ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Acceso a la información pública y calidad de servicio en el sector público en una municipalidad de Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ochoa Berrospi, Gustavo Jose (orcid.org/0000-0002-7576-8917)

ASESORA:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

CO-ASESOR:

Mg. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

A nuestro Padre Celestial, el que sostiene nuestra mano, después de cada tropiezo.

Aurea Mariela, mi madre, hoy que la luz de tus ojos se apagó, queda en mí, los mejores consejos, ejemplos de rectitud y deseo de superación, que seguiré hasta el final de mis días.

María Fernanda y José Antonio, mis hijos, quienes me apoyan y motivan constantemente.

Agradecimiento:

A los maestros de la Universidad Cesar Vallejo, por brindar con calidad y empatía sus experiencias y conocimientos de la investigación en cuanto a mi formación académica en el Posgrado.

Índice de contenidos

Dedicatoria: i
Agradecimiento: ii
Índice de contenidos iii
Índice de tablas iv
Índice de gráficos y figuras v
Resumen vi
Abstract vii
I. INTRODUCCIÓN 1
II. MARCO TEÓRICO 6
III. METODOLOGÍA 14
3.1. Tipo y diseño de investigación 14
3.2. Variables y operacionalización 15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 16
3.5. Procedimientos 18
3.6. Método de análisis de datos 18
3.7. Aspectos éticos 18
IV. RESULTADOS 19
VI. CONCLUSIONES 32
VII. RECOMENDACIONES 34
REFERENCIAS 35
Anexos 1

Índice de tablas

Tabla 1 Validaciòn de juicio de expertos 16
Tabla 2 Nivel de Confianza Alda de Cronbach 16
Tabla 3 Confiabilidad Acceso a la Información Pública 17
Tabla 4 Confiabilidad de Acceso a la variable Calidad de Servicio 17
Tabla 5 Análisis descriptivo de la variable Acceso a la Información 19
Tabla 6 Niveles de distribución de las dimensiones de la variable (AI) 19
Tabla 7 Análisis descriptivo de la variable Calidad de Servicio 21
Tabla 8 Niveles de distribución de las dimensiones de la variable (CdS) 22
Tabla 9 Pruebas de normalidad de la variables y dimensiones 23
Tabla 10 Rango de Interpretación de correlación 24
Tabla 11 Prueba de correlación de variables - hipótesis general 25
Tabla 12 Prueba de hipótesis especifica 1 26
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 2 27
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 3 28

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Inducción a la Información 19
Figura 2 Manejo de dimensiones 20
Figura 3 Manejo de la variasble Calidad de Servicio..... 21
Figura 4 Manejo de dimensiones 22

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Definir la relación que existe entre el acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.La metodología de la investigación fue de un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, tipo de estudio aplicada de nivel descriptivo-correlacional, corte transversal, la población del presente estudio estuvo constituida por los 47 colaboradores del municipio administrativo en estudio. La recolección de datos es llevada a cabo a través de un cuestionario respectivo para cada variable: obteniéndose el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach de 0.775 para la variable acceso a la información y de 0.794 para la variable calidad de servicio lo que se expresa, en una marcada confiabilidad para ambas variables, luego se procesan los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS v28, para utilizar la estadística descriptiva e inferencial. Los resultados obtenidos demuestran que en la prueba de correlación de variables mediante el Rho de Spearman se obtiene un factor de 0.750 concluyendo que existe una relación positiva considerable con una significancia 0,000 menor que 0.005 que indica que se acepta la hipótesis planteada: Existe relación significativa entre el acceso a la información la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022

Palabras claves: Acceso a la información, prácticas laborales, Calidad de servicio

Abstract

The present research work had as its general objective: To define the relationship that exists between access to information and quality of service in the public sector in a Municipality of Lima 2022.La research methodology was a quantitative approach, non-experimental design, type of applied study of descriptive-correlational level, cross-sectional, the population of the present study was constituted by the 47 collaborators of the administrative municipality of under study. Data collection is carried out through a respective questionnaire for each variable: obtaining the reliability coefficient of Cronbach's Alpha of 0.775 for the variable access to information and 0.794 for the variable quality of service which is expressed, in a marked reliability for both variables, then the data are processed, making use of the statistical program SPSS v24, to use descriptive and inferential statistics. The results obtained show that in the correlation test of variables through Spearman's Rho, a factor of 0.750 is obtained, concluding that there is a considerable positive relationship with a significance 0.000 less than 0.005 that indicates that the hypothesis is accepted: There is a significant relationship between access to information and quality of service in the public sector in a Municipality of Lima 2022

Keywords: Access to information, labor practices, Quality of service

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la ONU sostienen que permitir a la información pública (IP) tiene una relación con la oportunidad que debe ejercer el ciudadano de un gobierno, En este sentido para la Unión Europea Toma su distancia correspondiendo a la oportunidad de todos modos, tiene el reconocimiento como un derecho general (Cotino, 2017). Por lo tanto, los ciudadanos pueden alcanzar el poder de decisión a través de la información el cual es un requisito básico para construir la ciudadanía y así tener participación consciente en la sociedad. De este modo el estado que participa de la democracia coloca a la (IP) como un servicio fundamental que se debe brindar a la ciudadanía, en consecuencia, tiene el deber de brindar la información que requiera el ciudadano (Moon, 2019).

Del mismo modo En Latinoamérica, Argentina, refieren Piana y Amosa (2018), que las condiciones que brinda el estado para el ejercicio de la (IP) con libertad Para erradicar la corrupción se basa en el aprovechamiento de la oportunidad de los datos mantenidos por la accesibilidad de una creciente conformación de plataformas electrónicas para realizar la diversidad de trámites que requiere el ciudadano. En el mismo contexto, Zambrano et al., (2019), sostienen que el trabajo de las etapas de datos es, un nivel muy básico, trabajar sobre la naturaleza de la administración en fundaciones abiertas a través de las públicas mediante la facilidad de acceso a la información teniendo como premisa prioritaria la transparencia. Continuando con la idea, Medranda (2017), sostiene que en el estado ecuatoriano se evalúa constantemente la calidad de las páginas web que permiten acceso a la (IP) del gobierno, Siguiendo estrictos protocolos de seguridad que permitan la transparencia y calidad de la información Así mismo como la viabilidad de un acceso a la información cada vez más práctico y dinámico. En esa misma línea Hernández (2018), sostiene que en Chile además específicamente en el número de habitantes de Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, se confirmó elevado grado de obediencia de la normativa, lo cual favorece una conexión cercana entre el municipio y el residente. Es este efecto se logró

gracias a la facilidad de acceso de datos y los canales participativos que ofrecen los municipios a los ciudadanos. Por lo tanto Orme (2017), explica que en la región latinoamericana, exceptuando a Cuba, Venezuela, Costa Rica y Bolivia, se permite acceder a la (IP) por medio de un marco normativo, Asimismo, sostiene además que con la diferencia de la Unión Europea los administradores estatales en América Latina han estado más preocupadas por promulgar de acuerdo a un lado, en todo caso, a la hora de aplicar las directrices hay desequilibrio, ya que no se espera que los dispositivos mecánicos y las etapas computarizadas ejecuten una asistencia idónea y de calidad acceso a la (IP)

En el ámbito público, la Carta Magna peruana establece en el artículo segundo, el privilegio de las personas a la (IP) y ampliando dicha facultad en el año 2002 se estableció el reglamento N. º 27806, mediante el cual el estado peruano tiene el compromiso de otorgar la (IP) que el residente requiera en razón que son vistos como bienes de uso social y agregado. De esta manera y por regla de exposición la admisión de los datos acceso a la (IP) debe ser garantizada por los especialistas (Novoa, 2017). En una línea similar T. Seclen (2016), al analizar resultados en la normativa administración y (GP) Del GRL, muestran que existe viabilidad de la norma ya que notaron una enorme disminución de aprobaciones gerenciales y además de manifestaciones de desvalorización consiguiendo una administración superior de la eficiencia estatal. No obstante, para que los ciclos de ingreso de datos muestren mejores resultados, deben ir acompañados de una modernización más viable en cada grado de la GP (PCM, 2019).

Para abordar el escenario particular de este trabajo, se observa que en un distrito de Lima, no se han ejecutado procesos para fomentar los sistemas en la sub gestión de proyectos sociales en el escenario web y por efectos de la pandemia reciente surgieron complicaciones para acceder a la (IP), especialmente en el espacio que se compara con los agentes de los comedores sociales, los cuales no tenían acceso a la (IP) y tampoco podían

asistir a las oficinas en forma presencial, últimamente algunos de los trámites se pueden hacer en persona, pero existe limitaciones al momento de salvaguardar su salud debido a que los protocolos de bioseguridad tampoco son tan eficaces. Por lo tanto, el acceso a la (IP) sería muy útil para la comuna objeto de este estudio, sin embargo, el implementar esta medida tendría dificultades Ya que las prácticas burocráticas del municipio son arcaicas y rutinarias las cuales se mantienen muy arraigadas en la entidad. No obstante, es prioritario realizar este tipo de cambios para que el residente tenga acceso a la (IP) de forma sencilla, lo cual reflejará calidad en el servicio a los usuarios en general Incrementar la realidad problemática, basándose en las dimensiones de sus variables, exponiendo la realidad de ello de manera negativa

En vista de lo anterior se planteó el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre el acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022? En esa misma línea se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el portal de acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022?; ¿Qué relación existe entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022? Y ¿Qué relación existe entre la transparencia sobre la gestión y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022?

Por otro lado, al momento de justificar la investigación teórica, se recurre a Ñaupas et al. (2018), quienes explican que va de la mano con el objetivo del del investigador por ahondar los enfoques de tono teórico que tratan la problemática con el fin de profundizar el conocimiento en la línea de investigación, en ese sentido la justificación teórica de la presente investigación, depende de la parte de tener la opción de ampliar la hipótesis de admisión al acceso a (IP) y (CdS) de Lima, revisando teorías y evidencias científicas en el tema planteado. Del mismo modo, Salinas y Cárdenas

(2019), indican que la investigación genera aportes prácticos que se relacionan con problemática estudiada en un contexto real, sugiere además que dichos aportes pueden ser directos e indirectos. En ese sentido, la defensa de esta obra depende del principio de acceso (IP) de un estado representado por la ley y el orden que brinde información a la ciudadanía para que puedan ser partícipes de los efectos de una sociedad sana y de Cultura colectiva. En esa misma línea, Blanco y Villalpando (2018), mencionan que una investigación se justifica metodológicamente cuando se articula una estrategia que permita obtener de una forma confiable el conocimiento. De acuerdo con ello la justificación metodológica tiene que ver con la participación de esta investigación en la construcción de instrumentos que permitan recopilar la información necesaria con relación al acceso a la información y la (CdS) teniendo como fundamento la técnica de la encuesta. Además, se puede fortalecer la (GP) porque los hallazgos encontrados se evidencian en los aspectos teóricos del conocimiento científico

Del mismo modo considerando la problemática expuesta se propone como objetivo general: Definir la relación que existe entre el acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022. Los objetivos específicos son: Identificar la relación que existe entre el portal de acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022. Reconocer la relación que existe entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022. Y definir la relación que existe entre la transparencia sobre la gestión y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Como hipótesis general se planteó: Existe relación significativa entre el acceso a la información la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022. De otro lado, las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre el portal de acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022,

Existe relación significativa entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022. Y existe relación significativa entre la transparencia sobre la gestión la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los referentes internacionales evaluados para dar marco a la presente investigación son: la investigación de Vera (2018), que planeó concentrarse en la conexión entre la rectitud y la profanación en la Ciudad de México, la investigación planteó un diseño correlacional y comparativo. El autor aplico el instrumento cuestionario a una muestra de 150 fiscales del ministerio público del D.F. Concluyó que la (IP) está guiada por la transparencia y participación ciudadana.

