



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTION PÚBLICA**

Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función
pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Pacheco Mendoza, David Angel (orcid.org/0000-0002-9883-6919)

ASESORES:

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

Mtra Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Mg Majo Marrufo, Alberto Evans (orcid.org/0000-0003-3339-8919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A la familia que es siempre el apoyo en los momentos difíciles.

AGRADECIMIENTO

A las personas que siempre me apoyan que es mi familia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023", cuyo autor es PACHECO MENDOZA DAVID ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 Completa 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.

LIMA, 05 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL DNI: 25495800 ORCID: 0000-0002-1054-6715	Firmado electrónicamente por: FROMANI5 el 05-08- 2023 18:35:07

Código documento Trilce: TRI - 0642901





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PACHECO MENDOZA DAVID ANGEL 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 la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023", 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
PACHECO MENDOZA DAVID ANGEL DNI: 44138176 ORCID: 0000-0002-9883-6919	Firmado electrónicamente por: DPACHECOM el 05-08- 2023 18:37:23

Código documento Trilce: INV - 1304515

ÍNDICE DE CONTENIDO

	pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipoy diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra y muestreo	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	23
3.6 Métodos de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXO	46

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 descripción del acceso a la información pública	25
Tabla 2 Descripción del variable acceso a la información pública por dimensiones	25
Tabla 3 Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio	26
Tabla 4 Nivel de la variable calidad de servicio por dimensiones	26
Tabla 5 Prueba de normalidad	28
Tabla 6 Correlación entre el acceso a la información pública y calidad de servicio	29
Tabla 7 Correlación entre el portal de transparencia a la información pública y la calidad de servicio	29
Tabla 8 Correlación entre la dimensión accesibilidad de información pública y la calidad de servicio	30

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Esquema correlacional	20

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay, Junín 2023. La metodología de estudio fue de tipo básica, de diseño no experimental, correlacional, enfoque cuantitativo. Se trabajó con una población y muestra de 295 usuarios o pobladores pertenecientes al distrito en mención. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos el cuestionario con interrogantes tipo Likert, la primera variable consta de 14 ítems y la segunda de 20 interrogantes, las cuáles fueron validados por juicio de expertos y sometidos a confiabilidad con el alfa de Cronbach, cuyos resultados para la variable AIP fue de (0,937) y calidad de servicio (0,939) demostrando que son instrumentos altamente confiables. Los resultados hallados, inciden que ambas variables alcanzaron niveles medios de percepción por los encuestados. Se concluye que si existe relación significativa moderada entre el AIP y la calidad de (r=0,498; p_valor= 0,000 <0,05).

Palabras clave: Acceso a la información pública, calidad de servicio, democracia, transparencia.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship between access to public information and quality of service in the public function of the district municipality of Quichuay, Junín 2023. The study methodology was of a basic type, of a non-experimental, correlational design, quantitative approach. We worked with a population and sample of 295 users or residents belonging to the district in question. The technique used was the survey and the instrument for data collection the questionnaire with Likert-type questions, the first variable consists of 14 items and the second of 20 questions, which were validated by expert judgment and subjected to reliability with the alpha. Of Cronbach, whose results for the AIP variable were (0.951) and quality of service (0.886), demonstrating that they are highly reliable instruments. The results found show that both variables reached average levels of perception by the respondents. It is concluded that there is a moderate significant relationship between the AIP and the quality of ($r=0.498$; $p_value= 0.000 <0.05$).

Keywords: Access to public information, quality of service, democracy, transparency.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años a nivel mundial, el acceso a la información pública (AIP) viene desarrollando un papel relevante, más aún con el avance de la inteligencia artificial y la gobernabilidad electrónica desempeñando un papel fundamental, facilitando el acceso a la información en un mundo cada vez más digitalizado, ayudando a reducir la brecha digital, posibilitando que toda persona tenga libre disponibilidad a la información y los servicios público de manera casi instantánea garantizando servicios públicos más eficaces que mejora la transparencia y accesibilidad según Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2022).

Así mismo, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) impulso la implicación en Marcos legales en el plano Latinoamérica, cuyo propósito fue promover e impulsar que las personas y los medios de comunicación puedan acceder libremente a dichas fuentes de información gubernamental a través de la Carta de Santo Domingo por el libre AIP, donde se cataloga a la misma como un derecho humano universal y un principio democrático inherente A la vez que se hace frente a la corrupción y la cultura de los gobiernos del secreto como práctica. De esta manera se asegura que las entidades públicas manejen eficacia en sus manejos públicos. Igualmente vela y asegura el involucramiento participativo de la población en la toma de decisiones de interés pública, construyendo cultura democrática (Unesco, 2004).

A nivel nacional, en el contexto público, el Ministerio de justicia y derechos humanos, (MJDH, 2019) precisó que la Constitución política peruana establece la Ley de Transparencia y AIP (LTAIP). En el artículo séptimo, hace mención que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir IP de cualquier entidad de la administración Pública. Según la ley N° 27806. D.S N° 021-2019-JUS. Así mismo, el artículo octavo, especificó que todas las entidades están obligadas a brindar dicha IP. El Perú publico la Ley para IP en el 2002 y se hizo

vigente en el 2003. Pero, en 2019 sufrió unas modificaciones y es la que actualmente está vigente hasta la fecha. Por otro lado, Novoa (2019) indico, en las instituciones públicas de Perú aún queda remanentes de prácticas y cultura del secreto, que por muchos años estuvieron sometidos en las funciones públicas. Por ello el derecho a la AIP no solo es un derecho, sino un instrumento fundamental para la valoración de otros derechos y normativas constitucionales, así como para ejecuciones políticas y mecanismos de prevención frente la corrupción. Resultando urgente ante un estado peruano que, en el transcurso de su historia, no ha sido definido en particular por la protección de derechos humanos.

A nivel local, la municipalidad distrital de Quichuay, en Junín presenta un escenario nada alentador con respecto a la práctica de la AIP y transparencia, ya que no cuentan con un portal Web de transparencia donde se puedan promover los procesos de gestiones de proyectos sociales, o emitir documentos, normativos, ordenanzas, directivas o solicitar la IP a través de un portal. Aun teniendo en cuenta que las entidades instituciones públicas tienen la obligación tal cual la ley peruana lo indica. Por otro lado, la cultura de la ciudadanía de la provincia desconoce o poco sabe sobre su derecho al AIP, más aún de la LAIPT y si un trámite debe realizar lo hacen por mesa de parte de forma presencial. Uniéndose a este problema un 80 % de los trabajadores del Municipio, no maneja conocimiento sobre la Ley 27806.

