



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción
del usuario en Lima Cercado en el año 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

AUTOR:

Bach. Manuel Armando Rivera Salazar

ASESOR:

Dr. José Muñoz Salazar

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación y control

PERÚ - 2017

Dr. Jorge Díaz Dumont
Presidente

Dr. José Muñoz Salazar
Secretario

Dra. Milagritos Rodríguez Rojas
Vocal

Dedicatoria

Para mis padres, y familia

Agradecimiento

Deseo expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento:

Con gratitud y reconocimiento a todos los profesores de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de Huacho, del Programa de Gestión Pública, por su valiosa contribución en mi formación académica.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Manuel Armando Rivera Salazar, alumno del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42340854, con la tesis titulada “Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016.

Expongo bajo juramento que:

- 1) Soy autor de la tesis.
- 2) He tomado en cuenta las reglas mundiales de citas y referencias para las fuentes que se consultó. Por lo expuesto, la tesis no ha sido falsificada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autocopiada; dicho de otra manera, no fue publicada ni presentada con anterioridad para obtención de grado académico alguno, antes del título profesional.
- 4) Los datos que figuran en los resultados son reales, no han sido adulterados, ni duplicados, ni copiados, razón por la cual los resultados que se exponen en la tesis forman parte de los aportes de la realidad investigada.

De confirmarse algún fraude (datos falsos), plagio (textos sin citar a autores), autoplagio (investigaciones propias ya publicados), piratería (uso ilegal de citas ajena) o falsificación (apropiarse de ideas ajenas) asumiré sanciones que origina este acto, me someto a las normas vigentes la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima octubre del 2016.

Firma:

Nombres y apellidos: Manuel Armando Rivera Salazar

DNI N° 42340854

Presentación

Señor presidente.

Señores miembros del jurado calificador:

Me permito presentarles la tesis titulada “Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016 con el fin de establecer la correlación entre Gestión Municipal y Satisfacción del usuario en Lima cercado en el año 2016; cumpliendo los reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de magister en Gestión Pública.

El documento está conformado de seis capítulos mediante los cuales se expone el problema de la investigación, las teorías que sustentan la investigación, así como los parámetros metodológicos, los resultados arribados y las conclusiones que se hallaron en la presente investigación, todo ello contribuye a los saberes científicos que pueden ser utilizados en la elección correcta de estrategias para mejorar la gestión pública las entidades de nuestro país.

Pongo a su consideración el presente trabajo, para su valoración respectiva

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Antecedentes	17
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	21
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	44
2.1.1. Gestión Municipal de Transporte Publico	40
2.1.2. Satisfacción del usuario	40

2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	48
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño	48
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Aspecto ético	54
III. RESULTADOS	56
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
VIII. APENDICES	87
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de evaluación	
Anexo 3: Base de datos	
Anexo 4: Certificado de Validez del contenido del Instrumento	
Anexo: Artículo Científico	

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de gestión municipal y transporte urbano.	45
Tabla 2	Instrumento	47
Tabla 3	Opinión de jueces	50
Tabla 4	Niveles de confianza	51
Tabla 5	Confiabilidad de gestión municipal	51
Tabla 6	Confiabilidad de satisfacción del usuario	52
Tabla 7	Recursos estadísticos	53
Tabla 8	Descriptivo de Gestión municipal en Lima Cercado en el año 2016	55
Tabla 9	Descriptivo de la dimensión Planeación de la gestión municipal	56
Tabla 10	Descriptivo de la dimensión organización de la gestión municipal	57
Tabla 11	Descriptivo de la dimensión ejecución de la gestión municipal	58
Tabla 12	Descriptivo de la dimensión control de la gestión municipal	59
Tabla 13	Descriptivo de la variable Satisfacción de usuario de transporte urbano	59
Tabla 14	Descriptivo de la variable Satisfacción de usuario de transporte urbano	61
Tabla 15	Descriptivo de la dimensión fiabilidad de satisfacción	62
Tabla 16	Descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta	63
Tabla 17	Descriptivo de la dimensión garantía de satisfacción del usuario	64
Tabla 18	Descriptivo de la dimensión empatía de satisfacción del usuario	65
Tabla 19	Pruebas de normalidad	66
Tabla 20	Correlación de Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano	67

Tabla 21	Correlación de Spearman entre Gestión municipal y tangibilidad	69
Tabla 22	Spearman entre Gestión municipal de transporte Urbano y la fiabilidad	70
Tabla 23	Gestión municipal de transporte Urbano y la capacidad de respuesta	71
Tabla 24	Gestión municipal de transporte Urbano y la garantía del usuario	72
Tabla 25	Gestión municipal de transporte Urbano y la empatía del usuario	73

Índice de figuras

Figura 1	Niveles de la variable Gestión Municipal	55
Figura 2	Niveles de la dimensión planeación de la Gestión Municipal	56
Figura 3	Niveles de la dimensión organización de la Gestión Municipal	57
Figura 4	Niveles de la dimensión ejecución de la Gestión Municipal	58
Figura 5	Niveles de la dimensión control de la Gestión Municipal	57
Figura 6	Niveles de la dimensión control de la Gestión Municipal	59
Figura 7	Niveles de la dimensión tangibilidad de satisfacción del usuario	61
Figura 8	Niveles de la dimensión fiabilidad de satisfacción del usuario	62
Figura 9	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción del usuario	63
Figura 10	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción del usuario	64
Figura 11	Niveles de la dimensión empatía de satisfacción del usuario	65

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016 , tuvo como problema general, ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016? y como objetivo principal Determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016

La muestra de estudio estuvo conformada por 254 usuarios de los buses “Corredores azules” y “metropolitana” que transitan en Lima Cercado. se utilizaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. La metodología aplicada fue del enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. Los datos que se recogieron fueron analizados por el programa SPSS versión 22 en los casos de los variables Gestión Municipal y satisfacción del usuario.

La conclusión que se arribo fue que sí existe relación significativa entre Gestión Municipal y satisfacción del usuario. Descubriendo un valor calculado donde $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,849; lo cual indica que existe una correlación significativa.

PALABRAS CLAVES: Gestión Municipal, Transporte público y satisfacción del usuario.

Abstract

This research paper entitled Municipal management of urban transport and user satisfaction in Lima Cercado in 2016, was a general problem, what is the relationship between the municipal management of urban transport and user satisfaction Lima Cercado in 2016? and the main objective To determine the relationship between the municipal transport Urban Management and user satisfaction in Lima Cercado in 2016

The study sample consisted of 254 users Runners blue buses "and" metropolitan "transiting in Lima Cercado. As diagnostic tools two questionnaires Likert-type scale were used. The research has been developed under the methodological procedures of quantitative approach, non-experimental research design, the correlational. Data from the instrument applied were processed using a statistical software called SPSS version 22 where the variables Municipal Management and user satisfaction.

As for the results we can mention that submitted the results of statistical surveys Spearman Rho test, it is seen that there exists significant relationship between municipal management and user satisfaction. a calculated value being found where $p = 0.000$ at a significance level of 0.05 (bilateral), and a level of correlation of 0.849; which indicates that there is a significant correlation.

KEY WORDS: Municipal Management, Public Transportation and User Satisfaction.