Por su parte Bilal (2017) refiere en Bucarest, Rumania, de concentrase en los puntos de vista que benefician a la e-organización en curso de un desarrollo y cambio de la administración de entidades públicas. En ese sentido, la legitimación útil de este trabajo depende de la norma. No se precisó de una muestra. Se concluyó en que el área pública debería avanzar en los procesos de desarrollo y cambio informático produciendo modelos de buenas prácticas.

Del mismo modo, Medranda (2017), desarrollo un estudio con el objetivo de explicar el asentamiento del impacto de la (CdS) y la transparencia del portal web de un municipio del Ecuador. La metodología fue cuantitativa de diseño no experimental. Se conto con una modelo de 124 usuarios del servicio de certificaciones municipales. Se concluye que la limitación que existe en la municipalidad es no precisar transparencia en el medio digital, por lo cual se evidencia que las herramientas digitales permiten a la ciudadanía el ejercicio de acceso a la (IP).

Por su parte, Soto (2017), diseño el objetivo de decidir la importancia del gobierno electrónico en cuanto a la información que proporciona a los clientes, impulsando la variable (IP) en la región chilena. La estrategia utilizada fue narrativa y autentica. No hubo ejemplo ni instrumento de investigación. Los fines destacan que los avances aplicados por la organización estatal ayudaran a la asistencia agregada de la comuna,

asimismo, se determina que el gobierno electrónico es excepcionalmente valioso.

Por otra parte, Segundo (2017), en el examen dirigido, propuso el objetivo de desglosar los factores y componentes institucionales para otorgar la imparcialidad de los elementos estatales de México y de esta manera conocer los resultados de su ejecución. La técnica utilizada para este estudio se acercó a la investigación cuantitativa. Los fines confirmaron que a traves de completar el ciclo de representación por lo clientes, se suma a la mejora de la rectitud de los ejecutivos en la legislatura cercanas.

Esencialmente, Arias (2018), en Buenos Aires Argentina, impulsó una propuesta con el objetivo de diseccionar el impacto de la utilización de innovaciones para el acceso a la (IP) del Poder ejecutivo argentino. Se dirigió una investigación a través de una encuesta, que se aplicó a 55 individuos que tenían ciclos jurídicos notariales. Los descubrimientos muestran que es importante desarrollar aún más la propuesta innovadora en lo que refiere a calidad acceso y sencillez de los datos del organismo público.

Asimismo, Tejedo-Romero y Ferraz (2020), completo un concentrado en Portugal con el pleno objetivo de mostrar la ejecución de la decencia en la organización electrónica a través de interfaces en línea moldeadas por variables amistosas y políticas. La metodología utilizada fue cuantitativa y descriptiva en el cual se aplicó una encuesta a 308 regiones de Portugal. Los creadores suponen que la mejora de los ejercicios políticos en la actualidad espera la admisión de datos públicos por parte de los clientes para trasladar la confianza esencial de los clientes a las administraciones gestionadas por el estado metropolitano.

Con respecto al plano de la realidad pública, se relevó el trabajo de Fernández (2018), que tuvo como objetivo plantear la asociación entre (CdS) y el ingreso a (PI) en la legislatura vecina de nueva Cajamarca. La estrategia involucrada fue similar concentrado correspondiente a la de plan claro. Se aplicó un estudio de las opiniones relacionadas con los factores de evaluación

a 67 clientes de apoyo común. El acabado principal de este estudio es que hay una conexión positiva y gigantesca entre los dos factores: (CdS) y la admisión a (IP).

En lo que le concierne, Aranibar (2018), se planteó como objetivo decidir el ingreso a datos de e-Gobierno se vincula con la administración de calidad en el (GP) del distrito común de Yungay. La técnica utilizada fue cuantitativa de extensión correlacional. Se aplicó una revisión a los 29 individuos rurales de la ayuda. Araníbar presume que el acceso a los datos del gobierno está fundamentalmente asociado con la calidad de la administración.

En una línea similar, Labán (2020), en su tesis creada en la ciudad de Piura, se propuso como meta trazar la conexión entre le ingreso a los datos y la naturaleza de la administración en la región del Veintiséis de Octubre en Piura. Se aplico una metodología cuantitativa con un enfoque correlacional y descriptivo. Se utilizo una muestra de 39 clientes del servicio de registros municipales. El autor finaliza que el acceso a la información del gobierno electrónico y la (CdS) tienen un enorme grado de relación, además la participación ciudadana se relaciona con el gobierno electrónico en un nivel innegable.

Adicionalmente, Linarez (2020), pretendió determinar la utilización de la innovación de datos para trabajar en la ayuda de la localidad de Chorrillos, el tipo de exploración fue cuantitativa y relacional. Aplico un cuestionario virtual a los participantes del programa gestión ciudadana. La conclusión de la investigación precisa que la tecnología de la información ayuda de forma significativa en el servicio brindado en la gestión municipal. En este trabajo se menciona la importancia del uso de manuales informáticos para implementar tecnologías de signo de la captación básica.

Además, actualmente es importante desglosar las ideas hipotéticas relacionadas con los factores de la presente investigación. Moon (2019), sostiene que los elementos públicos deben trabajar en una severa conexión

con los residentes y por esta razón no debe reconocerse ninguna cultura del misterio, en consecuencia, la ley exige que los administradores estatales a la luz de un sistema de reglas mayoritarias faciliten los datos a los residentes, lo que se denomina transparencia gubernamental. La hipótesis de la lógica de los datos entiende que la correspondencia es lo que da acceso a los datos y produce la razón de ser de la transparencia, para lo cual hay que tener en cuenta dos partes importantes en la hipótesis: en primer lugar, los datos a los que se accede deben ser dignos en mención además, La ciencia mental asume un papel importante en la evaluación del acceso a la información, estas propiedades pueden dar ideas a las normas públicas que fomentan la rectitud (Vakarelov y Rogerson, 2020).

De este modo, el acceso a la información es un derecho de los ocupantes, que consta de tres componentes significativos: investigar, obtener y difundir datos. Por eso, cuando el residente ejerce su derecho a la investigación, exige el acceso a la (IP) y la entidad estatal tiene el compromiso de conceder y promover el movimiento referenciado. (Perlingeiro et al., 2018). En ese sentido, es obligación del Estado, así como cuerpo abierto para dar la franqueza y la admisión de los datos accesibles, ya que los activos de las autoridades son públicos por lo tanto se desprende de esta idea, además, la regla de responsabilidad (Ebenezer, 2017). Para ver tal acción se debe reconocer que el derecho de admisión a los datos es una de las principales normas de oportunidad de articulación, que permite la libre correspondencia de conclusiones, que se piensa como una de las partes más importantes de las personas que se determina en la declaración de los honores del hombre y de la ocupante sancionada en el anuncio francés del 26 de agosto de 1789 (Bouhadana, 2016).

Por lo tanto, el derecho de admisión a (PI) es de crucial importancia a un lado a la genuinidad, ya que es una variable fundamental de un marco democrático y una organización que percibe las contemplaciones y evaluaciones de sus constituyentes (Ríos y Cejudo, 2016).

En ese sentido el concepto de transparencia se traslada a la idea de visibilidad, por lo cual, al aplicar esta característica a la actividad pública, necesariamente se debe postular a una actuación de los órganos del Estado para que pueda ser capaz debe ser verificada por el ciudadano y la opinión pública de la comunidad.

En ese sentido, se evidencia que la norma de la franqueza es una necesidad esencial y crucial en la lucha contra las partes negativas de la administración, como la corrupción y otros malos comportamientos. Por consiguiente, los residentes confiarán en la autoridad pública, ya que combina la comprensión de los pensamientos y puede asimismo observar y examinar su administración (Androniceanu, 2021).

El reconocimiento legal y protegido del derecho a los datos públicos y su establecimiento con éxito es esencial para erosionar los grados de confianza pública en el Estado, ya que esta relación refuerza un sistema basado en el voto y numerosos privilegios principales para los residentes (Astudillo, 2021).

Para proporcionar a los residentes un acceso a los datos por parte del Estado, es importante establecer normativas que gestionen de algún modo la revelación de datos, para lo cual se requiere la mayor utilidad, ya que la opción de obtener datos es un derecho de la humanidad.

Descubierto Krishnana et al. (2017), la capacidad de las legislaturas para tener presencia en línea es la disposición electrónica para su competencia y la representación de un gobierno de la regla de la mayoría a través de la franqueza y hostil a la degradación. De igual forma Rana et al. (2017), lo aclara cómo la transmisión de información gubernamental para los habitantes a través de automatizada implica aprovechar la accesibilidad web. Martins et al. (2018), en lo que concierne, sostienen que asociar a los residentes cuidadosamente tiene el objetivo de brindar datos y servicios de las mismas instituciones públicas de una forma innovadora.

En esa misma línea Brown y Toze (2017), proponen que, de manera similar a los individuos y el efectivo, los datos son un activo significativo para

la implementación de políticas, que registra los ejercicios y el registro de la autoridad pública para sus actividades fundamentales; en esta línea, los datos son una parte de implementación de políticas que se relaciona con la legislatura con el área local social. Esencialmente, Kunkel (2017), tiene sentido lo que es crítico para abordar la distribución de datos en línea es un activo increíble para dar a los datos, en cualquier caso, una progresión especifica de las páginas debe ser utilizado a fin de no socavar la capacidad del publico para acceder a los datos.

De acuerdo con un punto de vista global, Stalker (2018) guía la posibilidad de transparencia y vía la información depende de dos conjuntos esenciales, la primera esta relacionada con la elección de los residentes de mas derecho que mal para llegar a los datos que se ve como una expansión de la oportunidad de articulación y la segunda es la cooperación política, lo que se convierte en una acción significativa en la lucha contra la aparición de la profanación.