Del mismo modo, los pocos ciudadanos que presentan una solicitud referente a cualquier tema se percibe un malestar del solicitante, porque se demoran o simplemente no tiene respuestas a ellas, siendo diferente si el que lo solicita el documento e información son los de la contraloría u otras entidades del estado, aceleran la respuesta a la solicitud, tal vez porque se sienten presionados y para evitar sanciones. Pues ya existe un precedente fiscal que intervino contraloría por corrupción y falta de transparencia de gestiones anteriores.

Por otra parte, la falta de dar solución a este problema o limitaciones se cree que es por parte presupuestal y por descuidos de las gestiones anteriores que hasta la fecha no se ha logrado institucionalizar una página Web de transparencia. También, por que priorizan la distribución de los recursos más para otros servicios. Otro motivo pudiera ser porque que son municipalidades de distritos alejados de la capital y porque no cuentan con un ente fiscalizador que regule dichas funciones.

Ante todo, lo expuesto, nace la necesidad de la investigación porque es urgente realizar cambios que mejore la calidad de servicio hacia la población las cuales se mantienen arcaicas, buscando contribuir en la realidad problemática de la institución y la ciudadanía. Por lo tanto, el problema general es: ¿Existe relación entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay, Junín, 2023? Los específicos: ¿Existe relación entre el portal de transparencia a la información y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay, Junín 2023?; ¿Existe relación entre accesibilidad de información pública y la calidad de servicio de la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay, Junín 2023?

Al mismo tiempo, la justificación teórica, se sustenta porque se ahondó en conocimiento sobre el AIP y la calidad de servicio en la municipalidad mencionada de Junín proporcionando evidencia de la realidad en situ él cual fue debatido con las investigaciones presentes en el estudio. Igualmente, la justificación práctica, se da porque la problemática estudiada de las variables son temas con gran impacto de la realidad actual más aun en provincia dichos aportes pueden describir un contexto diferente a los demás estudios que se adjuntan en la investigación en referencia del principio de AIP de la función pública, que debe garantiza la participación ciudadanía construyendo cultura democrática. La Justificación metodológica; porque se aportará un instrumento que medirá la AIP que servirá para futuros estudios y la justificación social, porque de contribuyo en el desarrollo de la calidad de los ciudadanos, porque

ellos son participativos que toma decisiones y de cierta manera contribuye en el desarrollo de una sociedad transparente y democrático.

De igual forma, el objetivo general: Determinar qué relación existe entre el acceso a la información pública y calidad de servicio de la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay, Junín 2023. Los objetivos específicos: Determinar qué relación existe entre las dimensiones portal de transparencia a la información, la accesibilidad de información pública y la calidad de servicio de la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay, Junín 2023. En tanto, la hipótesis general: ¿Existe relación significativa entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023? las específicas: Existe relación significativa entre el portal de transparencia a la información, accesibilidad de información pública y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023.

II. MARCO TEORICO

Dentro de las investigaciones científicas consideramos en el ámbito internacional a Muñoz y Peña (2022) en Colombia, quienes plantearon como objetivo determinar si los portales web brindan información transparente y de calidad de las gestiones municipales del país. Su población fue 1.101 municipios, trabajando solo con cinco de ellos como muestra, aplicándoles la encuesta. Sus hallazgos fueron que en el municipio de Cartagena obtuvo el cumplimiento más bajo (35.9%) y el de mayor puntaje fue Bogotá (76.92%). Además, En todas las muestras no existe información sobre los acuerdos firmados, ni de costos. Concluyeron que los funcionarios públicos no muestran convicción de ofrecer información pública requerida fomentando desconfianza en las entidades públicas de Colombia, vulnerando la democracia, queda claro que las leyes de transparencia son mal usadas políticamente ya que en la realidad no se ponen en práctica afectando el derecho AIP de su población.

A su vez, Tejedo y Ferraz (2020) en Brasil, tuvieron el objetivo de relacionar el acceso de los usuarios a internet y el nivel de transparencia. Su población se basó en 308 municipios, donde para medir. Sus resultados verificaron un incremento medio de la transparencia (53,2%) en comparación del 2013 (33.7%) atribuyéndole este hecho a las mejoras de las reformas como la implementación de la tecnología de la información a los servicios públicos incrementando que los usuarios intervengan en línea e ingresen a los sitios web informándose, el cual habla de la transparencia que repercute en una buena gobernabilidad. Respecto a la correlación no existe asociación entre la transparencia y la participación electoral.

Por su parte, Yautibug (2020) en Ecuador, en su estudio tuvo el objetivo de precisar si los municipios transparentan o no el AIP a través de sus páginas web en la Provincia de Orellana. Para ello aplicaron métodos mixtos. La población fue de 300 usuarios de ambos sexos entre 18 a 55 años de tres municipios de la provincia. Los resultados demostraron que existe

desconocimiento por parte de los ciudadanos referente a la página web, solo el 18% y 40% afirmo conocer y en alguna ocasión ingresar a la página web. Sobre claridad de la información dentro un 71% y 88%, fue negativo, respecto al AIP el 67% al 88%, fue negativo, referente a la calidad de la información el 61% a 86%, fue negativo. Concluyo que existen ineficiencias en cuanto a la información que publican en páginas webs, repercute en la falta de transparencia debido al nivel alto de incumplimiento que cuenta la mayoría de la información de las páginas publicadas. Finalmente consideraron que la información que exponen en la página web no es válida, por carecer de datos actuales.

A su vez, Montero (2020) en España, en un estudio desde la perspectiva constitucional del derecho al AIP. Concluyo que el porcentaje de solicitudes hechas en los portales de transparencia cualesquiera que sean (estatales o automático) solo refleja quienes más lo solicitan son aquellos que parte de organismos que tiene relación con la transparencia, así como los periodistas que muestran mayor interés. Desde esta perspectiva indica el investigador que el derecho AIP no es una forma de participación, porque las poblaciones o ciudadanos desconocen las posibilidades y herramientas que tiene a su alcance para AIP. Atribuyendo, que es imprescindible que los ciudadanos sean apoyados en su formación democrática y no sólo de los que ocupan cargos públicos, porque solo de esta manera se asegura proteger las libertades fundamentales del AIP.

