



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TESIS

“Gestión de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios en la provincia de Azángaro – 2015”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Arnaldo Javier, JUSTO DIAZ

ASESOR:

Dr. Víctor Alfredo, PANIAGUA GALLEGOS

SECCION:

Gestión Pública

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Aplicativa - descriptiva

PERÚ2016

PÁGINA DEL JURADO

DR. VILCA GONZALES, EDILBERTO

Presidente

MG. NUÑEZ RODRIGUEZ, FORTUNATO

Secretario

DR. PANIAGUA GALLEGOS, VICTOR ALFREDO

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mi esposa Marlene, a mis hijos Bryan y Nayeli, que gracias a su apoyo constante, son el motor que me impulsa a seguir adelante en mi vida profesional.

JUSTO DIAZ, Arnaldo Javier

Agradecimiento

Un agradecimiento muy especial a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, quienes me brindaron su apoyo en la realización de la presente tesis.

Agradezco a mi familia por enseñarme con su ejemplo, principalmente este reconocimiento es para mi esposa y mis hijos, por haber puesto su confianza en mí, y tenerme paciencia día a día; y enseñarme a amar a DIOS y por ser ejemplo en todos los aspectos de mi vida.

Declaración de Autenticidad


Yo, JUSTO DIAZ, Arnaldo Javier, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°01545334, con la tesis titulada: **“Gestión de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios en la Provincia de Azángaro – 2015”**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Puno, Enero del 2016



Arnaldo Javier Justo Díaz
DNI N° 01545334

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Gestión de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios en la Provincia de Azángaro – 2015”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión de administración del servicio de transporte público ante la satisfacción del usuario; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster en gestión administrativa. El documento consta de siete capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

El Capítulo I, La introducción, ahí se formula los antecedentes, marco teórico, el planteamiento del problema, los objetivos y la respectiva justificación.

El Capítulo II Marco metodológico, que trata sobre las variables, el tipo de estudio, la metodología, la población y muestra, técnica y los métodos de investigación.

El Capítulo III Resultados, donde se describe las variables de estudio y de dimensión.

El Capítulo IV sobre las pruebas de hipótesis, donde se describe y la prueba de hipótesis.

El Capítulo V de la discusión,

El Capítulo VI Conclusiones, el Capítulo VII Recomendaciones y el Capítulo VIII Referencias bibliográficas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

INDICE

CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Problema	37
1.1.1. Problema General.....	37
1.1.2. Problemas Específicos	37
1.2. Hipótesis	37
1.2.1. Hipótesis general	37
1.2.2. Hipótesis Específica.	37
1.3. Objetivos.....	38
1.3.1. Objetivo General	38
1.3.2. Objetivos Específicos.....	38
II. Marco metodológico	37
2.1. Variables	39
2.2. Operacionalización de las variables	40
2.3. Metodología	41
2.4. Tipo de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población y muestra	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
2.7.1. Técnicas.....	43

2.8. Método de análisis de datos	44
V. Discusión	82
CAPÍTULO VI	85
Conclusión	85
CAPÍTULO VII	86
Recomendaciones	86
CAPÍTULO VIII	87
Bibliografía	87
ANEXOS	89

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Gestión Administrativa	43
Cuadro 2 Calidad de Servicio	44
Cuadro 3 Gestión Administrativa	45
Cuadro 4 Gestión de la Calidad	46
Cuadro 5 Gestión de Políticas Gubernamentales	47
Cuadro 6 Relaciones Humanas	48
Cuadro 7 Tipos de transporte.....	49
Cuadro 8 Medios de transporte	50
Cuadro 9 Planificación de Transporte	51

RESUMEN

El presente trabajo titulado “Gestión de la Administración del Servicio de transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios en la provincia de Azángaro – 2015” con el objetivo de determinar como la gestión de la administración del servicio de transporte terrestre público interdistrital puede contribuir a la mejora continua del Sector en la Provincia de Azángaro.

Se utilizó el Método cuantitativo, la investigación es aplicada y descriptiva y es orientada a contribuir en la mejora del servicio der transporte público, por lo tanto satisface las necesidades y expectativas de los usuarios, es explicativa porque se va establecer las causas y efectos de la problemática del transporte público, en un enfoque cuantitativo, porque se sustentará en datos recolectados. Los datos recopilados a través de los instrumentos se utilizará la estadística descriptiva e inferencial con el objetivo de analizar y representar los datos, haciendo uso del coeficiente de correlación de Pearson (R) con sus respectivas pruebas de hipótesis, dando uso del software estadístico SPSS y de la aplicación Microsoft Excel, presentando la información en cuadros estadísticos (frecuencia y porcentajes) y gráficos de barras e interpretación.

En conclusión, se puede decir que existe una relación significativa entre las dos variables, variable independiente que se refiere a la gestión de la administración y variable dependiente que se refiere a la calidad de los servicios.

Palabras claves: gestión administrativa, servicio de transporte público, satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

This paper entitled "Management Service Administration inter district public passenger transport and user satisfaction in the province of Azángaro - 2015" with the aim of identifying

This paper entitled "Management Service Administration inter district public passenger transport and user satisfaction in the province of Azángaro - 2015" with the aim of determining how management service management of public land transport interdistrict you can contribute to the continuous improvement of the sector in the Province of Azángaro.

The quantitative method was used, research is applied and aimed to contribute to service improvement der public transport and thus meet the needs and expectations of users, is explanatory because it will establish the causes and effects of transport problems public in a quantitative approach, because it will be based on data collected. Data collected through instruments descriptive and inferential statistics were used in order to analyze and represent data, using the Pearson product-moment correlation coefficient (R), giving use of statistical software SPSS and Microsoft Excel application, presenting information in statistical tables (frequency and percentage) and bar graphs and performance.

In conclusion, we can say that there is a significant independent correlation between the two variables; variable concerns the administration and management of the dependent variable that refers to the quality of services.

Keywords: administrative management, public transport, user satisfaction.