Del mismo modo Gutiérrez (2020), sostiene que la utilización de la web es vista como un trabajo básico, en el entorno actual donde la sociedad sabe de lo vital que son los datos en las empresas públicas, lo que sugiere que el Estado tiene por todos los métodos para los componentes y dispositivos que el equipo y la organización electrónica, las opciones políticas, gasto publico contratos entre otros.

A partir de lo anterior, se pueden razonar aspectos de la variable: Acceso a la (IP): portal de acceso a la información, transparencia sobre la gestión y acceso a la (IP). Tal como indica la Ley N.º 27806, el Estado tiene el sagrado derecho de estimular la apertura de los diferentes ejercicios de la administración de manera directa a través de un ingreso a acceso de datos, adicionalmente de manera satisfactoria el acceso de datos públicos, de igual manera cualquier actividad o ejecución realizada por los establecimientos que competen al estado están sujetas de manera obligatoria a la norma de exposición, esto conlleva a crear que al mencionar información por parte del

cliente, estas sean dadas de manera obligatoria con transparencia en la administración. (Osorio, & Barreto 2022).

Con respecto a la idea de (CdS) en el ámbito abierto, Torres, Vásquez y Luna (2018), sostienen que la idea de organización es una parte que da ayuda legislativa a la sociedad y debe ser fundamental para los marcos de ala del poder público, que es un enorme artilugio de evaluación y control para la mejora perpetua de la sociedad según los requerimientos confiables del círculo cercano.

Pardo (2017), sostiene que la (CdS) alude a la forma en que le beneficiario de similares capta de manera incesante, la administración adecuada, la participación de los colegas de la asociación, grandes ensayos de organización, escolarización general o más todo por la Organización Global. Avalos (2018) citado a Feigenbaum (2010), dio la clasificación del valor ha ido cambiando según el desarrollo de la sociedad, por lo que debe percibirse que la calidad es ahora mismo una ayuda que se comparara con los componentes de la existencia, y de este modo el beneficiario debe ser considerado como un cliente al que debe transmitirse una asistencia idónea y satisfactoria, en vista de la obligación de la reunión que trabaja en un elemento público. Así, la idea de naturaleza de la administración se compone de una progresión de variables que se integran en la interacción que cubre la necesidad de iluminar a los clientes, por lo tanto, debe percibirse que la presión no solo la relación entre el usuario y el cliente, si no que depende de numerosos componentes diferentes que deben compartirse a través de varias traducciones. Por su parte Sánchez y Sánchez (2018), demuestra que la (CdS) es una acción por el cual las fundaciones públicas busca ser despiadadas y únicas, de esta manera, el modelo Servqual, es un referente para estimar la (CdS) en la ayuda por lo que advierte los supuestos para los clientes a partir de 5 aspectos lo que permite distinguir valiosas puertas abiertas dentro del ciclo asistencial. De esta forma, para desarrollar aún más la gestión, es fundamental comprender la ingeniería de la ayuda prestada, lo que requiere que los responsables de la ayuda pública tengan una

planificación razonable y suficiente. En ese sentido Pedrazo, Lavín y Bernal (2018), aluden que actualmente la implementación de políticas debe tener un interés duradero en la (CdS) y en la productividad por lo que es ventajoso ejecutar ensayos que en le pasado no fueron considerados para una administración viable. En ese sentido, la exposición de administración, los ejecutivos responden a la calidad de servir frente a los clientes, con excelentes principios socialmente.

El (CdS) visto por el comprador debe ser visto como una impresión evaluativa de la apertura de la guía a través de: Partes significativas, calidad inquebrantable, capacidad de respuesta, seguridad y simpatía, en ese sentido se rechazan suposiciones. Vera y Trujillo (2018).

Esto llevó a la propuesta de la escala Servperf, que tiene un elevado grado de fiabilidad y un mayor valor de presciencia que Servqual. Por lo tanto, Servperf se basa en conocimientos sustanciales y elimina las suposiciones al reducir a la mitad la cantidad de preguntas, disminuyendo así el tiempo de evaluación. Servpref se compone además de 5 aspectos: Los componentes inconfundibles que tienen que ver con el equipo material y las oficinas de los trabajadores de la comunidad; la confianza en la certeza de ofrecer el apoyo con prácticamente ningún error; la capacidad de respuesta qué tiene que ver con la sensibilidad hola rapidez en responder lo cual muestra un deseo de colaborar con el usuario en forma rápida y eficaz; seguridad que depende de la certeza que el funcionario local conoce su trabajo incluyendo hábitos y gentileza para transmitir certeza al cliente; simpatía para servir al beneficiario de la ayuda es una fuerte asociación que es esencial para comprender la conexión de ayuda entre clientes y usuarios (Ramos, Mogollón, Santur, y Cherre, 2020).

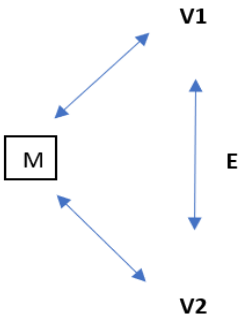
Asimismo, Matsumoto (2018), caracteriza adicionalmente componentes sustanciales, por ejemplo, apariencia real, calidad inquebrantable en la consideración donde debe estar comprendida la consistencia con las fechas de transmisión, capacidad de respuesta, comportamiento viable, rapidez en el

manejo de objeciones, seguridad para que el cliente tenga certeza y simpatía según los pre requisitos del cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La exploración del presente estudio es tipo básico y enfoque cuantitativo, ya que se recolectará información de las variables: Acceso a la (IP) y (CdS) en el Sector Público en una Municipalidad de Lima 202., Hernández (2018), hace referencia al estudio de tipo básico tiene como motivo de ahondar en la información a través del proceso de solución de problemas en un escenario especifico. Además, el diseño de investigación es no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. Hernández (2018), considera el proceso en estudio es el planteamiento del problema, el desarrollo teórico y el planteamiento de las hipótesis.



Dónde:

M: Cuarenta (47), trabajadores de la municipalidad

V_1: Acceso a la Información Pública.

V_2: Calidad de servicio

E: Efecto

3.2. Variables y operacionalización

Definición de la variable acceso a la (IP): Según la Ley N.º 27806, el Estado tiene el sagrado deber de dar sentido directo a los diferentes ejercicios de la administración de un portal de acceso a datos, así como de controlar el ingreso a los datos públicos, de manera similar a cualquier acción o ejecución realizada por las instituciones que conciernen al estado se encuentran inmersas de manera obligatoria al directriz de promocionar, esto incita a crear que la hora de mencionar información por el cliente, estos se expida de forma obligatoria con transparencia en la gestión. (Osorio, & Barreto 2022).

Definición operacional: La variable acceso a la (IP) se analiza desde las dimensiones: Portal de acceso a la información, Acceso a la Información Pública y Transparencia sobre la gestión. Se tiene en cuenta los siguientes indicadores: Portales de las entidades, Datos generales de la entidad, Información presupuestal, Información de adquisiciones, Plazos de implementación, Derecho a solicitud de información, Información de acceso público, Solicitud, Denegatoria de acceso, Responsabilidades, Finanzas públicas y Gasto tributario

Definición conceptual de la variable (CdS): Debe ser percibido como un discernimiento evaluativo sobre la presentación de la ayuda a través de: Componentes inconfundibles, calidad inquebrantable, capacidad de respuesta, seguridad y simpatía, en ese sentido están vedados los supuestos (Vera y Trujillo, 2018). El significado funcional de la variable calidad de ayuda se examina desde los aspectos: Componentes Sustanciales, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Compasión.

Se tienen en cuenta los siguientes indicadores Engranaje, Oficinas reales, Aspecto del personal, Material didáctico, Temporada de consideración, Cero errores garrafales, Interés por liquidar, Informe de progreso, Datos claros, Preparación, Confianza, Benevolencia, Capacidad de incorporación, Consideración personalizada y Preocupación por las inquietudes del cliente. La escala de medición para ambas variables es de tipo Likert ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población para el presente estudio es de 47 profesionales que laboran en una municipalidad de Lima, 2022. Niño (2019) cree que la población es un conjunto de unidades, realidades o peculiaridades rastreadas en el entorno del examen.

Criterio de inclusión: se incluirá a todo el personal administrativo profesional de la municipalidad técnicos, nombrados. Criterio de exclusión: se excluirá al personal que esta trabaja con régimen privado y se encuentran en el sistema CAS. Para esta investigación se usará la muestra el total de la población (47) se desarrollará todo el trabajo con toda la población. El Muestreo, se aplica el método de muestreo censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio, se utiliza el procedimiento de visión de conjunto para recabar información del ejemplo objeto de estudio. El instrumento que se utilizará será la encuesta de tipo Likert, que tendrá 13 proclamas para la variable 1 y 15 articulaciones para la variable 2. En ese momento, para aprobar el instrumento, se mencionó la confirmación de la calidad inquebrantable de la encuesta para dominar las reglas como se muestra en la tabla adjunta:

Tabla 1

Validación por juicio de expertos

N°	Nombres y Apellidos	Grado	Resultado
1	Bertha Silva Narvaste	Doctora	Aplicable
2	German Vicente Garay	Doctor	Aplicable
3	Freddy Gamaniel Romani Allende	Magister	Aplicable

Para poder determinar la fiabilidad, los ítems que conforman el cuestionario se procesaron en el estadístico Alfa de Cronbach. Se detalla la siguiente tabla que muestra los niveles de confianza.

Tabla 2

Nivel de confianza Alfa de Cronbach

Coeficiente	Relación
0.00 + /0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

A continuación, se precisa la información registrada para evaluar la variable Acceso (IP):

Tabla 3

Confiabilidad Acceso a la (IP)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.775	13

En la tabla N. 3 se detalla la confiabilidad de la variable acceso a la (IP), donde observa como marcada relación con un factor de 0.775

Tabla 4

Confiabilidad de la variable (CdS)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.794	15

En la tabla N 6 se detalla la confiabilidad de la variable (CdS) donde se observa como marcada relación con un factor de 0.794

3.5. Procedimientos

Se ha enviado una carta de petición a mesa de partes de la municipalidad procedimiento y así poder aplicar las encuestas al personal; el cuestionario se validará por expertos en metodología. La escala utilizada es ordinal para ambas variables. La validez y confiabilidad del instrumento de recolección de antecedentes es un importante en su desarrollo y validara antes de administrar el instrumento a la muestra, siendo estos dos criterios importantes para evaluar la rigurosidad técnica.

3.6. Método de análisis de datos

Para la encuesta se elaboró una base de trabajo para el manejo de los datos obtenidos sobre los factores en estudio, así como la utilización de medidas ilustrativas e inferenciales, y la información se manejó con el programa SPSS v.28 para la elaboración de tablas, diagramas y la traducción comparativa en la revisión.

