



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Nivel de satisfacción de los estudiantes del instituto superior tecnológico público Nueva Esperanza en el distrito de La Esperanza año 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Neciosup Ríos Claudia Cecilia

ASESORES:

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia

Mg. Ugarriza Gross, Gustavo Adolfo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

**TRUJILLO – PERÚ
2016**

Página del jurado

Dra. Flor Alicia, Calvanapon Alva
Presidenta

Mg. Luz Alicia, Baltodano Nontol
Secretaria

Mg. Alan Enrique, Garcia Gutti
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo va a dedicado a Amada y a Pedro mis padres quienes me inculcaron valores, me impulsaron a seguir adelante a pesar de las adversidades que se me presentaron para concluir el presente trabajo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por sus maravillosas bendiciones hacia mi persona, por la ayuda incondicional de mis padres Amada y Pedro, también a mi hermano Pedro, que siempre me alentaron y mejoraron mi calidad profesional, personal y académica. A mis asesores Alicia Calvanapon Alva y Gustavo Ugarriza Gross por su orientación en el desarrollo de la presente tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Claudia Cecilia Neciosup Ríos, con el DNI N° 72313743, con el objetivo de acatar las normas actuales establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, expreso bajo juramento que todo lo que presento en este documento es veraz y auténtica.

Por otro lado, declaro también bajo juramento que todos los resultados e información que se muestra en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo totalmente la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como del contenido que aportó por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2016.

Claudia Cecilia Neciosup Ríos
DNI: 72313743

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: Nivel de satisfacción de los estudiantes del instituto superior tecnológico público Nueva Esperanza en el distrito de La Esperanza año 2016, la cual exhibo a su atención y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

La autora

Índice

Pág.

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	9
1.3.1. Satisfacción del cliente.....	9
1.3.2. El estudiante satisfecho como consumidor	10
1.3.3. Grado de satisfacción.....	12
1.3.4. Necesidades educativas	13
1.3.5. Dimensiones teóricas del instrumento de medición	15
1.4. Formulación del problema	17
1.5. Justificación del estudio.....	17
1.5.1. Conveniencia.....	17
1.5.2. Relevancia social	17
1.5.3. Implicaciones prácticas.....	18
1.5.4. Valor teórico	18
1.5.5. Utilidad metodológica	18
1.6. Hipótesis.....	18
1.7. Objetivos	19
1.7.1. Objetivo general	19
1.7.2. Objetivos específicos.....	19

II.	MÉTODO	21
2.1.	Tipo de investigación.....	21
2.1.1.	Nivel de investigación	21
2.2.	Diseño de investigación.....	21
2.2.1.	Diseño No experimental.....	21
2.2.2.	De acuerdo a su temporalidad	21
2.3.	Variable, operacionalización.....	21
2.3.1.	Variable	21
2.3.2.	Operacionalización de variable	22
2.4.	Población y muestra	23
2.4.1.	Población	23
2.4.2.	Muestra	23
2.4.3.	Unidad de análisis.....	23
2.4.4.	Criterios de inclusión	24
2.4.5.	Criterios de exclusión.....	24
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5.1.	Criterio de jueces.....	25
2.5.2.	Validez	25
2.5.3.	Confiabilidad.....	26
2.6.	Métodos de análisis de datos	26
2.7.	Aspectos éticos	26
III.	RESULTADOS	28
IV.	DISCUSIÓN	38
V.	CONCLUSIONES	43
VI.	RECOMENDACIONES	46
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
	ANEXOS	53
	ANEXO 01: Instrumento.....	54
	ANEXO 02: Validación de los instrumentos	55
	ANEXO 03: Matriz de consistencia	64
	ANEXO 04: Entrevista al director del ISTP Nueva Esperanza	72
	ANEXO 05: Informe del número de estudiantes matriculados, año 2016	75

ANEXO 06: Base de datos satisfacción de los estudiantes.....	76
ANEXO 07: Muestra Piloto	80
ANEXO 08: Gráficos	81
ANEXO 09: Evidencias.....	84

Resumen

Este trabajo de investigación nivel de satisfacción de los estudiantes del instituto superior tecnológico público Nueva Esperanza en el distrito de La Esperanza año 2016; tuvo como objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del instituto superior tecnológico público Nueva Esperanza en el distrito de La Esperanza año 2016. El tipo de investigación fue descriptiva, el diseño de investigación fue no experimental de acuerdo a la temporalidad fue transversal. La población de la presente investigación fue de 709 estudiantes y la muestra fue de 154 estudiantes. Para esto se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario con 16 ítems aplicado a los estudiantes de las ocho carreras profesionales tecnológicas las cuales son electrónica industrial, electrotecnia industrial, química industrial, computación e informática, contabilidad, construcción civil, mecánica automotriz y mecánica de producción, del mencionado instituto; con la que se midió el nivel de satisfacción de los estudiantes. Se concluyo que el nivel de satisfacción de los estudiantes del instituto superior tecnológico público Nueva Esperanza eligieron calificarlo fue con un nivel de satisfacción bajo de acuerdo a la escala valorativa de Likert.

Palabras clave: satisfacción - estudiantes - tecnológico.

Abstract

This research work level of satisfaction of the students of the high technological institute public Nueva Esperanza in the district of the Hope year 2016; Had as main objective was determine the level of satisfaction of the students of the high technological institute public Nueva Esperanza in the district of La Esperanza year 2016. The type of investigation was descriptive, the research design was non-experimental according to the transient temporality. The population of the present investigation was of 709 students and the sample was of 154 students. For this, the questionnaire was used with its instrument with 16 items applied to the students of the eight technological professional careers which are industrial electronics, industrial electrotechnology, industrial chemistry, computer and computer science, accounting, civil construction, automotive mechanics And mechanics of production, of the mentioned institute; with which the level of students satisfaction was measured. It was concluded that the level of satisfaction of the students of the public higher technological institute Nueva Esperanza chose to describe it was with a low level of satisfaction according to Likert's value scale.

Keywords: satisfaction - students – technological.