Además, Li y Shang (2019) en China, tuvieron como objetivo medir la relación entre la calidad del servicio (CS) del sitio web del gobierno y el valor percibido en la municipalidad, en base a un modelo del gobierno electrónico desarrollado para mejorar la baja intención de uso continuo de los ciudadanos del servicio web. Para ello trabajaron con una población y muestra de 1650 usuarios y pobladores de alrededores de cuatro ciudades de alta población. Los resultados a los que llegaron explican que la CS tiene y causa un impacto positivo importante en las tres dimensiones de valor público (eficiencia,

democracia e inclusión). Indica que el municipio de la ciudad de Shanghai está administrativamente al mismo nivel que una provincia; es decir, en el primer nivel de la administración gubernamental. Además, explica que calidad del sistema, confiabilidad, seguridad, accesibilidad son indicadores que describen la eficiencia de un sitio web del gobierno como un canal de entrega para el servicio público, concluyen que la intención de uso es una consecuencia de la calidad del servicio, el valor del servicio y la satisfacción.

También, se consideró los estudios nacionales como el de Torres (2020) en Lima, su objetivo fue precisar el grado de asociación entre la gestión administrativa (GA) con sus aspectos de planificación, organización, dirección e control y la CS en el municipio de Breña. La metodología fue cuantitativo correlacional, aplico como instrumento la encuesta a una población de 60 usuarios. Sus resultados demuestran las correlaciones entre la GA y las dimensiones capacidad de respuesta (0,645), seguridad (0,626), satisfacción (0,371) y empatía (0,418). Concluye que está relacionadas moderadamente la GA y CS ($r= 0,651$)

Por su parte, Saavedra y Vázquez (2021) en Iquitos, tuvieron el objetivo de precisar si el nivel de influencia de la Ley de AIPT de los actos administrativos mejora la gestión del Municipio de Punchana. En una población del 100% de las solicitudes de acceso IP y 70 ciudadanos del distrito a quienes se les aplicaron encuestas como instrumento. Los resultados hallados fue que existe relación significativa moderada entre AIP y la transparencia de actos administrativos y que no existe celeridad en la atención de sus solicitudes de AIP (60. %) más de un 60% saben de casos que la municipalidad no entregó información solicitada, pasándose del plazo establecido de la ley (36%) y por ello el 50% percibe su descontento, además un 70% responden tardíamente a las solicitudes causando malestar. Por lo que debería mejorar el servicio de aceleramiento de atención (53%). Por otro lado, el 57% creen que la transparencia de la información debe simplificarse el trámite. Finalmente,

desconocen que los funcionarios residan sanción por no haber entregado información (más del 70%).

Igualmente, Ruiz (2022) en Lima, tiene el objetivo de precisar el grado de asociación de gestión municipal y calidad de servicio en el municipio de Pueblo Libre. Su metodología fue correlacional. La población y muestra de 62 participantes entre ejecutivos municipales y miembros de juntas vecinales, a quienes se aplicó dos cuestionarios para obtener información. Muestra como resultados que un 40.6% de los vecinos perciben deficiente la calidad de servicio, más un 10.1% de muy deficiente; igualmente, en las dimensiones Fiabilidad (49.8%), seguridad (48.8 %), sensibilidad (54.2 %), empatía (49.1 %) y aspectos tangibles (51.7 %) como deficientes. En conclusión, evidencio una disparidad entre la perspectiva de los ciudadanos y las de los funcionarios del estado.

Así mismo, Cárdenas (2020) tiene como objetivo determinar que las deficiencias y restricciones normativas relacionadas con la falta de independencia de la Autoridad Nacional de Transparencia y AIP afectan el derecho de AIP. Concluyo efectivamente que existen deficiencias y limitaciones para identificar y establecer la responsabilidad administrativa en los funcionarios públicos por falta de cumplimiento y vulneración de las normas de transparencia y AIP y de la penalización consecuente de ello. Menciona que solo se cuenta con informado de 06 casos, donde se han utilizado medidas disciplinarias a empleados, mas por el contrario no existe sanciones de carácter administrativos ya sea como persona jurídica o como institución. Porque no existe un organismo que salvaguarde o asegure el cumplimiento del derecho de AIP ante la falta de voluntad y resistencia de los funcionarios de dar respuesta a las solicitudes o requerimiento de AIP. Otra deficiencia es que se maneja una excesiva discrecionalidad respecto al plazo de prórroga.

Por último, Ruiz y Delgado (2020) en San Martin, realizaron su tesis con el objetivo de conocer y proponer mejoras en la calidad del servicio público en

las municipalidades de la región. Trabajo con una muestra de nueve autores para, materia de análisis nacionales e internacionales. Como resultado demostraron que la mayoría de las instituciones obtuvieron resultados satisfactorios y de buena percepción por parte de los ciudadanos con la calidad del servicio que recibieron. Además, el 80% de todas las investigaciones consideran que la CS público es un proceso que se caracteriza desde la perspectiva del usuario el cual debe deben considerarse y percibirse alto o por encima de sus expectativas de eficiencia. Concluyen que la administración en las instituciones es fundamental para generar políticas internas que mejore el servicio a los ciudadanos y sus expectativas ya que tiene derechos que no deben ser vulnerados.

En cuanto, a las teorías de acceso a la IP se basa en la teoría del Derecho Administrativo, llamado también la teoría de los derechos fundamentales. En la antigüedad caracterizada por un estado monárquico, pero para el siglo XVIII en Francia, es la era del nacimiento del constitucionalismo con el florecimiento histórica de la Revolución Francesa y la Declaración de los Derechos del ciudadano en 1789, que afectará radicalmente la relación entre el Estado y los habitantes. Desde este momento el Estado o el soberano estaba obligado a reconocer la existencia de una serie de derechos esencial e irrenunciable del ciudadano, según el Ministerio de educación nacional de la juventud (MENJ) es precisamente en este acontecimiento de la época en que se da el origen del moderno derecho administrativo, pues se hace consiente la existencia de los derechos de las personas frente al Estado (Gordillo, 2013; MENJ, 2023).

