



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Calidad de atención y satisfacción del usuario de la Gerencia de Transporte Urbano de la  
Municipalidad Provincial del Callao, 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Jenny Norma Huerta Montalvo (ORCID: 0000-0002-0254-0604)

**ASESOR:**

Luis Enrique Dios Zarate (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Organizacional

**CALLAO – PERÚ**

**2019**

## Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios por haberme permitido llegar a este momento muy especial de mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más.

A mis hijos Jeremy y Josue que llegaron a mi vida en el momento oportuno para llenarme de alegrías y por ser fuente de motivación e inspiración para poderme superar cada día más.

A mis familiares y amigos que tuvieron una palabra de apoyo para mí durante mis estudios

## Agradecimiento

A mi asesor, quien con su notable experiencia supo guiarme para la correcta elaboración.

A la Universidad César Vallejo, por haberme dado la oportunidad de poder demostrar que podemos ser buenos profesionales.

A mi madre Hortencia, quien siempre está pendiente de encomendarme en sus oraciones, para cada día ser mejor como persona y a mi padre Pedro Huerta, que desde el cielo me guía y me protege.



**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**N° 110-2019-UCV/DA-EP.ADM-FL-C**

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 910-2019-UCV/DA-EP. ADM-FL-C**, de la **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN** acuerdan:

**PRIMERO. -**

- Aprobar por unanimidad ( )  
Aprobar por mayoría (X)  
Desaprobar ( )

El **DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** presentado por la estudiante **HUERTA MONTALVO JENNY NORMA**, denominado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA GERENCIA DE TRANSPORTE URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO, 2019"**.

**SEGUNDO. -** Al culminar la sustentación, la estudiante **HUERTA MONTALVO JENNY NORMA**, obtuvieron el siguiente calificativo:

| NÚMERO | LETRAS | CONDICIÓN |
|--------|--------|-----------|
| 13     | TRECE  | APROBADO  |

Presidente: Mg. **BRAULIO CASTILLO CANALES**



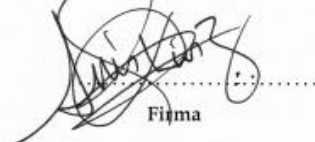
Firma

Secretario: Mg. **HANS MEJIA GUERRERO**



Firma

Vocal: Mg. **DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE**



Firma

Callao, viernes, 20 de diciembre del 2019.

CC. Archivo  
Escuela Académico Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Declaratoria de autenticidad

Yo, Jenny Norma Huerta Montalvo, identificada con el DNI N° 25843516, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, con el trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción del usuario de la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019”.

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es de mi autoría.
2. Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya 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.

Callao, 20 de diciembre del 2019.



-----  
Jenny Norma Huerta Montalvo  
DNI N°25843516

## Índice

|  | Página |
|--|--------|
| Dedicatoria  | ii     |
| Agradecimiento   | iii    |
| Página del jurado  | iv     |
| Declaratoria de autenticidad   | v      |
| Índice   | vi     |
| Índice de tablas   | viii   |
| Índice de figuras  | ix     |
| Resumen  | x      |
| Abstract   | xi     |
| I. INTRODUCCIÓN  | 1      |
| II. MÉTODO   | 14     |
| 2.1 Tipo y diseño de investigación   | 15     |
| 2.2 Operacionalización de variables  | 16     |
| 2.3 Población, muestra y muestreo  | 16     |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 18     |
| 2.5 Procedimiento  | 20     |
| 2.6 Método de análisis de datos  | 20     |
| 2.7 Aspectos éticos  | 21     |
| III. RESULTADOS  | 22     |
| 3.1. Análisis descriptivo  | 23     |
| 3.2. Prueba de hipótesis   | 27     |
| IV. DISCUSIÓN  | 30     |
| V. CONCLUSIONES  | 34     |
| VI. RECOMENDACIONES  | 37     |
| VII. REFERENCIAS   | 40     |
| VIII. ANEXOS   | 45     |
| Anexo 1. Matriz de consistencia  | 46     |
| Anexo 2. Operacionalización de variables                                     | 48     |
| Anexo 3. Instrumento de medición   | 50     |
| Anexo 4. Formato de validación   | 54     |
| Anexo 5. Consentimiento informado  | 60     |
| Anexo 6. Tablas de contingencia  | 63     |

