

ESCUELA NAVAL DEL PERÚ



**“EXPECTATIVAS EN EL MANEJO DE EQUIPOS
ELECTROMAGNETICOS A FIN DE FORTALECER SUS
CAPACIDADES TECNICAS DEL CADETE DE 4 AÑO DE LA
ESCUELA NAVAL DEL PERÚ”.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CIENCIAS MARÍTIMAS NAVALES CON MENCIÓN EN
COMANDO GENERAL**

PRESENTADO POR:

Alfz. Daker Alonso Navarro Betetta

ASESOR

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

LINEA DE INVESTIGACION

INGENIERIA Y ARMAS

LA PUNTA, CALLAO

DICIEMBRE, 2015

**“EXPECTATIVAS EN EL MANEJO DE EQUIPOS
ELECTROMAGNETICOS A FIN DE FORTALECER SUS
CAPACIDADES TECNICAS DEL CADETE DE 4 AÑO DE LA
ESCUELA NAVAL DEL PERÚ”.**

PRESENTADO POR:

Alfz. Daker Alonso Navarro Betetta

ASESOR

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis padres,
por el apoyo incondicional y
acompañamiento en nuestra formación
como Oficiales de Marina de Guerra del
Perú.

Daker

Agradecimientos

Agradezco a la Marina de Guerra del Perú, que a través del Escuela Naval; por la formación integral, como Oficiales de la Armada Peruana. A todas las personas que nos brindaron su apoyo y facilidades para la elaboración de esta investigación; y de manera muy especial a nuestro asesor de tesis Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio quien con sus conocimientos y apoyo incondicional supo guiarnos en el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

Presentación

Señor Presidente

Señores Miembros Del Jurado

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos, de la Escuela Naval del Perú, para optar el Título de Licenciado en Ciencias Marítimas Navales, se presenta el trabajo de investigación titulado expectativas del cadete del cuarto año de la Escuela Naval del Perú en el manejo de equipos electromagnéticos a fin de fortalecer sus capacidades técnicas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

Los autores.

Resumen

El propósito de este estudio fue describir las expectativas en el manejo de equipos electromagnéticos a fin de fortalecer sus capacidades técnicas del cadete de 4 año de la Escuela Naval del Perú”, durante el periodo 2015.

La investigación es básica de naturaleza descriptiva. El diseño no experimental, descriptiva comparativo de corte transversal. La muestra estuvo constituida 40 Cadetes del Escuela Naval del Perú promoción 2015, la técnica utilizada, la encuesta y el instrumento un cuestionario, expectativas del cadete, el cual contiene cinco dimensiones en 18 preguntas. La validación fue realizada por el asesor de taller, considerando que el instrumento fue de uso frecuente en una tesis de referencia. Los datos se procesaron en paquete estadístico SPSS a través de frecuencias, porcentajes, tabla cruzada y como el estadígrafo χ^2 para determinar si existe asociación entre las variables por niveles.

En las conclusiones más importantes, se puede afirmar, que el grupo de cadetes es homogéneo en cuanto a las expectativas en el manejo de equipos electromagnéticos a fin de fortalecer sus capacidades técnicas del cadete de 4 año en la Escuela Naval del Perú, y el nivel de expectativa se encuentra en el nivel moderado en 60% y alto en un 30%.

Palabras clave: expectativas, manejo de equipos electromagnéticos a fin de fortalecer sus capacidades técnicas.

Abstract

The purpose of this study was to describe the expectations of the Cadet of the 4th. year of the Navy School of Peru in the management of electromagnetic equipments in order to strengthen their technical capacities, during the 2015 period.

Basic research is descriptive in nature. The comparative non-experimental, descriptive cross-sectional design. The sample was constituted 40 cadets of the Navy School of Peru promotion 2015, the technique used and the survey instrument a questionnaire, expectations of the cadet, which contains five dimensions in 18 questions. Validation was carried out by the workshop moderator, considering that the instrument was used frequently in a thesis of reference. The data were processed in SPSS statistical package through frequencies, percentages, cross table and as the statistician Chi 2 to determine if there is association between the variables by levels.

The most important findings, it can be said, there is a good expectation; in the same way, we say that there is an association between expectations in electromagnetic equipment management in order to strengthen their technical capacities.

Key words: expectations, management of electromagnetic equipment in order to strengthen their technical capacities.