Los principales contribuyentes a la teoría de los derechos fundamentales son: El filósofo francés Voltaire por sus contribuciones de la defensa a la libertad, el progreso y la igualdad ya que sus obras analizan extensamente y en profundidad estos temas influyendo en la dirección del pensamiento europeo en el siglo XVIII (Well, 1985; Pomeau, 2023). Otro acérrimo contribuyente a la teoría fue el Británico Jeremy Bentham con su

legado sobre cómo luchar eficazmente la corrupción y su filosofía ética, Ley, libertad y gobierno. Propuso la reforma política legal basada en el utilitarismo, argumentando ideas de libertad, derechos para facilitar el acceso a la legislación, organizar y sistematizar la legislación de manera razonable y términos comprensibles (Bergsmo y Buis, 2022; Bruno, 2017; Plamenatz y Duignan, 2023).

En la misma línea, la declaración Universal de los derechos Humanos (DHDH) se da de forma global para la libertad y la igualdad pos derechos de todas las personas en todo el mundo. Fue donde todos los países acordaron las libertades y derechos que merecen protección universal para que todas las personas vivan su vida en libertad, igualdad y dignidad. Más adelante este derecho fue acogido por ONU en 1946 en un inicio con China y Líbano, más adelante otros países, incluido Chile de América Latina. Ya para 1948 fue adoptado por la asamblea general. Actualmente contiene más de 30 derechos y libertades y es la base del derecho internacional de los derechos humanos (ONU, 2015)

Así también, existe el enfoque estadístico basado en los derechos humanos de derecho a la información, se trata de un es un factor determinante de la libertad de expresión (buscar, recibir y difundir informaciones), de conformidad con los tratados internacionales de derechos humanos. Bajo esta premisa las Naciones Unidas, se fundamenta para disponer de las estadísticas oficiales como un sistema de una información accesible del gobierno, la economía y de esta manera la sociedad democrática ejerza su derecho AIP, según la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH, 2018).

Si bien es cierto con el pasar de los años se ha tomado mayor énfasis intentando hacerse de una comunidad más incluyente que participe en las tomas de decisiones del poder y el costo beneficio de la comunidad. Es verdad también que resultan insuficientes sobre todo en América latina porque de los

tratados a los hechos existe mucha diferencia. Por su parte D'Auria (1990, citado por Montero 2020) refiere que el protagonismo de actividad y actuación del poder público debe ser un componente primordial de un gobierno que se constituye como democrático, porque la transparencia prima en una democracia representativa sana y todo AIP hace posible una auténtica transparencia en la rendición de cuentas de gobernantes a gobernados.

Por otra parte, el derecho de AIP se concibe desde dos dimensiones las cuales son expuestas por el Tribunal Constitucional peruano y son: La dimensión individual, se caracteriza por garantizar que no se impida de manera arbitraria a un sujeto, el AIP que guarden, tengan o elaboren de los organismos estatales. Con excepciones por aquellos establecidos en la ley. Porque el derecho al AIP es fundamental de ahí parte a la satisfacción de otro derecho como la libertad de investigación, opinión, entre otras. Mientras que la segunda dimensión colectiva, se caracteriza porque la información que se prioriza debe ser correcta y propia a fin de que el sujeto pueda formular una opinión informada de manera libre (Novoa, 2019).

Si bien es cierto, el AIP es primordial para mantener informado a la población y parte de la democracia, es evidente que existe factores que limitan su administración tales como bajo nivel de eficiencia, eficacia, colaboración, transparencia, ética entre otros (Quiroz, 2022). Por otro lado, un sistema de gobierno que asiente como origen de legitimidad de los ciudadanos tiene como mínima responsabilidad permitir e informar constantemente sus cumplimientos resultados de su gestión. Sin embargo, todo es probable sobre el papel, pero existe hechos concretos que ponen evidencia aspectos oscuros en el manejo de asuntos de interés público, así como de la operación política de los gobernantes, incluso de aquellos gobiernos que se creían democráticos en el XX (Luque, 2002).

Además, una entidad pública que falte de equipos y pocos recursos será una institución desprevenida, el cual no podría implementar el derecho de

AIP, faltando a su propia declaración legal que garantice el gratuito AIP resultando negativo para gobernabilidad de turno (Tafur, 2022; Nkwe y Ngoepe, 2021). De igual manera, Sundberg (2019) refiere que el resultado de la democracia debilitada de un gobierno es porque impulsaron la tecnología para la información y comunicación en el sector público, pero no cumplen con registrar datos en ellas o presentan fallas.

Por otro lado, en las zonas rurales la información y gobernabilidad es todo un desafío logístico atribuible aspectos como la lejanía ya que están menos integrados política y económicamente que el resto del país, donde los trabajadores públicos casi siempre se encuentran en un entorno de poca información sobre diferentes temas de información pública (Kosec y Wantchekon, 2020).

Al hablar de AIP tenemos que referirnos a la a la transparencia que va asociada al AIP. De acuerdo a la Ley peruana 27806, en el artículo primero hace mención el fin de fomentar la transparencia de los actos del gobierno y normar el derecho primordial del AIP que se estipula en el numeral 5 (Art.2) de la Constitución Peruana, según el ministerio de economía y Finanzas (MEF, 2022). Bajo esta disposición los sujetos o población están amparados y habilitados para requerir información, presentando la solicitud, sin ser necesario manifestar motivos causales, a la vez de recibir la información en el plazo legalmente establecido (siete días hábiles), con sus respectivas prorrogas de hasta cinco días (Vega y Elías,2020).

Así mismo, en el capítulo II, hace referencia al portal de transparencia (página web) como medio para que la ciudadanía pueda realizar La solicitud. Así mismo, en el artículo 5 de la misma ley sobre la transparencia y el AIP, hace referencia que las entidades de la Administración Pública acuerdo a su plana presupuestal establecer la difusión de la información progresivamente a través de Internet: Datos generales de la entidad, disposiciones, comunicados emitidos, su organización, organigrama y procedimientos; adquisiciones de

bienes y servicios realizados (montos, proveedores, cantidad, calidad de los bienes y servicios adquiridos); publicación de finanzas públicas.

A esto Vega y Elías (2020) precisa que si bien cierto las entidades públicas tiene la necesidad de mantener actualizada sus portales Web en la realidad y practica no se cumple y que el número de solicitudes presentadas virtualmente o físicamente no son atendidas por parte de las municipalidades como en el caso de Lima Norte en el año 2018. Entendiendo que toda la responsabilidad recae en la parte administrativa y de los funcionarios en su falta a los principios de transparencia. Por otro lado si bien es cierto se dispone de una ordenanza municipal es el ciudadano que debe construir argumentos para la fiscalización y seguimiento de los alcaldes y de los regidores de cómo hacen uso de los bienes y recursos del estado. Porque no existe entidad que controle las ordenanzas municipales.

