



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON
LAS OBRAS PÚBLICAS DE VÍCTOR LARCO
HERRERA 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:
CANO CASAS, NIRO ANDOLINE**

**ASESOR:
MG. RAMIREZ SALINAS, LUIS ENRIQUE**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TRUJILLO – PERU
2015**

PÁGINA DEL JURADO

Ramírez Salinas, Luis Enrique
Presidente

Baltodano Nontol, Luz Alicia
Secretaria

Zavaleta Nuñez, Alexander
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a DIOS mi padre a quien amo con todo mi corazón, gracias por su inmenso amor y por guiarme Para poder seguir adelante y nunca dejarme solo gracias a él logre vencer los obstáculos, permitiéndome alcanzar mi meta.

A mis padres, JUAN CANO y SOFIA CASAS Por ese gran esfuerzo que hacen para poder cumplir con mis metas por su apoyo incondicional, a mis hermanos MICHELL, CARLOS, FERNANDA Y DANITZA porque gracias a DIOS están en mi vida brindándome sus sabios consejos.

El Autor.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por el apoyo incondicional en toda mi etapa universitaria.

A mi asesor Mg. Ramírez Salinas, Luis Enrique, por su comprensión y apoyo en la elaboración del trabajo.

A todos los profesores de la Universidad Cesar Vallejo por haberme enseñado y acompañado en esta experiencia de aprendizaje.

El Autor.

PRESENTACIÓN

Señores:

Miembros del Jurado

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo de Trujillo, presento ante ustedes la Tesis titulada "NIVEL SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LAS OBRAS PÚBLICAS DE VÍCTOR LARCO HERRERA 2015", hago de su conocimiento que el presente trabajo ha sido desarrollado gracias a la experiencia adquirida por la enseñanza de los profesores y también de mi centro de prácticas.

Espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Universitario de Licenciada en Administración.

Atentamente,

Autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Niro Andoline Cano Casas, con DNI N° 48144024, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.



NIRO ANDOLINE CANO CASAS

DNI: 48144024

ÍNDICE

OPINIÓ DEL JURADO.....	i
DECLARATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
ÍNDICE.....	vi
SUMEN.....	vii
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCIÓN	7
1 Realidad problemática.....	7
2 Trabajos previos.....	8
3 Teorías relacionadas al tema.....	10
4 Formulación del problema.....	19
5 Justificación.....	19
6 Hipótesis.....	20
7Objetivos:.....	21
MÉTODO	21
1 Diseño de investigación.....	21
2 Variables de Operacionalización.....	22
3 Población y muestra.....	23
4Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
5 Métodos de análisis de datos.....	24
.RESULTADOS	26
.DISCUSION	35
CONCLUSIONES	36
. RECOMENDACIONES	37
I. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
II.ANEXOS	40

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel satisfacción del usuario con las obras públicas de Víctor Larco Herrera 2015, estudio descriptivo con diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 170 usuario, la técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento cuestionario, concluyendo que en general el nivel de satisfacción del usuario con las obras públicas de Víctor Larco Herrera se encuentra en un nivel **“Insatisfecho”** con un 2.47 de ponderación

Palabras clave: públicos, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

This research aims to determine S. The User Satisfaction Level with Public Works Victor Larco Herrera 2015 , Descriptive Study with no experimental cross-sectional design with a sample of 170 users , the technique used was the survey with his instrument questionnaire , which generally concluding the level of user satisfaction with Public Works Victor Larco Herrera is in a " dissatisfied" level con un weighting 2,47.

Keywords: satisfaction, user utilities.