Índice

	Página
Contra carátula	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xii
Introducción	xiii
CAPITULO I: El Problema	15
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.1.1 Problema Principal	19
1.1.2 Problemas específicos	19
1.2 Hipótesis	19
1.2.1 Hipótesis general	19
1.2.2 Hipótesis específicas	20
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Justificación	21
CAPÍTULO II: Marco teórico	23
2.1 Antecedentes	23
2.2 Bases Teóricas	27
2.2.1 Expectativas	27
2.2.2 Dimensiones	29
2.3 Definición de términos	45
CAPÍTULO III: Marco metodológico	46
3.1 Tipo y diseño de investigación	46
3.1.1 Tipo	46
3.1.2 Diseño	46
3.2 Variables	47
3.2.1 Variable 1:Expectativas	47
3.2.2 Operacionalización de variables	47
3.3 Población y muestra	48
3.3.1 Población	48
3.3.2 Muestra	49
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	49
3.4.1 Técnicas	49
3.4.2 Instrumentos	49
3.5 Validación y confiabilidad del instrumento	51
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	53

CAPÍTULO IV: Resultados	54
4.1 Descripción de resultados	54
4.1.1 Hipotesis general	60
4.1.2.Hipótesis específicas	62
4.2 Discusión	69
CAPITULO V: Conclusiones y recomendaciones	72
5.1 Conclusiones	72
5.2 Recomendaciones	73
Referencias bibliográficas	75

Índice De Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable expectativas.	47
Tabla 2	Cadetes de cuarto año de la Escuela Naval del Perú	47
Tabla 3	Análisis de ítems de expectativas	51
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento expectativas	52
Tabla 5	Secciones de cuarto año de la Escuela Naval del Perú	53
Tabla 6	Nivel de percepción en las expectativas en el manejo de equipos electromagnéticos	54
Tabla 7	Nivel de percepción de fiabilidad en el manejo de equipos electromagnéticos	55
Tabla 8	Nivel de percepción de capacidad de respuesta en el manejo de equipos electromagnéticos	56
Tabla 9	Nivel de percepción de seguridad en el manejo de equipos electromagnéticos	57
Tabla 10	Nivel de percepción de aspectos tangibles en el manejo de equipos electromagnéticos	58
Tabla 11	Tabla cruzada entre nivel de percepción de expectativas y las secciones de los cadetes de cuarto año de la Escuela Naval del Perú	60
Tabla 12	Tabla cruzada entre nivel de percepción de fiabilidad y las secciones de los cadetes de cuarto año de la Escuela Naval del Perú	61
Tabla 13	Tabla cruzada entre nivel de percepción de capacidad de respuesta y las secciones de los cadetes de cuarto año de la Escuela Naval del Perú	63

Tabla 14	Tabla cruzada entre nivel de percepción de seguridad y las secciones de los cadetes de cuarto año de la Escuela Naval del Perú	64
Tabla 15	Tabla cruzada entre nivel de percepción de aspectos tangibles y las secciones de los cadetes de cuarto año de la Escuela Naval del Perú	66

Índice De Figuras

		Página
Figura 1	Secciones de cuarto año: A, B y C de la Escuela Naval del Perú	54
Figura 2	Nivel de percepción en las expectativas en el manejo de equipos electromagnéticos	55
Figura 3	Nivel de percepción de fiabilidad en el manejo de equipos electromagnéticos	56
Figura 4	Nivel de percepción de capacidad de respuesta en el manejo de equipos electromagnéticos	57
Figura 5	Nivel de percepción de seguridad en el manejo de equipos electromagnéticos	58
Figura 6	Nivel de percepción de aspectos tangibles en el manejo de equipos electromagnéticos	59

Introducción

Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

Como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos, en definitiva, esta medición expone el déficit de calidad de servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar. Se dice que las expectativas son la percepción de la probabilidad de ocurrencia de algún evento.

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

Por ello, ante lo antes mencionado, se pretende determinar las expectativas en el manejo de equipos electromagnéticos a fin de fortalecer sus capacidades técnicas del cadete del cuarto año de la Escuela Naval del Perú en el manejo de equipos

electromagnéticos a fin de fortalecer sus capacidades técnicas, durante el periodo 2015.

La presente investigación se divide en IV capítulos:

En el Capítulo I, se expone el planteamiento y la formulación del problema, las limitaciones, los antecedentes y los objetivos de la investigación.

El Capítulo II, contiene el marco teórico del tema a investigar, desarrollando las teorías científicas de las variables en estudio: las expectativas en el manejo de equipos electromagnéticos a fin de fortalecer sus capacidades técnicas.

El Capítulo III, contiene el marco metodológico donde se describen las hipótesis planteadas, la definición conceptual y operacional de las variables, la metodología y diseño de investigación, la población y muestra, el método de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de los datos.

El Capítulo IV, corresponde a la interpretación de los resultados; que comprende la descripción y la discusión.

Finalmente, se establecen las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas; así mismo, los anexos correspondientes: matriz de consistencia, los instrumentos de medición de las variables, la validación del juicio de expertos y las bases de datos correspondientes.