Muy por el contrario, en china han invertido enormes recursos en el desarrollo del gobierno electrónico diseñado para abarcar no sólo objetivos generales de eficiencia, eficacia, economía, etc. sino también objetivos políticos y sociales de mayor transparencia, mejora, prestación de servicios y una participación pública más fácil. Haciendo de sus municipios más transparentes, ya que las existencias de sitio web gubernamentales y su utilidad como una fuente de información, dentro en una etapa de centrarse en la integración y aplicación del gobierno electrónico, convirtiendo a China en uno de los países en desarrollo más notables (Li y shang, 2019). A esto, Curo et al. (2022) enfatiza que las nuevas tecnologías son generadores importantes de grandes transformaciones en la gestión pública mejorando la atención y servicio de los usuarios, no siendo el caso de Latinoamérica porque se evidencian más como un obstáculo en los procesos internos del sector público.

Por su parte, Dey et al. (2007, Como cita Berdeja et al., 2020) aluden que el derecho a un gobierno transparente se da bajo dos principios claves: por un lado, el estado con la obligación de hacer público sus actividades y por el

otro se encuentra la población con su derecho de tomar decisiones informadas. Con este derecho las instituciones deberían ser más democráticas, a fin de cuentas, una gestión transparente necesita la construcción de una cultura de transparencia en la vida pública, donde la obligación es genérica. A su vez, Tejedo y Ferraz (2020) especifican que en la transparencia de los municipios se incorpora por un lado el derecho pasivo de cada usuario que busca la IP y por el otro lado los gobiernos y su deber proactivo garantizando el AIP por medio de los portales web.

Cabe mencionar, que cuando se habla del acceso a la información es importante primero por derecho propio y segundo como un instrumento para garantizar otros derechos, particularmente la democracia, como también el apoyo del desarrollo sostenible, ayuda a los ciudadanos a tomar decisiones seguras, promueve rendiciones de cuentas por parte de los gobiernos (UNESCO, 2020). Adicionalmente, Casadesus y Cerrillo (2018) explican que si en las administraciones públicas se exige mayor transparencia se debe a que su sistema de registro debe facilitar el acceso y difusión, evitando amenazas de corrupción por inestabilidad de información, es decir la gestión de documentos no solo deben utilizarse internamente, porque a mayor información es indicativo de menores indicios de corrupción.

Así mismo. Memeo (2021) en Italia, refiere que la libertad de acceso a la información es el verdadero enemigo de la corrupción, de hecho, cuanto más se hacen públicas las actividades de la gobernanza pública (por ejemplo, subvenciones públicas, contratos públicos, procedimientos concursales) mayor es el control y menor el riesgo de corrupción.

Por su parte, Garrido et al. (2022) Considera la transparencia como el factor clave para el establecimiento de un gobierno que demuestre confiabilidad en los municipios de España, pero que este solo se cumple en un grado mínimo ya que los portales de transparencia Web son pocos objetivos porque están elaborados de tal forma que solo tendrán buena calificación diferenciándose y

alejándose de la realidad de los municipios, esto conlleva a que se rompa el vínculo de confianza a la institución, política y social. Por todo ello, es primordial reducir las asimetrías de información e incrementar el grado de confianza de los ciudadanos en los actores políticos (Tejedo y Ferras (2021). Además, se puede diferenciar dos tipos de transparencia: la activa, porque se da la DI en sitios web. Mientras, que la pasiva; son las respuestas por parte del gobierno a las presentaciones de las solicitudes de los ciudadanos (Michener et al., 2021).

Ahora bien, existen factores críticos que influyen en la divulgación de la información (DI) como factores, sociales, económicos y políticos los cuales difieren de un país a otro, pero que garantiza la transparencia y promueve la participación de los ciudadanos. Dentro de esos factores incluye la presión del acceso internet, los ciudadanos necesariamente lleva acabo mayor presión a medida que aumenta número de usuarios para difundir información en los municipios. Otro factor es el ingreso económico de las poblaciones, aquellos de mayor ingreso exigen y están atentos a la DI. También municipios con ingresos bajas tienen menos probabilidad de realizar innovación en su portal web. Radiología política (izquierda) publica mayor DI (Tejedo y Ferras, 2023)

Seguidamente, citaremos algunos conceptos de la variable AIP, para Ruiz- Rico y Ruiz (2019) es un factor indispensable que hace que la democracia en un país funcione de manera equitativa en todos los sectores de la ciudadanía, como principio, norma, deber y derecho, ejerce su función transversal en todo acto jurídico en el Estado y en la sociedad

Mientras que, para Rana et al. (2017) el AIP es la transmisión de información gubernamental que serán apreciadas por los habitantes a través de un sistema automatizada aprovechando la accesibilidad web

Otra definición, es la de Unesco (2020) quien refiere que el derecho a la información, es el derecho reconocido internacionalmente como fundamental por el derecho humano internacional, el cual debe ser proactiva y que garantice

una administración pública transparente, la participación informada de los ciudadanos y control de la corrupción

En tanto, la definición de AIP para la investigación, es el derecho de los ciudadanos y el deber de las entidades de la administración pública para fomentar la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información (MEF, 2022).

Entre, las dimensiones del AIP son: Portal de transparencia a la información, según la ley 27806, Es la capacidad de la Municipalidad de ofrecer información a través de portales de dependencias públicas (portales web). Información como datos de la municipalidad, organigrama y procedimientos, adquisiciones de bienes y servicios, detalle de los montos comprometidos, los proveedores la cantidad y calidad de bienes y servicios adquiridos, entre otros adicionales que consideren pertinentes (MEF, 2022).

La segunda dimensión Accesibilidad de información pública, Es el derecho que toda persona tiene para solicitar y recibir información por parte de cualquier entidad de la administración pública. Donde las entidades están obligadas a brindar información tal como lo señaladas la Ley (MEF, 2022).

Referente a la segunda variable calidad de servicio, existe muchas literaturas sobre las diferentes teorías de satisfacción-usuario como la planteada por Oliver (1977) con su teoría de la desconfirmación de la expectativa, el cual propone que el consumidor en función a sus expectativas y la disconformidad de la expectativa compara, el cual será positivo cuando supera las expectativas y presentara satisfacción, por el contrario será negativo cuando su expectativas está por debajo según su experiencia mostrando insatisfacción. Al respecto si las expectativas son superadas conlleva al cambio de actitud y la intención de compra.