3.7. Aspectos éticos

La presente revisión fue explicada con los expertos establecidos por el colegio de nivel doctoral del Colegio César Vallejo, en cuanto a las referencias del catálogo en los diseños establecidos. De igual manera, se garantiza la veracidad de los trabajos a los que se hace referencia y que no se utilizaron resultados obtenidos de otros trabajos académicos. En este sentido, la obligación así aceptada es esperar y salvaguardar cada una de las libertades y credibilidad de los trabajadores del distrito. Se aclara a los compañeros de equipo y conscientes del establecimiento que los resultados adquiridos son secretos y los datos obtenidos se guardan.

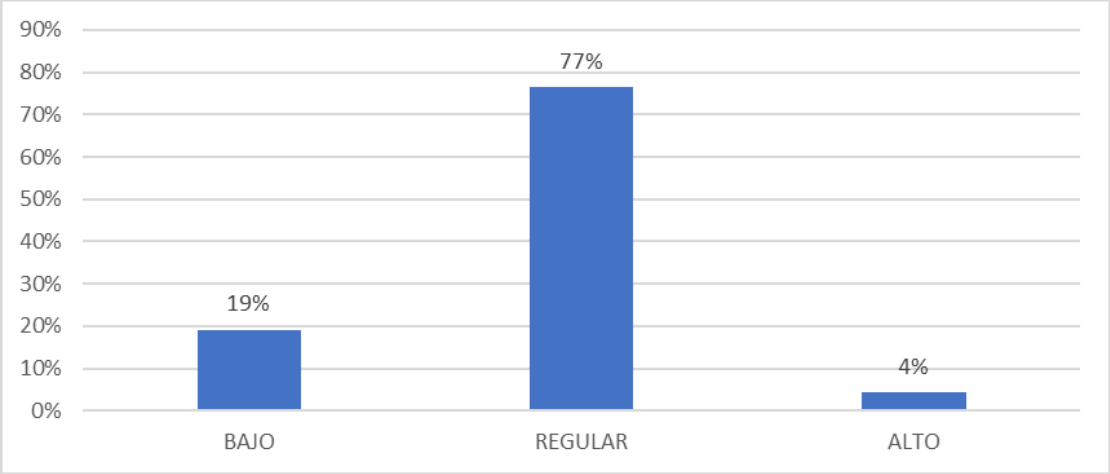
IV. RESULTADOS

Tabla 5

Análisis descriptivo de la variable (AI)

	Fr	%Fr	% Fr. Válido	%Fr Acumulado
Bajo	9	19%	19%	19%
Regular	36	77%	77%	96%
Alto	2	4%	4%	100%
Total	47	100%	100%	

Figura 1



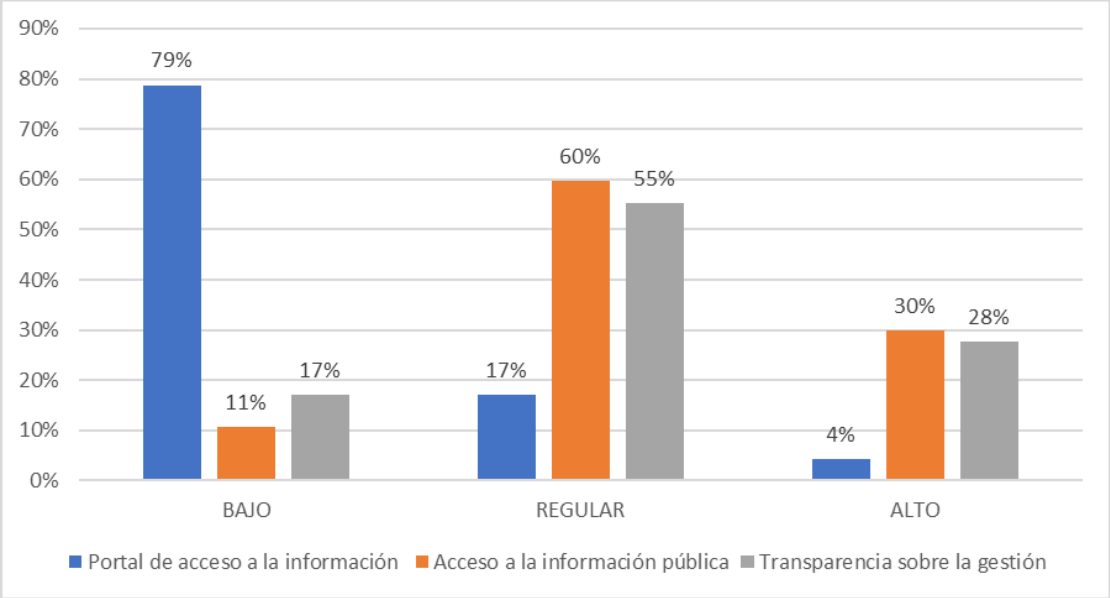
La Tabla 5 y la Figura 1 muestran que, de los 47 encuestados, 36, es decir, el 77%, expresan que la inducción a la información es habitual: 9 encuestados, es decir, el 19%, expresan que la inducción es baja, mientras que 2 encuestados, es decir, el 4%, expresan que la inducción es alta.

Tabla 6

Niveles de distribución de las dimensiones de la variable (AI)

	Fr. Bajo	%	Fr. Regular	%	Fr Alto	%	Total	% Fr Acumulado
Portal de acceso a	37	79%	8	17%	2	4%	47	100%
Acceso a la Informa	5	11%	28	60%	14	30%	47	100%
Transparencia sobr	8	17%	26	55%	13	28%	47	100%

Figura 2



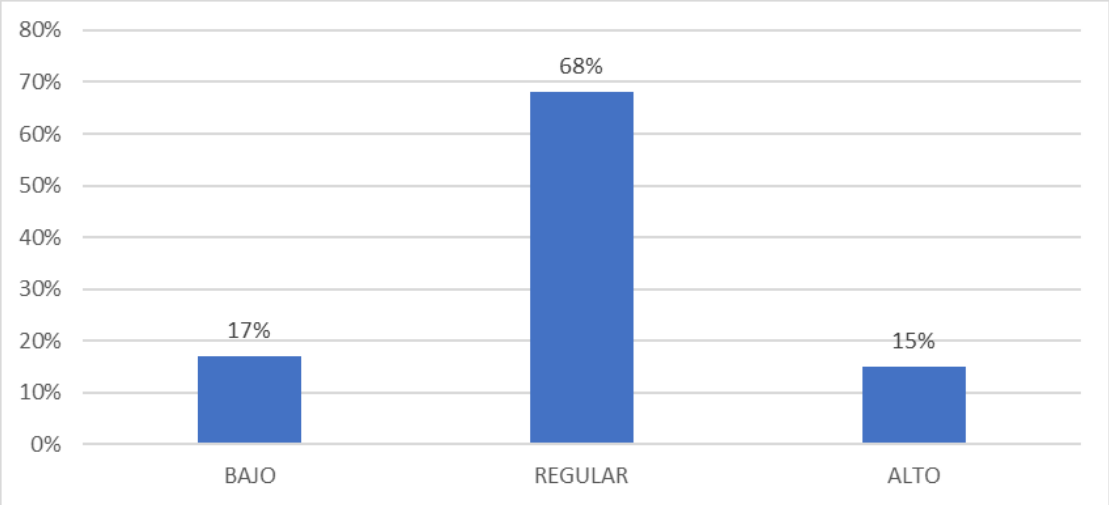
En la tabla 6 y figura 2, se evidencia que, del total de 47 encuestados del municipio respecto de la dimensión: Portal de acceso a la información, 37 encuestados que representan el 79% expresaron que su manejo es bajo; 8 encuestados que representan el 17% manifestaron que su manejo es regular, mientras que 2 encuestados que son el 4% manifiestan que su manejo es alto. En cuanto la segunda dimensión: Acceso a la información pública: 5 encuestados que representan el 11% manifiesta que su manejo es bajo; 28 encuestados que representan el 60% manifiestan que su manejo es medio, mientras que 14 encuestados que son el 30% manifiestan que su manejo es muy alto. Sobre la tercera dimensión referida a la Transparencia sobre la gestión, 8 encuestados que representan el 17% reportaron que su manejo es bajo; 26 encuestados que representan el 55% testimoniaron que su manejo es medio y 13 encuestados que son el 28% manifestaron que su manejo es alto.

Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable (CdS)

	Fr	%Fr	% Fr. Válido	%Fr Acumulado
Bajo	8	17%	17%	17%
Regular	32	68%	68%	85%
Alto	7	15%	15%	100%
Total	47	100%	100%	

Figura 3



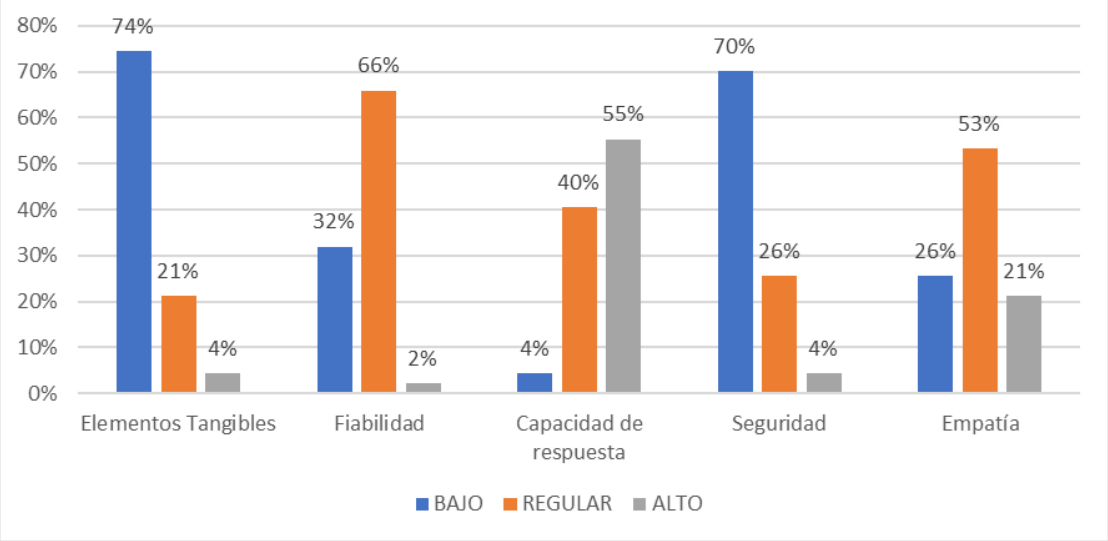
En la tabla 7 y figura 3, se observa que, del total de 47 encuestados, el 17% afirman que el manejo de la Calidad de servicio es bajo; el 68% afirman que es medio, mientras que el 15% afirman que el manejo de la (CdS) es alto.

