



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad y transparencia en los usuarios de la  
Municipalidad de Anco Huallo. Uripa. Chincheros.  
Apurímac.2016.**

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

**AUTOR:**

Br. Heber Huarhuachi Islachin.

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2016**

## **Página del jurado**

---

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe  
Presidente

---

Dr. Noel Alcaz Zapata  
Secretario

---

Dra. Nancy Elena Cuenca Robles  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida a mis familiares especialmente a mi hijo Stefhano por ser mi motor y motivo para seguir escalando en mi vida profesional. También a los docente por brindar sus conocimientos, para alcanzar mi objetivo.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo que en su noble objetivo de formación de profesionales, mis padres y mi esposa Shirley, con los cuales me ayudaron a afrontar las diversas adversidades de la vida. Así mismo, a mis profesores quienes me guiaron por la senda académica y a cumplir uno de mis principales objetivos.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Heber Huarhuachilslachin, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI41822315, con la tesis titulada “Calidad y transparencia en los usuarios de la Municipalidad de AncoHuallo. Uripa. Chincheros. Apurimac. 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar 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 presencia 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.

Lima, 20 de febrero de 2017

.....

Br. Heber Huarhuachi Islachin.

DNI N° 41822315.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Calidad y transparencia en los usuarios de la Municipalidad de AncoHuallo. Uripa. Chincheros. Apurímac. 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre localidad del servicio y transparencia percibida, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I      INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1    Antecedentes	14
1.2    Bases Teóricas y fundamentación científica	18
1.2.1    Fundamentación de la Calidad	18
1.2.2    Fundamentación de la Transparencia	28
1.3    Justificación	36
1.4.    Problema	37
1.5    Hipótesis	41
1.6    Objetivos	42
<b>II     MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>43</b>
2.1    Variables	43
2.2    Operacionalización de variables	44
2.3    Metodología	45
2.4    Tipo de estudio	45
2.5    Diseño	46
2.6    Población, muestra, muestreo	48
2.7    Técnica e instrumentos de recolección de datos	49
2.8    Métodos de análisis de datos	50
2.9    Aspectos éticos	53

<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	55
<b>IV</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	64
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	69
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	71
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	73
	<b>ANEXOS</b>	77
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	78
	Anexo 2. Instrumentos	80
	Anexo 3. Validez	84
	Anexo 4. Base de Datos	90
	Anexo 5. Tabla de interpretación Rho Spearman	104
	Anexo 6. Artículo Científico	106

## Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Calidad del servicio	44
Tabla 2	Operacionalización de la variable transparencia	45
Tabla 3	Confiabilidad Cuestionario de Calidad del servicio	51
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario de Transparencia	52
Tabla 5	Calidad del servicio	55
Tabla 6	Transparencia	56
Tabla 7	Calidad del servicio y la transparencia	57
Tabla 8	Calidad del servicio y la dimensión de comunicación interna	58
Tabla 9	Calidad del servicio tiene y la dimensión de comunicación externa	59
Tabla 10	Correlación calidad del servicio de servicio y la transparencia	60
Tabla 11	Correlación calidad del servicio de servicio	61
Tabla 12	Correlación de la calidad del servicio	62

## Índice de Figuras

Figura 1	Calidad del servicio	55
Figura 2	Transparencia	56
Figura 3	Calidad del servicio y la transparencia	57
Figura 4	Calidad del servicio y la dimensión de comunicación interna	58
Figura 5	Calidad del servicio tiene y la dimensión de comunicación externa	59

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la transparencia en los usuarios de la Municipalidad de AncoHuallo. Uripa. Chincheros. Apurimac. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación es 12,532 ciudadanos, se consideró una muestra intensional no probabilística de 384 usuarios de Municipalidad de AncoHuallo. Uripa. Chincheros. Apurimac. 2016, en las cuales se han estudiado las variables: calidad del servicio 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, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Calidad del servicio de Parasuramany la encuesta de transparencia percibida de Romero, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existe entre la calidad del servicio y la transparencia en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.404 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general; se concluyó que: La calidad del servicio tiene relación significativa con la transparencia en la Municipalidad de AncoHuallo. Uripa. Chincheros. Apurimac. 2016.

**Palabras Clave:** *Calidad del servicio, Transparencia.*

## Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relation between the quality and the transparency in the users of the Municipality of AncoHuallo. Uripa. Chincheros. Apurimac. 2016.

The population or universe of interest in this investigation is 12,532, it was considered an intensional non-probabilistic sample of 384 users of Municipality of AncoHuallo. Uripa. Chincheros. Apurimac. 2016, in which the variables: quality and perceived transparency have been studied. The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level design, which collected the information in a specific period, that was developed when applying Parasuraman Quality Survey and Romero's perceived transparency survey, all with a Likert scale, that provided information About the relationship between quality and transparency in its different dimensions.

The result of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.404 indicates that there is a positive relationship between the variables and is also found in the low correlation level and the bilateral significance level  $p = 0.000 < 0.01$  (highly significant), the null hypothesis is rejected and The general hypothesis is accepted; We conclude that: Quality has a significant relationship with transparency in the Municipality of AncoHuallo. Uripa.Chincheros.Apurimac.2016.

**Key Words:** Quality, Transparency.