|   |    |
|---|----|
| Anexo 7. Prueba Chi cuadrado de hipótesis específicas                   | 68 |
| Anexo 8. Pantallazo de turnitin   | 76 |
| Anexo 9. Acta de originalidad   | 77 |
| Anexo 10. Autorización de publicación de tesis                          | 78 |
| Anexo 11. Autorización de la versión final del trabajo de investigación | 79 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Identificación de las técnicas e instrumentos</i> .....                               | 18 |
| Tabla 2. <i>Validez de contenido por juicio de expertos de instrumentos</i> .....                 | 19 |
| Tabla 3. <i>Resultados del análisis de confiabilidad</i> .....                                    | 20 |
| Tabla 4. <i>Niveles de calidad de atención</i> .....  | 23 |
| Tabla 5. <i>Niveles de percepción de las dimensiones de la variable calidad de atención</i> ..... | 24 |
| Tabla 6. <i>Satisfacción del usuario</i> .....  | 25 |
| Tabla 7. <i>Dimensiones de la variable Satisfacción del usuario</i> .....                         | 26 |
| Tabla 8. <i>Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general</i> .....                     | 27 |
| Tabla 9. <i>Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general</i> .....                                  | 28 |



## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Niveles de calidad de atención.....           | 23 |
| <i>Figura 2.</i> Dimensiones de la calidad de atención.....    | 24 |
| <i>Figura 3.</i> Satisfacción del usuario .....                | 25 |
| <i>Figura 4.</i> Dimensiones de Satisfacción del usuario ..... | 26 |

## RESUMEN

En la actualidad la calidad no solo es un atributo que se busca en el ámbito de las organizaciones privadas, sino se impone al Estado un nuevo paradigma: lograr la excelencia en la atención a las necesidades y expectativas de los usuarios. Bajo este panorama, se realiza la investigación: “Calidad de atención y satisfacción del usuario de la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de la Gerencia de Transporte Urbano de la referida institución municipal.

El enfoque fue cuantitativo, aplicada, correlacional, no experimental, de corte transversal. La muestra probabilística estuvo conformada por 132 usuarios externos, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario Servperf. Los datos fueron procesados estadísticamente en el programa SPSS versión 26. Los resultados muestran que del 100% de encuestados, el 36.4% de usuario califica la calidad de atención como regular, el 25.8% deficiente, el 24.2% bueno y el 13.6% excelente, respecto a la satisfacción del usuario, el 30.3% se encuentra muy insatisfecho por la calidad de atención, el 26.5% se encuentra insatisfecho, el 28.8% satisfecho y el 14.4% muy satisfecho. La prueba Chi Cuadrado dio como resultado  $P\text{-valor}=0,002 < 0.05$ , con nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , por lo cual se rechazó la hipótesis nula  $H_0$ .

Concluyendo que la calidad de atención se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario de la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019.

Palabras clave: Calidad, atención, usuario externo.

## ABSTRACT

At present, quality is not only an attribute that is sought in the field of private organizations, but a new paradigm is imposed on the State: to achieve excellence in the attention to the needs and expectations of users. Under this panorama, the investigation is carried out: “Quality of attention and user satisfaction of the Urban Transportation Management of the Provincial Municipality of Callao, 2019”, with the aim of determining the relationship between the quality of care and satisfaction of the user of the Urban Transportation Management of the aforementioned municipal institution.

The approach was quantitative, applicative, correlational, non-experimental, cross-sectional. The probabilistic sample consisted of 132 external users, using the survey as a technique and the Servperf questionnaire as an instrument. The data was statistically processed in the SPSS version 26 program. The results show that of the 100% of respondents, 36.4% of users rate the quality of care as regular, 25.8% deficient, 24.2% good and 13.6% excellent, regarding user satisfaction, 30.3% are very dissatisfied with the quality of care, 26.5% are dissatisfied, 28.8% satisfied and 14.4% very satisfied. The Chi Square test resulted in  $P - \text{value} = 0.002 < 0.05$ , with significance level  $\alpha = 0.05$ , for which the null hypothesis  $H_0$  was rejected.

Concluding that the quality of care is directly and significantly related to the user satisfaction of the Urban Transportation Management of the Provincial Municipality of Callao, 2019.

Keywords: Quality, attention, external user.