A ello, Yüksel (2008) según la teoría mencionada que el consumidor al adquirir un servicio se basa en una expectativa, una vez que ya tiene hace el

cálculo sobre el uso, si este es mejor de lo esperado o peor de lo que esperaba, en este acto o momento está difiriendo la expectativa del rendimiento previsto, porque está comparando sus expectativas cuando hace uso del servicio de ahí nace la desconfirmación, percibiendo subjetivamente. De esta manera, el cliente estará satisfecho o insatisfecho dependiendo de una diferencia positiva o negativa entre las expectativas y las percepciones

También, existen varios modelos que sustentan la investigación como el Modelo de Mailcron Baldrige: es un modelo para utilizar en organización de enfoque integrado, considerado a la calidad como vital y necesario para competir, con criterios que establecieron dan a conocer que alcanzan las mejoras en la calidad de sus servicios demostrando una gestión de calidad efectiva mediante la implicancia y formación de los trabajadores, en este caso los servidores públicos en todas las áreas en la mejora de la institución. Además, este modelo implanta que los líderes de las entidades deben estar guiados o dirigidos a dos prioridades; la dirección estratégica y a los usuarios. También menciona que para construir las estrategias claves se deben tener presentes las medidas indicadoras del desempeño y el conocimiento organizativo, buscando mejorar el desempeño general de la entidad y la satisfacción de los usuarios (Camisón et al., 2006).

Otro modelo es la de Modelo Serqual, propuesta por Parasuraman, et al. (1988) el cual se basa desde la perspectiva evaluada de los clientes de la expectativa que tienen de un servicio y de la percepción real y lo determinan por cinco dimensiones, mencionada más adelante las cuales influyen en la calidad percibida.

Referente al objetivo de la calidad Torres, (2022) para el investigador tiene que ver con el cumplimiento y ajuste a los criterios de cada uno de los clientes y de sus circunstancias únicas. Entonces, la capacidad de una entidad que brindar un servicio pertenece y seguro se conoce como capacidad de respuesta. Por otro lado, la Importancia de la calidad del servicio en la gestión

pública se enfatiza porque deben responder a las nuevas expectativas de la sociedad y de los usuarios de quienes responde a la percepción de la satisfacción de sus necesidades y que brinda solución a problemas sociales; incluyendo las normas de calidad de ISO 9001 para el servicio dado, según Espinosa Y Martínez (como cita Torres, 2022).

Por otro lado, Sofyani et al. (2020) considera que la calidad de servicio público en naciones en vía de progreso es menos eficiente que en los países más avanzados por la diferencia de utilización de tecnología en un gobierno electrónico. A esto Živković et al. (2019) asevera que la calidad de servicio que brinda las municipalidades es baja ya que los usuarios no están satisfechos porque esperan más de los servidores.

Continuando con el estudio Matsumoto (2014) conceptualiza que la CS es considera como producir un bien o servicio bueno, que es lo que el consumidor desea. Donde la calidad se asemeja a la perfección, se caracteriza porque el usuario que adquiere el servicio evalúa sus expectativas frente a sus sensaciones. En otras palabras, se percibe la calidad cuando es medida según sus diferencias del servicio o funcionamiento que espero recibir como usuario, y el que recibe en una institución.

Para la investigación se utilizará la definición de Parasuraman et al. (1988) quienes definen la calidad como el juicio percibido de los consumidores sobre una excelencia en servicio de una entidad, el cual difiere de una cualidad objetiva y esta relaciona a una actitud de satisfacción resultante de la comparación expectativa de lo que desean y lo que esperan. En otras palabras, es el nivel de expectativa y percepción que tienen los clientes en este caso el usuario concerniente al grado de cumplimiento del servicio que ofrece la organización o entidad (Municipalidad).

Por su parte, salvador (2010) manifiesta que es la discrepancia entre los deseos o expectativas del cliente y las expectativas vinculadas a una calidad adecuada, con una zona intermedia entre ellos denominada tolerancia. Más

aun, la calidad deseada es lo que el servicio puede o debe ofrecer, o lo que los clientes esperan recibir con base en experiencia previa. Mientras que la calidad adecuada es lo que los clientes aceptan de acuerdo a la evaluación de lo que tienen recibido, las predicciones del servicio y el número de ofertas disponibles en el mercado. La zona de tolerancia es estrechamente ligada a las circunstancias y la experiencia y es sensible a los comentarios de otros usuarios o clientes.

Por otro lado, las dimensiones de la CS, se utilizarán los del modelo Servqual y son: Dimensión Fiabilidad, es la capacidad que tienen la institución para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y correctamente la primera vez. En otras palabras, la entidad cumple con la entrega del servicio, realizando el servicio en el tiempo asignado. La segunda dimensión capacidad de respuesta, es la disposición que ofrecen los servidores de la municipalidad para brindar su servicio, ayudarlos y si el servicio que recibieron fue rápido y oportuno. Además, si recibieron soluciones prontas a sus solicitudes, sus quejas, devolver llamadas o absolver preguntas en relación al tema, etc. La tercera dimensión empatía, se identifica el grado de atención que el servidor de la municipalidad ofrece, del cual se espera que sea individualizada por cada usuario, adaptado al gusto del usuario (Parasuraman et al., 1988).

La cuarta dimensión seguridad, vendría a ser el conocimiento con que cuenta los servidores de la institución municipal, de la atención y acciones para inspirar credibilidad y confianza. Finalmente, los aspectos tangibles, son aquellos como la infraestructura y elementos físicos con el que cuenta la institución, así como en las condiciones y apariencia en las que se encuentra las instalaciones de las mismas, el equipo, el personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (Parasuraman et al., 1988).

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Básica, porque, se busca ampliar conocimiento del caso de estudio de la ya provista referente al AIP y calidad de servicio a estudiar (Nel, 2019, p. 22).

3.1.2 Diseño de investigación: No experimental, descriptivo, correlacional. No experimental, dado que las variables de análisis no están sujeto a estímulos externos, por el contrario, son observados en su ámbito real (Niño et al., 2012). Descriptivo, según Nel (2019) mediante el análisis logro especificar sus características y propiedades de la problemática de estudio.

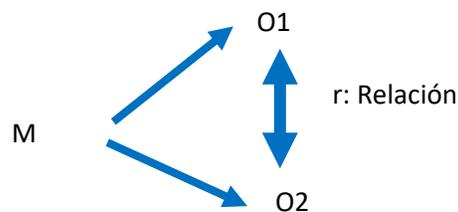
Correlacional, porque solo se estudió la relación de los fenómenos dados. Corte transversal.

3.1.3 Enfoque: Cuantitativo, porque es sucesivo y probatorio para lograrlo se obtuvieron la información, que fueron analizados estadísticamente (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.4 Método: Hipotético deductivo, del cual Nel (2019) menciona que es el camino de proceso de un estudio, que inicia con la hipótesis y que más adelante pasaran por el proceso de aceptación como verdadero o no.

Figura 1

Esquema correlacional



Dado que:

M = Muestra

O1 = AIP

O2 = Calidad de servicio

r = relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Acceso la información publica

- **Definición conceptual:** La definición de AIP para la investigación, es el derecho de los ciudadanos y el deber de las entidades de la administración pública para promocionar la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información (MEF, 2022).
- **Definición Operacional:** Se medió bajo sus dimensiones: portal de transparencia a la información (con 8 indicadores) y accesibilidad a la información pública con 6 indicadores) consto de 14 ítems, con rangos de bajo medio y alto (Ver anexo 1).
- **Escala de medición:** ordinal que va, desde nunca, casi nunca, a veces, Casi siempre y siempre.

Variable dependiente Calidad de servicio

- **Definición conceptual:**
La calidad es la percepción de los consumidores sobre una excelencia o cumplimiento de un servicio que brinda una entidad, el cual difiere de una cualidad objetiva y esta relaciona a una actitud de satisfacción resultante de la comparación de la expectativa de lo que desean y lo que esperan Parasuraman et al. (1988)
- **Definición Operacional:** Se medió la variable a través de sus dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles según sus indicadores, en una encuesta de 20 ítems con rangos de bajo medio y alto (Ver anexo 1).
- **Escala de medición:** ordinal que va desde nunca, casi nunca, a veces, Casi siempre y siempre.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Conformado por usuarios de la Municipalidad (1270). Según Nel (2019) la población es un conjunto de todos los individuos que forman parte de un estudio, tienen ubicación y límite geográfico.

• **Criterios de inclusión:** Todos los trabajadores de la municipalidad que deseen participar de la encuesta y que se encuentren presentes en el momento de la ejecución. Así como, pobladores que deseen colaborar con la encuesta.

• **Criterios de exclusión:** Todos los trabajadores de la municipalidad y pobladores que no deseen participar de la encuesta o que no se encuentren en la fecha que se realice la encuesta.

3.3.2 Muestra: Según Nel (2019) es una porción o grupo reducido de elementos de la población planteada para el estudio. La muestra fue 295 pobladores del distrito.

Aplicando la fórmula para poblaciones finitas la muestra sería así:

$$N = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2} \times \frac{N-1}{N-1 + Z^2 (P \times q)}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Población (1271)

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Tasa de prevalencia (0.50)

q = (1-p) = 0.50

E = Error de precisión 0.05

3.3.3 Muestreo: No probabilístico por conveniencia, porque no dependió de la probabilidad, sino que fueron escogidos en base a criterios del investigador, según (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: la técnica fue la encuesta, según Nel (2019) la encuesta son las premisas usadas para requerir información de los elementos del estudio.

Instrumento: Según Nel (2019) los instrumentos son todos aquellos recursos necesarios para obtener información. Se empleó como instrumento la escala, que es un conjunto de preguntas que medió las variables a estudiar (Nel, 2019),

Para la variable AIP se elaboró un instrumento a partir de la Ley 27806, de la constitución política, tomado del MEF (2022). Se medió bajo sus dimensiones Portal de transparencia a la información (8 items) y Accesibilidad a la información (6 items), bajo 5 categorías: Nunca (1), casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Ver (Anexo 2).

En tanto, la calidad de servicio, se utilizó la encuesta de SERVQUAL de Parasuraman. Zeithaml y Berry (1988). El cuestionario consta de 20 items, cinco dimensiones, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, las cuales serán medidas bajo 5 categorías: Nunca (1), casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Ver (Anexo 2).

Validez: Según Nel (2019) es la capacidad que tiene el instrumento para medir las cualidades para la cual fue construida. Para el caso, se procedió a presentarlos a especialistas en el tema quienes valoraron y ejecutaron su veredicto de los instrumentos (ver nexos 5).

Confiabilidad: Los instrumentos a usar serán analizados a través de la prueba de Alpha de Cronbach, para tal fin se aplicará un piloto en 20 participantes. El resultado fue de 0.937 para el AIP y de 0.939 para la calidad deservicio, garantizar muy buena confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Se procedió a solicitar la autorización respectiva de los funcionarios de la municipalidad y dirigentes de la comunidad, explicando nuestros motivos de estudio, después se procedió con la aplicación de la encuesta a la muestra

seleccionada por un periodo de tiempo, finalmente se ejecutó el respectivo tratamiento estadístico descriptivo y procesamiento de datos en el programa SPSS.

3.6 Métodos de análisis de datos

Al respecto, se efectuó análisis descriptivos, para ello primero se ordenó por criterios los datos obtenidos, para seguir con la tabulación elaborando cuadros estadísticos en Excel, después se representaron los resultados estadísticos en barras y gráficos, haciendo uso del SPSS- 25.

Respecto a la prueba de hipótesis, se realizó la prueba de normalidad, de kolmogorov smirnov (datos > de 50), dando como resultado el uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Son los principios que guían la conducción correcta del actuar y que va acorde con la moral no solo se aplica en situaciones concreta, sino en todo espacio y momento dado (Coasaca, 2016). Siguiendo el principio de autonomía, porque se trabajó y espeto con la autorización de las entidades correspondientes, se mantuvo el anonimato y se acató la voluntad de los colaboradores componentes de la investigación. El principio de no maleficencia, en este sentido los resultados del estudio solo son usados para fines de la investigación, sin lucro ni otras intenciones tendenciosas. Así mismo, se acató el principio de justicia e integridad humana, ya que todos los integrantes del estudio tuvieron la misma consideración al momento de su participación de la encuesta. Por último, se ejecutó el principio de competencia profesional y científica, porque se dio cumplimiento a cada uno de los requisitos propuestos por la universidad manteniendo citados y referenciados cada uno de los estudios revisados respetando sus autorías.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

Tabla 1

Descripción del acceso a la información pública

Niveles	frecuencia	Porcentaje
Bajo	123	41.7
Medio	146	49.5
Alto	26	8.8
Total	295	100.0

Los datos presentados en la tabla 1, muestran que el acceso a la información pública en la municipalidad distrital de Quichuay en percepción de los usuarios fue de 49.5% de nivel medio, 41.7% nivel bajo y un 8.8% nivel alto.