Tabla 8

Niveles de distribución de las dimensiones de la variable (CdS)

	Fr. % Bajo	Fr. % Regular	Fr % Alto	Total	% Fr Acumulado
Elementos tangibles	35 74%	10 21%	2 4%	47	100%
Fiabilidad	15 32%	31 66%	1 2%	47	100%
Capacidad de Respue	2 4%	19 40%	26 55%	47	100%
Seguridad	33 70%	12 26%	2 4%	47	100%
Empatia	12 26%	25 53%	10 21%	47	100%

Figura 4



En la tabla 8 y figura 4, se muestra, del total de 47 encuestados, el 74% confirman que el manejo de los elementos tangibles es bajo el 21% es medio y el 4% es alto. En cuanto a la dimensión Fiabilidad, el 32% manifiestan que su manejo es bajo; el 66% afirman que su manejo es medio y el 2% afirman que su manejo es alto. Con relación a la dimensión Capacidad de respuesta, el 4% manifiestan que su manejo es bajo; el 40% afirman que su manejo es medio y el 55% afirman que su manejo es alto. En cuanto a la dimensión Seguridad, el 70% manifiestan que su manejo es bajo; el 26% afirman que su manejo es medio y el 4% afirman que su manejo es alto. En mención a la dimensión Empatía, el 26%

manifiestan que su manejo es bajo; el 53% afirman que su manejo es medio y el 21% afirman que su manejo es alto.

Análisis inferencial

Próximo a desempeñar la aprobación de la especulación del presente, se muestra que el tamaño de prueba de exploración es menor a 50 personas (N≤ 50), de esta manera, se determina en la utilización de la medición: Shapiro Wilk, en ese sentido, Hernández (2018), precisa: Cuando se maneja el examen y el factor de ejemplo tiene un tamaño menor a 50 singularidades, la ordinariedad se establece con la prueba de Shapiro-Wilk.

Hipótesis de presentación de normalidad

Ho: La distribución de la muestra indica distribución normal

H1: La distribución de la muestra no indica distribución normal

En este estudio se indica que la muestra es igual a 47 unidades

Tamaño de la muestra menor a 50 Se procede a aplicar el estadístico Shapiro-Wilk.

Pruebas de normalidad

Tabla 9

Pruebas de normalidad de variables y dimensiones

	Shapiro Wilk		
	Estadistico	gl	Sig
Acceso a la Información	0.756	47	0.0
Calidad de Servicio	0.782	47	0.0
Portalde Acceso a la Inf.	0.786	47	0.0
Acceso a la Inf. Pública	0.795	47	0.0
Transp. Sobre la Gestión	0.801	47	0.0

Interpretación: Como se evidencia en la tabla 9 en las variables y dimensiones se presenta un nivel de importancia inferior al nivel de importancia esperado, por ejemplo (0,000<0,05), por lo que se descarta la regla de elección Ho (especulación inválida) y se reconoce H1 (teoría electiva). Por lo tanto, la revisión no tiene una dispersión ordinaria, ya que la información de ejemplo no se

transmite típicamente. De este modo, para probar la especulación actual, se utilizó la estrategia no paramétrica Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

En este examen se aplicó a la encuesta la prueba no paramétrica Rho de Spearman. El cuadro adjunto presenta la traducción de la relación.

Tabla 10

Rango de Interpretación correlación

RANGO	RELACION
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe Correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva muy fuerte

Prueba de hipótesis general:

Hipótesis de investigación (H1): Existe relación significativa entre el acceso a la información la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre el acceso a la información la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022

Tabla 11

Prueba de correlación de variables - hipótesis general

			Acceso a la Información	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Acceso a la Información	Coeficiente de Correlación	1.00	0.750
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	47	47
	Calidad de Servicio	Coeficiente de Correlación	0.750	1.000
		Sig. (bilateral)	0.00	
		N	47	47

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

Interpretación: La tabla 11, que sutiliza la conexión entre los factores: admisión de datos y naturaleza de la administración, muestra, a través de la Rho de Spearman, un nivel de importancia equivalente a: 0.001 < 0.05. En consecuencia, no se reconoce la especulación inválida. La relación introducida es de 0,750. Es más, presenta una relación positiva significativa y se reconoce la especulación alterna H1: Existe relación significativa entre el (AI) y la (CdS) en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Prueba de hipótesis especifica 1:

Hipótesis Nula (H1): Existe relación significativa entre el portal de acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Hipótesis de investigación (Ho): No existe relación significativa entre el portal de acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022

Tabla 12

Prueba de hipótesis especifica 1

			Portal de Acceso a la Información	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Portal de Acceso a la Inf	Coeficiente de Correlación	1.00	0.782
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	47	47
	Calidad de Servicio	Coeficiente de Correlación	0.782	1.000
		Sig. (bilateral)	0.00	
		N	47	47

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

Interpretación: La tabla anterior muestra la consecuencia de la relación entre el aspecto Puerta de acceso a los datos y la variable: Naturaleza de la administración en el ámbito público en una Región de Lima 2022, a través de la Rho de Spearman, la cual presenta un grado de importancia equivalente a: 0.001 < 0.05. En consecuencia, no se reconoce la especulación inválida. La conexión introducida es de 0,782. Además, presenta una relación positiva extremadamente impresionante y se reconoce la especulación H1: Existe relación significativa entre el portal de (AI) y la (CdS) en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Prueba de hipótesis especifica 2:

Hipótesis Nula (H1): Existe relación significativa entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Hipótesis de investigación (Ho): No existe relación significativa entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 2

			Acceso a la Información	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Acceso a la Información	Coeficiente de Correlación	1.00	0.723
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	47	47
	Calidad de Servicio	Coeficiente de Correlación	0.723	1.000
		Sig. (bilateral)	0.00	
		N	47	47

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

Interpretación La tabla anterior muestra la consecuencia de la conexión entre el aspecto Admisión a datos públicos y la variable: Naturaleza de la administración, a través de la Rho de Spearman, que presenta un grado de importancia equivalente a: 0.001 < 0.05. Por lo tanto, no se reconoce la especulación inválida. La relación introducida es de 0,723. Además, presenta una amplia relación positiva y se reconoce la especulación (H1): Existe una conexión crítica entre el acceso a la (IP) y la (CdS) en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Prueba de hipótesis especifica 3:

Hipótesis Nula (H1): Existe relación significativa entre la transparencia sobre la gestión la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Hipótesis de investigación (Ho): No existe relación significativa entre la transparencia sobre la gestión la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 3

			Transparencia sobre la Gestión	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Transparencia sobre la Gestión	Coeficiente de Correlación	1.00	0.745
		Sig. (bilateral)		0.00
		N	47	47
	Calidad de Servicio	Coeficiente de Correlación	0.745	1.000
		Sig. (bilateral)	0.00	
		N	47	47

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

Interpretación: La tabla anterior muestra la consecuencia de la conexión entre el aspecto La franqueza sobre la administración y la variable: Naturaleza de la administración, a través de la Rho de Spearman, que presenta un grado de importancia equivalente a: 0.001 < 0.05. En consecuencia, no se reconoce la especulación inválida. La conexión introducida es de 0,745. Además, presenta una amplia relación positiva y se reconoce la especulación (H1): Existe una enorme relación entre la transparencia sobre la gestión la (CdS) en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

V. DISCUSIÓN

Como se expresó al inicio, el objetivo general de este estudio fue caracterizar la conexión entre el acceso a los datos y la naturaleza de la administración en el área pública en una región de Lima 2022. En este sentido, de acuerdo al examen de los resultados concordantes, se desprende que existe una conexión entre los factores: acceso a datos y naturaleza de la administración mostrada, a través de la Rho de Spearman, con un nivel de importancia equivalente a: 0.001 < 0.05. Por lo tanto, no se reconoce la especulación inválida. La relación introducida es de 0,750. Además, presenta una relación positiva extensa y se reconoce la especulación electiva (H1): Existe una conexión crítica entre el ingreso a los datos la naturaleza de la administración en el ámbito público en un Distrito de Lima 2022. El hallazgo como es exacto: Araníbar (2018), quien planteó el objetivo de determinar si la accesibilidad a los datos del Gobierno Electrónico se relaciona con la calidad de la administración en la administración pública del distrito comunal de Yungay. El creador razona que el acceso a los datos del gobierno está relacionado con la calidad de la administración en una perspectiva amplia. Asimismo, Labán (2020), en la postulación realizada en la ciudad de Piura, se propuso como meta establecer la conexión entre el acceso a los datos y la naturaleza de la administración en la región Veintiséis de Octubre de Piura. Se presumió que el acceso a los datos del gobierno electrónico y la naturaleza de la administración tienen un enorme grado de relación, y que la cooperación de los residentes está conectada con el gobierno electrónico a un nivel innegable.

Respecto al objetivo 1: Reconocer la conexión entre el ingreso de acceso a datos y la naturaleza de la administración en el ámbito público en un Distrito de Lima 2022. Es evidente que: Existe conexión entre el aspecto: Entrada de acceso a datos y la variable: Naturaleza de la administración en el ámbito público en una Región de Lima 2022, a través del Rho de Spearman, el cual

presenta un grado de importancia comparable a: 0.001 <.0.05. De esta manera, no se reconoce la especulación inválida. La relación que presenta es de 0,782. Es más, presenta una relación positiva excepcionalmente impresionante y seguimos reconociendo la especulación H1: Existe una enorme conexión entre la puerta de ingreso de datos y la naturaleza de la administración en el área pública en un Distrito de Lima 2022. El hallazgo es como el referenciado por: Medranda (2017), quien impulsó una exploración con el objetivo de dar sentido a la conexión entre el efecto de la naturaleza de la administración y la franqueza de la interfaz en línea de un distrito en Ecuador y el creador presume que el límite que existe en la región no es determinar la franqueza en el medio informático, por lo que es obvio que los dispositivos avanzados permiten a los residentes practicar el ingreso a los datos públicos. También, Soto (2017), fomentó el objetivo de decidir la significación practicada por el gobierno electrónico comparable a los datos que determina a los clientes, impulsando la variable admisión a los datos públicos en la región chilena. Los fines llaman la atención que los avances aplicados por la organización estatal ayudarán a la asistencia agregada de la ciudadanía, además, se resuelve que el gobierno electrónico es sumamente valioso.

En base al objetivo específico 2: Realizar la conexión entre el ingreso a (IP) y (CdS) en el área pública en un Distrito de Lima 2022. Es evidente que: Existe conexión entre el aspecto: Admisión a (IP) y la variable: (CdS), a través del Rho de Spearman, el cual presenta un nivel de importancia equivalente a: 0,001 < 0,05. posteriormente, no se reconoce la especulación inválida. La relación introducida es de 0,723. Es más, presenta una enorme relación positiva y se reconoce la especulación (H1): Existe una relación crítica entre el ingreso a (IP) y (CdS) en el ámbito público en un Distrito de Lima 2022. Lo que se determinó como fue planteado por Fernández (2018), quien tuvo como objetivo plantear la conexión entre la naturaleza de la administración y el ingreso a los datos públicos en la legislatura cercana de nueva Cajamarca. El

principal resultado de este estudio es que existe una conexión positiva y crítica entre los dos factores: (CdS) y el acceso a (IP).

