas de total del elemento	

### Lista de tablas

Tabla 01	Operacionalización de los factores institucionales	46
Tabla 02	Operacionalización de la satisfacción de los estudiantes	47
Tabla 03	<i>Población de estudiantes del programa Working adult</i>	48
Tabla 04	Muestra de estudiantes universitarios	48
Tabla 05	Validez de expertos del instrumento escala para evaluar los factores institucionales	49
Tabla 06	Validez de expertos del instrumento escala EUE de satisfacción estudiantil adaptada.	49
Tabla 07	Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción estudiantil	50
Tabla 08	Estadísticas de fiabilidad factores institucionales	50
Tabla 09	Influencia global de los Factores institucionales	53
Tabla 10	Influencia de los factores institucionales en la percepción	53
Tabla 11	Satisfacción por el servicio recibido en estudiantes	54
Tabla 12	Aspectos analizados en la satisfacción de los estudiantes	55
Tabla 13	Factores institucionales y satisfacción de los estudiantes	56
Tabla 14	chi-cuadrado factores institucionales y satisfacción	57
Tabla 15	Factores institucionales y enseñanza	57
Tabla 16	chi-cuadrado factores institucionales y enseñanza	57
Tabla 17	Factores institucionales y organización académica	58
Tabla 18	chi-cuadrado factores institucionales y organización académica	58
Tabla 19	Factores institucionales y vida universitaria	58
Tabla 20	chi-cuadrado factores institucionales y vida universitaria	59
Tabla 21	Factores institucionales e infraestructura y servicios	59
Tabla 22	<i>chi-cuadrado factores institucionales e infraestructura y servicios</i>	60
Tabla 23	Correlaciones factores institucionales y satisfacción	60
Tabla 24	<i>Correlaciones factores institucionales y enseñanza</i>	61
Tabla 25	Correlaciones fact. institucionales y organización académica	62
Tabla 26	Correlaciones fact. institucionales y calidad de vida universitaria	63
Tabla 27	<i>Correlaciones fact. institucionales e infraestructura y servicios</i>	64



## Lista de figuras

Figura 01	Influencia global de los Factores institucionales	53
Figura 02	Influencia de los factores institucionales en la percepción	54
Figura 03	Satisfacción por el servicio recibido en estudiantes	55
Figura 04	Aspectos analizados en la satisfacción de los estudiantes	56

## Resumen

El objetivo del estudio realizado consistió en determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción por el servicio recibido, desde la perspectiva de un grupo universitarios, en función de su participación en el programa educativo para estudiantes universitarios que trabajan, teniendo en cuenta que la edad y experiencia laboral en ellos es fundamental en su percepción de la calidad del servicio que reciben.

Esta investigación calificada como básica y sustantiva, fue desarrollada bajo un diseño no experimental y transversal en una muestra intencional de 78 estudiantes de las distintas carreras profesionales que ofrece la Universidad Privada del Norte en este programa. Se empleó como método general al hipotético deductivo y como específico al correlacional, ambos desde un enfoque cuantitativo. La información acerca de los factores institucionales y sobre la satisfacción, se recogieron mediante dos escalas, una de opinión y la otra de satisfacción, los datos recogidos se organizaron y se contrastaron las hipótesis por medio del coeficiente de correlación de Spearman.

Los resultados mostraron que en el 85,9% de los estudiantes los factores institucionales influyeron en su percepción sobre la universidad y el 89,7% mostraron su satisfacción por el servicio que recibieron; asimismo, el valor 0,712 que tomó el coeficiente  $r$  indicó una fuerte y positiva relación entre los factores y la satisfacción por el servicio. Igualmente, en las hipótesis específicas contrastadas se halló que la relación entre las variables analizadas fue positiva, fuerte y significativa, a excepción de la relación con la satisfacción por la enseñanza que se halló moderada. Se concluyó que las hipótesis planteadas fueron válidas.

**Palabras clave:** Factores institucionales, satisfacción por el servicio.

## Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between institutional factors and satisfaction with the service received, from the perspective of a university group, based on their participation in the educational program for university students who work, taking into account that their age and work experience is fundamental in their perception of the quality of the service they receive.

This research, qualified as basic and substantive, was developed under a non-experimental and cross-sectional design in an intentional sample of 78 students of the different professional careers offered by Universidad Private del Norte in this program. The hypothetical deductive was used as a general method and as a correlational specific, both from a quantitative approach. The information about institutional factors and satisfaction were collected by means of two scales, one of opinion and the other of satisfaction, the collected data were organized, and the hypotheses were contrasted by Spearman's correlation coefficient.

The results showed that in 85.9% of the students the institutional factors influenced their perception about the university and 89.7% showed their satisfaction for the service they received; likewise, the value 0.712 taken by the coefficient  $r$  indicated a strong and positive relationship between the factors and satisfaction with the service. Likewise, in the specific hypotheses contrasted, it was found that the relationship between the analyzed variables was positive, strong and significant, except for the relationship with satisfaction for education that was found to be moderate. It was concluded that the hypotheses raised were valid.

Key words: Institutional factors, satisfaction with the service.



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, **Angel Salvatierra Melgar**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “**Factores institucionales y satisfacción en los estudiantes universitarios de un Programa Educativo para personas que trabajan**” del (de la) estudiante **Ricardo Obregón Rivera**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 21 de junio del 2018



---

Angel Salvatierra Melgar  
DNI: 19873533

**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores institucionales y satisfacción en los estudiantes universitarios de un Programa Educativo para personas que trabajan****TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Docencia Universitaria****AUTOR**

Br. Ricardo Obregón Rivera

**ASESOR:**

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

**SECCIÓN:**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Evaluación y aprendizaje

PERÚ – 2018

**Resumen de coincidencias****23 %**

<		>	
6	C.O.C. Zamorano, M.E.... Publicación	2 %	>
7	www.cies2007.eventos... Fuente de Internet	2 %	>
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
9	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
10	Entregado a Colegio Ch... Trabajo del estudiante	1 %	>
11	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
12	revistas.unicartagena.e... Fuente de Internet	1 %	>
13	www.ungs.edu.ar Fuente de Internet	1 %	>
14	Entregado a EP NBS S.... Trabajo del estudiante	1 %	>



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

OBREGON RIVERA Ricardo

D.N.I. : 08640534

Domicilio : AV. SUCRE 871 - MAEDALENA

Teléfono : Fijo : 572.0805. Móvil : 992623114

E-mail : x-cmd.55@yahoo.es

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[ ] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRO
Mención : DOCENCIA UNIVERSITARIA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

OBREGON RIVERA Ricardo

Título de la tesis: FACTORES INSTITUCIONALES Y SATISFACI3N EN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE UN PROGRAMA EDUCATIVO PARA PERSONAS QUE TRABAJAN

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACI3N DE PUBLICACI3N DE LA TESIS EN VERSI3N ELECTR3NICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

[Blank space for date]



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

OBREGÓN RIVERA RICARDO

INFORME TÍTULADO:

FACTORES INSTITUCIONALES Y SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE UN PROGRAMA EDUCATIVO PARA PERSONAS QUE TRABAJAN

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de julio de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN