



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad, satisfacción del usuario externo y transparencia
percibida en el Gobierno Regional de Pasco. 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mgtr. Pascual Montero Ramiro Ner.

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento Humano

PERÚ – 2016

Presidente del Jurado

Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario del Jurado

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont
Vocal del Jurado

Dedicatoria

A la autora de mis días Carmen Rosa, fortaleza
y sabiduría del hogar.

A mi hermana y pequeños Jorge y Ainoa
sobrinos que son mi inspiración.

A mis amigos de siempre

Agradecimiento

Agradezco a Dios todo Poderoso por conducir mi frágil embarcación, y expreso con inmensa gratitud un *“Eben-Hezer”*: pues *hasta aquí me ayudo Dios*.

A mi Madre, por todo su sacrificio que reconozco y valoro, lo cual nunca podré compensar, su ejemplo de profesional que fue mi punto de partida, para ascender este peldaño.

A mi hermana Natalie y mis pequeños Jorge y Ainoa quienes constituyen motivaciones para asumir nuevos parámetros de vida.

A mis amigos de toda una vida, a los de formación espiritual en “Intercentros” y a los amigos que compartimos los mismos ideales políticos.

Finalmente, al Alma Mater “Cesar Vallejo” gestora de transmisión de vasto conocimiento, ampliando mi horizonte profesional que constituirá la brújula de nuevos desafíos//.

Declaración de autenticidad

Yo, Mgtr. Pascual Montero Ramiro Ner, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07580652, con la tesis titulada "Calidad, satisfacción del usuario externo y transparencia percibida en el Gobierno Regional de Pasco. 2016", 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 plagiada; 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 ò fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Lima, 11 de agosto de 2016

.....
Pascual Montero Ramiro Ner

DNI 07580652

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Calidad, satisfacción del usuario externo y transparencia percibida en el Gobierno Regional de Pasco. 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre la Calidad, satisfacción del usuario externo y transparencia percibida, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Summary	xiii
Sommario	xiv
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	16
1.2. Bases Teóricas y Fundamentación Científica	20
1.3. Justificación	41
1.4 Problema.	43
1.5. Hipótesis.	48
1.6 Objetivos	49
II. Marco metodológico	51
2.1. Variables de investigación	52
2.2. Operacionalización de las Variables.	53
2.3. Metodología	54
2.4. Tipo de estudio.	54
2.5. Diseño de la investigación.	55
2.6. Población, muestra y muestreo	56
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.8. Métodos de análisis de datos.	60
III. Resultados	65
3.1. Descripción de Resultados.	66
IV. Discusión de Resultados	82
V. Conclusiones	88
VI. Recomendaciones	90

VII. Referencias bibliográficas	92
Apéndices	98
Anexo 1: Matriz de Consistência	99
Anexo 2. Instrumentos.	102
Anexo 3. Base de Datos	108
Anexo 4. Validación de Expertos	118
Anexo 5. Artículo Científico	130

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable 1 Calidad.	53
Tabla 2. Operacionalización de la Variable 2 Satisfacción del Usuario Externo.	53
Tabla 3. Operacionalización de la variable3 Transparencia Percibida.	53
Tabla 4. Relación de Validadores	61
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento de calidad	62
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario	63
Tabla 7. Confiabilidad del Instrumento de transparencia	64
Tabla 8. Distribución de la Calidad según los usuarios en el Gobierno Regional de Pasco, 2016.	66
Tabla 9. Distribución de la Satisfacción del usuario externo según los usuarios en el Gobierno Regional de Pasco, 2016.	67
Tabla 10. Distribución de la Transparencia percibida por los usuarios en el Gobierno Regional de Pasco, 2016.	68
Tabla 11. Distribución de la dimensión Aspectos tangibles de la Calidad según los usuarios en el Gobierno Regional de Pasco, 2016.	69
Tabla 12. Distribución de la dimensión Fiabilidad de la Calidad según los usuarios en el Gobierno Regional de Pasco, 2016.	70
Tabla 13. Distribución de la dimensión Sensibilidad de la Calidad según los usuarios en el Gobierno Regional de Pasco, 2016.	71
Tabla 14. Distribución de la dimensión Seguridad de la Calidad según los usuarios en el Gobierno Regional de Pasco, 2016.	72
Tabla 15. Distribución de la dimensión Empatía de la Calidad según los usuarios en el Gobierno Regional de Pasco, 2016.	73
Tabla 16. Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	74
Tabla 17. Resumen del modelo	74

Tabla 18. Variables en la ecuación	75
Tabla 19. Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	75
Tabla 20. Resumen del modelo	76
Tabla 21. Variables en la ecuación	76
Tabla 22. Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	77
Tabla 23. Resumen del modelo	77
Tabla 24. Variables en la ecuación	77
Tabla 25. Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	78
Tabla 26. Resumen del modelo	78
Tabla 27. Variables en la ecuación	79
Tabla 28. Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	79
Tabla 29. Resumen del modelo	80
Tabla 30. Variables en la ecuación	80
Tabla 31. Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	81
Tabla 32. Resumen del modelo	81
Tabla 33. Variables en la ecuación	81

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual de la calidad en el Gobierno Regional de Pasco, 2016	66
Figura 2. Distribución porcentual de la satisfacción del usuario externo en el Gobierno Regional de Pasco, 2016	67
Figura 3. Distribución porcentual de la Transparencia en el Gobierno Regional de Pasco, 2016	68
Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión Aspectos tangibles de la calidad en el Gobierno Regional de Pasco, 2016	69
Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión Fiabilidad de la calidad en el Gobierno Regional de Pasco, 2016	70
Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión Sensibilidad de la calidad en el Gobierno Regional de Pasco, 2016	71
Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión Seguridad de la calidad en el Gobierno Regional de Pasco, 2016	72
Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión Empatía de la calidad en el Gobierno Regional de Pasco, 2016	73

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Calidad, satisfacción del usuario externo y transparencia percibida en el Gobierno Regional de Pasco. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo constituida por 110 usuarios del GRP, 2016, la muestra considero a la misma cantidad de población en las cuales se han estudiado las variables: Calidad, satisfacción del usuario externo y transparencia percibida. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario Servqual sobre calidad de Parasuramen, la encuesta de satisfacción del usuario externo del Minsa y la encuesta de transparencia de Mendoza, M, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación existente entre las variables de estudio, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que el resultado de Como $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$, se rechaza H_0 y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que el modelo de regresión logístico estimado entre la calidad frente a la satisfacción del usuario externo y transparencia percibida es significativo, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente.

Palabras clave: *Calidad, satisfacción del usuario externo y transparencia percibida.*

Summary

This research was general objective determine the relationship between quality, satisfaction perceived external user and transparency in the Regional Government of Pasco. 2016.

The population or population of interest in this research consisted of 110 users GRP, 2016, the sample consider the same amount of population which have been studied variables: quality, user satisfaction and perceived external transparency. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed by applying the Servqual questionnaire on quality of Parasuramen, the satisfaction survey external user Minsa and Ruiz transparency survey, all with Likert scale, which provided information about that relationship between the variables of study, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that the result of Como $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$, H_0 is rejected and therefore a significance level of 5% is concluded that the logistic regression model estimated between quality against external user satisfaction and perceived transparency it is significant, ie the independent variables explain or significantly influence the dependent variable.

Keywords: *Quality, User Satisfaction and Perceived External Transparency*