En función al objetivo específico 3: Es más, para caracterizar la relación que existe entre rectitud en la administración y (CdS) en el ámbito público en un Distrito de Lima 2022.es evidente que: Existe relación entre el aspecto: Rectitud sobre la administración y la variable: (CdS), a través del Rho de Spearman, el cual presenta un nivel de importancia equivalente a: 0,001 < 0,05. de esta forma, no se reconoce la especulación inválida. La conexión introducida es de 0,745. Además, presenta una amplia relación positiva y se reconoce la especulación (H1): Existe una relación crítica entre la franqueza en la administración del (CdS) en el ámbito público en una Región de Lima 2022. Los resultados se contrastan con los predefinidos por Tejedo-Romero y Ferraz (2020), que dirigieron el concentrado en Portugal totalmente atento a mostrar la ejecución de la rectitud en el gobierno electrónico a través de interfaces basadas en la web adaptada por variables amistosas y políticas. Los creadores razonan que en la mejora de los ejercicios políticos existe en la actualidad un interés por la admisión de datos públicos por parte de los clientes para trasladar la confianza fundamental de los clientes a los estados metropolitanos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se evidencia que existe relación de las variables: acceso a la (IP) y la (CdS) muestra, a través del Rho de Spearman, con un nivel de significancia igual a: 0.001 < 0.05. por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula. La correlación que presenta es 0.750. Y presenta una relación positiva considerable y se procede a aceptar la hipótesis alterna (H1): Existe relación significativa entre el acceso a la información la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Segunda: Se evidencia que: Existe una relación entre la dimensión: Portal de acceso a la información y la variable: (CdS) en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022, a través del Rho de Spearman, el cual presenta un nivel de significancia igual a: 0.001 < 0.05. por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula. La correlación que presenta es 0.782. Y presenta una relación positiva muy fuerte y se procede a aceptar la hipótesis H1: Existe relación significativa entre el portal de acceso a la información y la (CdS) en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Tercera: Se evidencia que: Existe una relación entre la dimensión: Acceso a la (IP) y la variable: (CdS), a través del Rho de Spearman, el cual presenta un nivel de significancia igual a: 0.001 < 0.05. por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula. La correlación que presenta es 0.723. Y presenta una relación positiva considerable y se procede a aceptar la hipótesis (H1): Existe relación significativa entre el acceso a la (IP) y la (CdS) en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

Cuarta: Se evidencia que: Existe una relación entre la dimensión: Transparencia sobre la gestión y la variable: (CdS), a través del Rho de Spearman, el cual presenta un nivel de significancia igual

a: 0.001 < 0.05. por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula. La correlación que presenta es 0.745. Y presenta una relación positiva considerable y se procede a aceptar la hipótesis (H1): Existe relación significativa entre la transparencia sobre la gestión la (CdS) en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: En lo que respecta al objetivo general: se recomienda a las autoridades del municipio organizar y desarrollar un programa de capacitación basado en mejorar las estrategias de acceso a la (IP) para mejorar la (CdS) en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022. donde participen jefes y subordinados,

Segunda: A propósito del objetivo específico uno: Existe una relación entre la dimensión: Portal de acceso a la (IP) y la variable: (CdS) en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022Se recomienda a los directivos del municipio determinen el mejoramiento del portal de acceso a la información basándose en: Orientación a resultados y orientación estratégica, teniendo en consideración un tratamiento interactivo de la plataforma.

Tercera: En cuanto al objetivo específico dos: Se recomienda a Las autoridades del municipio, generar canales de comunicación hacia la población donde se exprese información de primera mano de las ocurrencias en la institución, además de estructurar un acceso que permita visualizar los aspectos de interés para el usuario y generar un historial digital de accesos

Cuarta: En lo que respecta al objetivo específico tres: Se recomienda organizar actividades que propicien la Transparencia sobre la gestión para mejorar la (CdS) o con actividades digitales que muestren con total visibilidad todos los actos y procesos que manejen los funcionarios del municipio

REFERENCIAS

Aranibar, P. (2018). Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016-2017. Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales. Obtenido de http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/398852

Androniceanu, A. (2021). Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance. Administratie si Management Public(36), 149-164. doi:10.24818/amp/2021.36-09

Astudillo M., J. (2021). Notes regarding transparency in the exercise of public functions and the right of accessto public information. Revista Facultad de Jurisprudencia(9), 385-429. https://doi.org/rfj.vi9.302

Avalos, M. I. (2018). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. (U. J. Tabasco, Ed.) Horizonte sanitario, 9(1), 12. Obtenido de: https://bit.ly/3f9b4ZB

Blanco, M. y Villalpando, P. (2018). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. España: Dykinson.

Bessa Vilela, N., Caramelo Gomes, J., & Morais, P. (2017). Government transparency: Reality or mirage? Lex Localis, 15(3), 725-736. doi:10.4335/15.3.725-736(2017)

Bouhadana, I. (2016). The right of Access to Public Information: An Analysis of International Conventions. International Journal of Open Goverment, 2, 1-10. http://ojs.imodev.org/index.php/RIGO/article/view/1

Brown, D., y Toze, S. (2017). Information governance in digitized public administration. Canadian Public Administration, 60(4), 581-604. https://doi.org/10.1111/capa.12227

Cotino H., L. (2017). El reconocimiento y contenido internacional del acceso a la información pública como derecho fundamental. Teoría y Realidad Constitucional(40). https://doi.org/10.5944/trc.40.2017.20910

Ebenezer M., L. (2017). The Right of Public Access to Legal Information: A Proposal for its Universal Recognition as a Human Right. German Law Journal, 18(6), 1429-1496. https://doi.org/10.1017/S2071832200022392

Fernández C., N. (2018). Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/28767

Hernández B., J. (2018). La forma y la esencia: efectos de las leyes de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana en la gobernanza democrática local en Chile. Revista de Gestión Pública, 7(2), 143-169. doi:https://doi.org/10.22370/rgp.2018.7.2.2193

Krishnan, S., S.H. Teo, T., y Lymm, J. (2017). Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country 49 data. International Journal of Information Management, 37(4), 297-312. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.002

Laban N., W. (2020). El Gobierno electrónico y la participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital veintiséis de octubre, Piura 2020. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/54496

Linarez A., J. (2020). El gobierno electrónico como factor de innovación y desarrollo de la gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos-Lima. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/47287

Martins, J., Fernandes, B., Rohman, I., y Veiga, L. (2018). The War on Corruption: The Role of Electronic Government. Lecture Notes in Computer Science, 98- 109. doi:10.1007/978-3-319-98690-6_9

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. (U. C. Pablo, Ed.) Perspectivas(34), 30. Obtenido de: https://bit.ly/3u9HiYT

Medranda M., N. (2017). Calidad y Transparencia en la Información y Comunicaciòn que se emite a través de las pagina web del Municipio: [Tesis doctoral], Universidad Autónoma de Barcelona. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6281003

Novoa C., Y. (2019). El derecho de acceso a la información pública: contenido e importancia. Forseti. Revista De Derecho(6), 127-145. https://doi.org/https://doi.org/10.21678/forseti.v0i6.1124

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2018). Metodología de la investigación. Cualitativa – cualitativa y redacción de tesis (6ta ed.). Colombia: Ediciones de la U.

Orme, B. (2017). Acceso a la información: Lecciones de la América Latina. UNESCO.https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/89C23F86CD D3DA12052582E50072C019/$FILE/249837S.pdf

Pardo, G. (2016). The impact of citizen's charts in improvement of the public sector quality management: the case of the city hall of torrent. (U. d. Alicante, Ed.) Revista Castellano- Manchega de Ciencias Sociales, 21, 16. Obtenido de: https://bit.ly/3yuPXs

Pedrazo, N. A., Lavín, J., y Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública de México: estudio multicaso en el sector salud. (U. A. Tamaulipas, Ed.) Revista Estado, gobierno y gestión pública(23), 26. Obtenido de: https://bit.ly/2ScOWoh

Perlingeiro, R., Liani, M., y Díaz, I. (2018). Principles of the Right of Access to Official Information in Latin America. The Right of Access to Public Information, 71-130. https://doi.org/10.1007/978-3-662-55554-5_2

Piana, R., y Amosa, F. (2018). El derecho de acceso a la información pública en la Provincia de Buenos Aires. Aspectos normativos y jurisprudenciales. Revista Derechos en Acción (ReDeA)(6), 246-277. http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/66640

Presidencia del Consejo de Ministros (2019). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Presidencia del Consejo de Ministros. https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/290160-politicanacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021

Ramos, V., Mogollón, F. S., Santur, L., y Cherre, I. (2020). The SERVPERF model as a service quality assessment company. Redalyc, 7. Obtenido de: https://bit.ly/3oCbiLM

Rana, N., Dwivedi, Y., Lal, B., Williams, M., y Clement , M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. Information Systems Frontiers, 19(3), 549-568. doi:10.1007/s10796-015-9613.

Ríos C., A., y Cejudo, G. (2016). El acceso a la información gubernamental: análisis empírico de políticas de transparencia en cuatro países centroamericanos. Revista de Gestión Pública, 2(2), 335-381. https://doi.org/10.22370/rgp.2013.2.2.2314

Sáez-Martín, A., López-Hernandez, A., y Caba-Perez, C. (2017). Access to public information: a scientometric study of legal versus voluntary transparency in the public sector. Scientometrics, 113, 1697-1720. https://doi.org/10.1007/s11192-017-2541-5

Salinas, P. y Cárdenas, M. (2019). Métodos de investigación social (8va ed.). Ecuador: Editorial Quipus CIESPAL.

Sánchez, M., y Sánchez, C. (2016). Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in. Obtenido de: https://bit.ly/34jC4PX

Vakarelov, O., y Rogerson, K. (2020). The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability. Philos and Technology, 33, 71-92. https://link.springer.com/article/10.1007/s13347-019-0340-z

Osorio, M. & Barreto, P. (2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno

abierto. *Innovar*, *32*(83), 17-34. Epub February 16, 2022.https://doi.org/10.15446/innovar.v32n83.99884

Tejedo-Romero, F., y Ferraz E., J. (2020). E-government-enabled transparency: The effect of electoral aspects and citizen's access to Internet on information disclosure. Journal of Information Technology & Politics, 17(3), 268-290. https://doi.org/10.1080/19331681.2020.1713958

Torres, M., Vásquez, C., y Luna, M. (2018). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. (U. C. Alvarado, Ed.) Compendium, 22. Obtenido de: https://bit.ly/3yE8CCb

Vera & Trujillo (2018). Medir desempeño del servicio de bancos detallistas en México: una adaptación del Servperf. Contaduría y administración, 63(4)https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1106

Zambrano-Yépez, C., Vélez-Romero, X., y Vélez-Romero, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 5(3), 355-374. https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/940/1

Anexos

Anexo 1: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, OCHOA BERROSPI GUSTAVO JOSE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Acceso a la Información Pública y Calidad de Servicio en el Sector Público en una Municipalidad de Lima 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
OCHOA BERROSPI GUSTAVO JOSE : 40315507 **ORCID:** 0000-0002-7576-8917	Firmado electrónicamente por: GOCHOABE el 20-01-2023 16:06:01

Código documento Trilce: INV - 1015436

INVESTIGA UCV

Anexo 2: Operacionalización de variables

Anexo 2: Matriz de consistencia

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	METODOLOGIA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Acceso a la información	Variable V1	Según la Ley N.º 27806, el Estado dispone del derecho constitucional de motivar la exposición de las diversas actividades de gestión de forma transparente a través de un portal de acceso de la información, asimismo reglamentar de forma adecuada el acceso a la información pública, del mismo modo cualquier acción o ejecución realizada por las instituciones que conciernen al Estado se encuentran inmersas de manera obligatoria al principio de la publicidad, esto conlleva a generar que al momento de solicitar datos por el usuario, estos se expidan de forma obligatoria con transparencia en la gestión. (Osorio, & Barreto 2022).	Tipo y Diseño de Investigación TIPO: Es aplicada, descriptivo y correlacional de un enfoque cuantitativo DISEÑO: Es no experimental, debido a que no hay manipulación de la variable y el tipo corresponde al transeccional dado que los datos se recolectaran en un solo momento POBLACION Y MUESTRA: 37 profesionales que laboran en una municipalidad de Lima, 2022 Tipo de muestra: Muestra censal, ya que estará conformada por el total de la población por ser una población finita y pequeña. TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: El cuestionario: Respuestas tipo escala de Likert.	Portal de acceso a la información	Portales de las entidades	Ordinal
					Datos generales de la entidad	
					Información presupuestal	
					Información de adquisiciones	
					Plazos de implementación	
				Acceso a la Información Pública	Derecho a solicitud de información	
					Información de acceso público	
					Solicitud	
					Denegatoria de acceso	
					Responsabilidades	
				Transparencia sobre la gestión	Finanzas públicas	
					Gasto tributario	
					Mecanismo de publicación	
Variable 2: Calidad de servicio	Variable V2	La calidad de servicios que percibe el consumidor debe entenderse como percepción evaluativa sobre el desempeño del servicio a través de: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en ese sentido se excluyen las expectativas. Vera & Trujillo (2018).		Elementos Tangibles	Equipamiento	Ordinal
					Instalaciones físicas	
					Apariencia del personal	
					Material informativo	
				Fiabilidad	Tiempo de atención	
					Errores cero	
					Interés en solucionar	
				Capacidad de respuesta	Informe del avance	
					Información clara	
					Capacitación	
				Seguridad	Confianza	
					Amabilidad	
					Disposición de atender	
				Empatía	Atención personalizada	
					Preocupación por los problemas del usuario	

Problema general	Objetivo General	Hipótesis General	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variables	Técnica de Recolección de Datos
¿Qué relación existe entre el acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022?	Definir la relación que existe entre el acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.	Existe relación significativa entre el acceso a la información la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.	En esa misma línea se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el portal de acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022?; ¿Qué relación existe entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022? Y ¿Qué relación existe entre la transparencia sobre la gestión y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022?	Los objetivos específicos son: Identificar la relación que existe entre el portal de acceso a la información la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022. Reconocer la relación que existe entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022. Y definir la relación existe entre la transparencia sobre la gestión y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.	Asimismo, las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre el portal de acceso a la información y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022, Existe relación significativa entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022. Y existe relación significativa entre la transparencia sobre la gestión la calidad de servicio en el sector público en una Municipalidad de Lima 2022.	Variable 1: Variable 1: Acceso a la información Variable 2: Variable 2: Calidad de servicio	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

ANEXO 4: Formato de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ACCESO A LA INFORMACION

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 Portal de acceso a la información	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	El portal de transparencia de la municipalidad se actualiza constantemente de acuerdo con la normativa vigente.	x		x		x		
2	El portal de la entidad cumple con brindar información de los datos generales de la entidad, como los comunicados, procedimientos y otros.	x		x		x		
3	El portal de la entidad brinda información presupuestal que incluye datos referido a los presupuestos efectuados y proyectos de inversión.	x		x		x		
4	El portal de la entidad brinda información de bienes y servicios	x		x		x		
5	Se respetan los plazos de actualización e implementación de mejoras al sitio web oficial	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. Acceso a la información pública	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	La entidad permite el ejercicio de los ciudadanos: acceder a la información	x		x		x		
7	Por medio del portal de la entidad se cumple con brindar la información necesaria para cumplir con el principio de transparencia.	x		x		x		
8	Las solicitudes de información por parte de las personas son atendidas y resueltas	x		x		x		
9	Cuando se deniega una solicitud de información es sustentada debidamente	x		x		x		
10	Si algún funcionario no ha cumplido con la solicitud de acceso a la información se le extiende sanciones correspondientes	x		x		x		

	DIMENSIÓN 3 Transparencia sobre la gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La entidad cumple con informar en su portal web información relacionada a las finanzas públicas.	x		x		x		
12	Los datos sobre gastos tributarios se mantienen actualizada en su portal web.	x		x		x		
13	El portal web cuenta con un mecanismo de publicación rutinario para beneficiar el acceso al ciudadano.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Bertha Silva Narvaste **DNI: 45104543**
Especialidad del validador: Matemática Física

[1]**Pertinencia**: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componenteo dimensión específica del constructo
[3]**Claridad**: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

Ate, 12 de Diciembre del 2022

POS GRA DO

SILVA NARVASTE BERTHA
DOCTORA EN EDUACIÓN
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-2926-6027

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1. Elementos Tangibles	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas la Municipalidad donde brinda el servicio son cómodas y adecuadas para los usuarios	x		x		x		
3	El personal de la Municipalidad que brinda el servicio tiene aspecto adecuado.	x		x		x		
4	El material que brindan la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	La Municipalidad cumple con sus servicios en el tiempo prometido	x		X		X		
6	La Municipalidad brinda un servicio libre de errores	x		x		x		
7	Cuando el usuario tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
8	El personal de la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas	X		X		X		
9	El personal de la Municipalidad frecuentemente brinda información clara y precisa	X		X		X		
10	El personal de la Municipalidad está capacitado para responder las consultas de los usuarios	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4. Seguridad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	El comportamiento del personal de la Municipalidad inspira confianza al usuario.	x		x		x		
12	El personal de la Municipalidad es amable y cortes con el usuario	x		x		x		
13	El personal de la Municipalidad está dispuesto a atender y ayudar al usuario	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5. Empatía	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
14	El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada	x		X		X		
15	El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende las necesidades del usuario	x		x		x		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Bertha Silva Narvaste **DNI: 45104543**
Especialidad del validador: Matemática Física

[1]**Pertinencia**: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componenteo dimensión específica del constructo
[3]**Claridad**: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

Ate, 12 de Diciembre del 2022

POS GRA DO

SILVA NARVASTE BERTHA
DOCTORA EN EDUACIÓN
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-2926-6027

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ACCESO A LA INFORMACION

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 Portal de acceso a la información	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	El portal de transparencia de la municipalidad se actualiza constantemente de acuerdo con la normativa vigente.	x		x		x		
2	El portal de la entidad cumple con brindar información de los datos generales de la entidad, como los comunicados, procedimientos y otros.	x		x		x		
3	El portal de la entidad brinda información presupuestal que incluye datos referido a los presupuestos efectuados y proyectos de inversión.	x		x		x		
4	El portal de la entidad brinda información de bienes y servicios	x		x		x		
5	Se respetan los plazos de actualización e implementación de mejoras al sitio web oficial	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. Acceso a la información pública	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	La entidad permite el ejercicio de los ciudadanos: acceder a la información	x		x		x		
7	Por medio del portal de la entidad se cumple con brindar la información necesaria para cumplir con el principio de transparencia.	x		x		x		
8	Las solicitudes de información por parte de las personas son atendidas y resueltas	x		x		x		
9	Cuando se deniega una solicitud de información es sustentada debidamente	x		x		x		
10	Si algún funcionario no ha cumplido con la solicitud de acceso a la información se le extiende sanciones correspondientes	x		x		x		

	DIMENSIÓN 3 Transparencia sobre la gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La entidad cumple con informar en su portal web información relacionada a las finanzas públicas.	x		x		x		
12	Los datos sobre gastos tributarios se mantienen actualizada en su portal web.	x		x		x		
13	El portal web cuenta con un mecanismo de publicación rutinario para beneficiar el acceso al ciudadano.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. German Vicente Garay **DNI:** 10790283

Especialidad del validador: Estadística e Investigación Científica

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componenteo dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

Ate, 17 de diciembre del 2022

Dr. German Vicente Garay

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1. Elementos Tangibles	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas la Municipalidad donde brinda el servicio son cómodas y adecuadas para los usuarios	x		x		x		
3	El personal de la Municipalidad que brinda el servicio tiene aspecto adecuado.	x		x		x		
4	El material que brindan la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	La Municipalidad cumple con sus servicios en el tiempo prometido	x		X		X		
6	La Municipalidad brinda un servicio libre de errores	x		x		x		
7	Cuando el usuario tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
8	El personal de la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas	x		x		x		
9	El personal de la Municipalidad frecuentemente brinda información clara y precisa	x		x		x		
10	El personal de la Municipalidad está capacitado para responder las consultas de los usuarios	x		x		x		

	DIMENSIÓN 4. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El comportamiento del personal de la Municipalidad inspira confianza al usuario.	x		x		x		
12	El personal de la Municipalidad es amable y cortes con el usuario	x		x		x		
13	El personal de la Municipalidad está dispuesto a atender y ayudar al usuario	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5. Empatía	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
14	El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada	x		X		X		
15	El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende las necesidades del usuario	x		x		x		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Germán Vicente Garay **DNI:** 10790283

Especialidad del validador: Estadística e Investigación Científica

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componenteo dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

Ate, 17 de diciembre del 2022

Dr. German Vicente Garay

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ACCESO A LA INFORMACION

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 Portal de acceso a la información	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	El portal de transparencia de la municipalidad se actualiza constantemente de acuerdo con la normativa vigente.	x		x		x		
2	El portal de la entidad cumple con brindar información de los datos generales de la entidad, como los comunicados, procedimientos y otros.	x		x		x		
3	El portal de la entidad brinda información presupuestal que incluye datos referido a los presupuestos efectuados y proyectos de inversión.	x		x		x		
4	El portal de la entidad brinda información de bienes y servicios	x		x		x		
5	Se respetan los plazos de actualización e implementación de mejoras al sitio web oficial	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. Acceso a la información pública	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	La entidad permite el ejercicio de los ciudadanos: acceder a la información	**x**		**x**		**x**		
7	Por medio del portal de la entidad se cumple con brindar la información necesaria para cumplir con el principio de transparencia.	x		x		x		
8	Las solicitudes de información por parte de las personas son atendidas y resueltas	**x**		**x**		**x**		
9	Cuando se deniega una solicitud de información es sustentada debidamente	**x**		**x**		**x**		
10	Si algún funcionario no ha cumplido con la solicitud de acceso a la información se le extiende sanciones correspondientes	**x**		**x**		**x**		

	DIMENSIÓN 3 Transparencia sobre la gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La entidad cumple con informar en su portal web información relacionada a las finanzas públicas.	x		x		x		
12	Los datos sobre gastos tributarios se mantienen actualizada en su portal web.	x		x		x		
13	El portal web cuenta con un mecanismo de publicación rutinario para beneficiar el acceso al ciudadano.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Freddy Gamaniel Romaní Allende **DNI:** 25495800

Especialidad del validador: Metodólogo

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componenteo dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

Ate, 17 de diciembre del 2022

Mg. Freddy Gamaniel Romaní Allende

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1. Elementos Tangibles	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas la Municipalidad donde brinda el servicio son cómodas y adecuadas para los usuarios	x		x		x		
3	El personal de la Municipalidad que brinda el servicio tiene aspecto adecuado.	x		x		x		
4	El material que brindan la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	La Municipalidad cumple con sus servicios en el tiempo prometido	x		X		X		
6	La Municipalidad brinda un servicio libre de errores	x		x		x		
7	Cuando el usuario tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
8	El personal de la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas	X		X		X		
9	El personal de la Municipalidad frecuentemente brinda información clara y precisa	X		X		X		
10	El personal de la Municipalidad está capacitado para responder las consultas de los usuarios	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4. Seguridad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	El comportamiento del personal de la Municipalidad inspira confianza al usuario.	x		x		x		
12	El personal de la Municipalidad es amable y cortes con el usuario	x		x		x		
13	El personal de la Municipalidad está dispuesto a atender y ayudar al usuario	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5. Empatía	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
14	El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada	x		X		X		
15	El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende las necesidades del usuario	x		x		x		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Freddy Gamaniel Romaní Allende
DNI:25495800

Especialidad del validador: Metodólogo

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componenteo dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

Ate, 17 de diciembre del 2022

Mg. Freddy Gamaniel Romaní Allende

Anexo 5: Cuestionario

	VARIABLES DIMENSIONES E ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
V1	**Variable 1: Acceso a la información**					
D1	**Portal de acceso a la información**					
1	El portal de transparencia de la municipalidad se actualiza constantemente de acuerdo con la normativa vigente.					
2	El portal de la entidad cumple con brindar información de los datos generales de la entidad, como los comunicados, procedimientos y otros					
3	El portal de la entidad brinda información presupuestal que incluye datos referido a los presupuestos efectuados y proyectos de inversión					
4	El portal de la entidad brinda información de bienes y servicios efectuados.					
5	Se respetan los plazos de actualización e implementación de mejoras al sitio web oficial					
6	La entidad permite el ejercicio de los ciudadanos: acceder a la información					
D2	**Acceso a la información pública**					
6	La entidad permite el ejercicio de los ciudadanos: acceder a la información					
7	Por medio del portal de la entidad se cumple con brindar la información necesaria para cumplir con el principio de transparencia.					
8	Las solicitudes de información por parte de las personas son atendidas y resueltas					
9	Cuando se deniega una solicitud de información es sustentada debidamente					
10	Si algún funcionario no ha cumplido con la solicitud de acceso a la información se le extiende sanciones correspondientes					
D3	**Transparencia sobre la gestión**					
11	La entidad cumple con informar en su portal web información relacionada a las finanzas públicas.					
12	Los datos sobre gastos tributarios se mantienen actualizada en su portal web.					
13	El portal web cuenta con un mecanismo de publicación rutinario para beneficiar el acceso al ciudadano.					
V2	**Variable 2: Calidad de servicio**					
D4	**Elementos Tangibles**					
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención					
2	Las instalaciones físicas la Municipalidad donde brinda el servicio son cómodas y adecuadas para los usuarios					
3	El personal de la Municipalidad que brinda el servicio tiene aspecto adecuado.					
4	El material que brindan la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento.					
D5	**Fiabilidad**					
5	La Municipalidad cumple con sus servicios en el tiempo prometido					
6	La Municipalidad brinda un servicio libre de errores					
7	Cuando el usuario tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo					
D6	**Capacidad de respuesta**					
8	El personal de la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas					
9	El personal de la Municipalidad frecuentemente brinda información clara y precisa					
10	Realizo mi labor con bastante independencia					
D7	**Seguridad**					
11	El comportamiento del personal de la Municipalidad inspira confianza al usuario.					
12	El personal de la Municipalidad es amable y cortes con el usuario					
13	El personal de la Municipalidad está dispuesto a atender y ayudar al usuario					
D8	**Empatía**					
14	El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada					
15	El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende las necesidades del usuario					

Anexo 6: Validez y confiabilidad

Confiabilidad acceso a la información pública

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.775	13

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.28).

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.794	15

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.28).

Anexo 7: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Acceso a la información	0,222	47	0,000	0,806	47	0,000
Calidad de servicio	0,279	47	0,000	0,796	47	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 8: Base de datos de la variable Acceso a la Información

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ACCESO A LA INFORMACION

N°	Acceso a la Información																							
	Portal Acceso a la Información						Acceso a la Información Pública						Transparencia sobre la Gestión											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3
5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
8	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2
9	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
10	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
12	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
13	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	2	5	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
15	4	5	1	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	1	5	1	1	2
16	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
17	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
18	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
19	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5

20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	3	2	
22	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
23	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
26	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
27	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
28	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	
29	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
31	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
32	2	1	5	2	4	2	2	1	5	2	4	2	2	1	5	2	4	2	2	5	5	5	5	2	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
34	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	
35	2	4	5	2	4	2	2	4	5	2	4	2	2	4	5	2	4	2	2	5	4	5	5	4	
36	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
37	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	5	3	3	5	
38	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
39	4	1	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	

40	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4
41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
42	3	5	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	4	5	5	4
43	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
44	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
45	4	1	4	4	5	4	4	1	4	4	5	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
46	5	1	1	4	4	4	5	1	1	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	1	5	1	1	5
47	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
48	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
49	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
50	3	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5
51	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
52	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
53	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	2	5	5	4	5	4	4	4
54	5	4	4	2	5	2	5	4	4	2	5	2	5	4	4	2	5	2	2	4	4	4	4	4
55	2	1	4	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	4	5	4	4	4
56	2	4	5	5	2	5	4	4	5	5	2	5	2	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4
57	2	5	4	2	2	2	4	5	4	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	1
58	2	3	5	2	5	2	2	4	5	2	5	2	2	3	5	2	5	2	2	5	4	5	5	1
59	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	5	4	4	1

BASE DE DATOS DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

N°	Calidad de servicio																							
	Elementos Tangibles						Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad y Empatia					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	1
4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	5	4	4	1
8	2	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
9	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	1	2	5	5	5	4	5	5	5
10	2	2	2	2	2	5	2	4	1	2	2	2	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5
11	4	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	2	4	4	2
12	4	4	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
13	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	2
14	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	1
15	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	1	1	1	4	5	5	5	4	1	1	5	1	1	4
16	4	1	1	3	4	4	4	5	4	1	1	1	1	4	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4
17	1	5	4	5	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
18	2	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4
19	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4
20	4	2	2	1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
21	5	1	1	1	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3	4
22	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
23	3	1	1	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	2	2	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
25	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

26	5	2	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	3	4	2	4	4	5	4	4	4	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
28	4	1	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1
29	5	3	4	4	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	1
30	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1
31	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
32	1	2	2	3	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
34	4	3	2	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
35	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
36	5	4	4	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4
37	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	5
38	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
39	4	4	5	5	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4
40	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
41	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
42	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
43	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	3
44	4	4	1	1	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
45	4	4	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	4	4	4	1	1	4	1	1	1	5	1	1	2
47	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2
48	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
49	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3
50	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	3	5
51	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5

53	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	2	2	5	2	4	1	1	4	4	4	5	4	4	4
54	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5
56	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	2	2	4	3	1	5	5	5	4	5	5	3
57	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	1	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	1	3	2	1	5	5	5	4	5	5	3
59	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	4	4	3
60	4	4	5	5	5	1	4	4	5	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	4
62	4	4	4	4	4	1	5	2	4	4	4	5	5	4	1	4	3	2	2	2	5	2	2	5
63	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	2	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5
64	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4
65	5	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4
66	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	1	5	5	5	4	5	5	4
67	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	3	3	4
69	3	4	3	3	4	1	3	5	3	4	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	3	5	5	4
70	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4
71	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
72	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
73	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	2	2	5
75	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
76	5	5	5	1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	1	3	3	3	4	3	3	1
78	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
79	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 9: Autorización para la Aplicación del Instrumento

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 26 de octubre del 2022

Señor (a):
Dr. Jorge Arturo Andujar Moreno
Gerente Municipal
MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA

Nº de Carta : 214 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 26 de octubre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

1) Apellidos y nombres de estudiante: **OCHOA BERROSPI GUSTAVO JOSE**
2) Programa de estudios : Maestría
3) Mención : Gestión Pública
4) Título de la investigación : **"ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DE LIMA 2022"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA
Jorge Arturo Andújar Moreno
SECRETARIO GENERAL

LAVICTORIA
ES SU GENTE

SECRETARIA GENERAL

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima 12 de Diciembre del 2022

Oficio: **N° 0063- 2022/SG-MDLV**

Señores:

Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate

Referencia: **Nº de Carta : 214 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J**

De nuestra consideración:

Estimados señores, reciban mi más cordial saludo y a la vez les comunico que habiendo recibido la carta de la Universidad César Vallejo: 214 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J, presentando a uno de sus alumnos: Señor estudiante: OCHOA BERROSPI GUSTAVO JOSE, del programa de estudios de Maestría con mención en Gestión Pública con el título de investigación: "ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DE LIMA 2022". Se les comunica que se acepta darle las facilidades del caso para la construcción de dicho trabajo.

Esta Gerencia, agradece desde ya su prestigiosa Universidad y al alumno en cuestión ya que la investigación a efectuar contribuirá a conocer mejor el servicio brindado por nuestra institución.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA
Jorge Arturo Andújar Moreno
SECRETARIO GENERAL

DNI: NI 07270377

SG/aasg

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Acceso a la Información Pública y Calidad de Servicio en el Sector Público en una Municipalidad de Lima 2022", cuyo autor es OCHOA BERROSPI GUSTAVO JOSE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

ATE VITARTE, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	**Firma**
SILVA NARVASTE BERTHA **:** 45104543 **ORCID:** 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 20-01-2023 14:01:33

Código documento Trilce: INV - 1015434

INVESTIGA UCV