Tabla 2

Descripción de la variable acceso a la información pública por dimensiones

Niveles	Portal de transparencia a la información		Accesibilidad de información pública	
	f	%	f	%
Bajo	140	47.5	85	28.8
Medio	143	48.4	183	62
Alto	12	4.1	27	9.2
Total, usuarios	295	100	295	100

Los datos presentados en la tabla 2, muestran en la dimensión uno: Portal de transparencia a la información, un 48.4% de los usuarios percibieron niveles medio, 47.5% bajo y 4.1% alto. Entendiéndose que más del 90% usuarios entre niveles medios y bajos perciben que no se cumplen en publicar en un portal de transparencia la información que la Municipalidad distrital debe poner a disposición de los ciudadanos en su página web, como los montos, proveedores, cantidad y calidad de bienes adquiridos, la publicación y actualización de gastos tributarios en

el portal Web, de datos sobre adquisiciones de bienes y servicios entre otros. Estos resultados son similares a las percepciones de los trabajadores de la municipalidad.

En tanto, en la dimensión dos: accesibilidad a la información pública un 62% de los usuarios percibieron niveles medio, 28.8% bajo y 9.2% alto. En la municipalidad distrital de Quichuay. Entendiéndose que más del 90% usuarios entre niveles medios y bajos perciben que la municipalidad no le facilita el acceso a la información pública, no cumple con el plazo de entrega de la información. Estos resultados coinciden con los percibidos por los trabajadores de la municipalidad

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio

Niveles	frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	12.5
Medio	217	73.6
Alto	41	13.9
Total	295	100.0

Los datos presentados en la tabla 3, muestran que la calidad de servicio que brinda la municipalidad distrital de Quichuay según la percepción de los usuarios es de 73.6% de nivel medio, 37% nivel bajo y un 13.9% nivel alto.

Tabla 4

Nivel de la variable calidad de servicio por dimensiones

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Componentes tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	21	7.1	33	11.2	36	12.2	33	11.2	38	12.9
Medio	252	85.4	252	85.4	105	36.6	217	73.5	217	73.5
Alto	22	7.5	10	3.4	151	51.2	45	15.3	40	13.6
Total	295	100.0	295	100.0	295	100.0	295	100.0	295	100.0

Los datos presentados en la tabla 4, muestra que la dimensión 1: Fiabilidad, un 85.4% de los usuarios percibieron niveles medio, 7.5% alto y 7.1% de nivel bajo. Entendiéndose que más del 90% usuarios entre niveles medios y bajos consideran que no fueron atendidos adecuadamente, en cierto modo perciben falta de interés para ayudarles tal vez por falta de conocimiento. En tanto, en la dimensión 2: Capacidad de respuesta un 85.4% de los usuarios percibieron niveles medio, 11.2% de nivel bajo y un 3.4% de nivel alto. Es decir, más la gran mayoría de usuarios entre niveles medios y bajos consideran que no fueron atendidos adecuadamente en sus consultas y que demoran en atender y resolver sus problemas percibiendo que no le brindan un justo trato, frente a su situación.

Asimismo, en la dimensión 3: Seguridad un 51.3% de los usuarios percibieron niveles altos, 36.6% nivel medio y un 12.2% de nivel bajo. Es decir, la mayoría de usuarios encuestados consideran que los trabajadores de la municipalidad en cierta medida les resultan agradable e inspira cierta confianza. En la dimensión 4: Empatía, un 73.5% de los usuarios percibieron niveles medios, 15.3% nivel alto y un 11.2% de nivel bajo. Es decir, la mayoría de usuarios encuestados consideran que reciben en cierta medida trato personalizado, e información clara y entendible durante su atención.

En tanto, en la dimensión 5: Componentes tangibles, un 73.5% de los usuarios percibieron niveles medios, 13.6% nivel alto y un 12.9% de nivel bajo. Es decir, la mayoría de usuarios encuestados consideran en gran medida que las instalaciones donde brindan servicio lo trabajadores son adecuadas y que son fácilmente identificables. Estos resultados varían en cierto grado con los percibidos por los trabajadores.

4.2. Análisis inferencial

Se determinó la prueba de normalidad. Según la regla de decisión se tiene:

Si $p_valor < 0.05$ entonces se rechaza la H_0 (datos tiene distribución normal)

Si $p_valor > 0.05$ No rechaza la H_0 (datos no tiene distribución normal).

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Acceso IP	,282	295	,000
Portal de transparencia a la información	,313	295	,000
Accesibilidad de información pública	,343	295	,000
Calidad de servicio	,372	295	,000
Fiabilidad	,429	295	,000
Capacidad de respuesta	,471	295	,000
Seguridad	,322	295	,000
Empatía	,379	295	,000
Componentes tangibles	,370	295	,000

Los datos presentados en la tabla 5, de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (población > 50), la significancia fue $0,000 < a 0.05$, rechazando la H_0 , determinando que en el análisis inferencial se usó el estadístico de Rho de Spearman (Prueba no paramétrica).

Hipótesis general:

H_0 : No existe relación significativa entre el acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023.

H_1 : Existe relación significativa entre el acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023.

Tabla 6

Correlación entre el acceso a la información pública y calidad de servicio

		Acceso a la información pública	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,498**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	295	295

En la tabla 6, se aprecia que el nivel de significancia es menor al p_ valor de 0.05, ($p=0.000$ y $p=0.028$) respectivamente. Entonces, se rechaza la H_0 , determinando que existe relación entre las variables AIP y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín. Siendo una correlación significativa positiva de nivel moderado ($r = 0,498^{**}$).

De la hipótesis específica uno:

H_0 : No existe relación significativa entre el portal de transparencia a la información y calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023.

H_1 : Existe relación significativa entre el portal de transparencia a la información y calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023.

Tabla 7

Correlación entre el portal de transparencia a la información pública y la calidad de servicio

		Portal de transparencia a la información	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,386**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	295	295

En la tabla 7, se aprecia que el p_ valor es de 0.000, menor que 0.05. Entonces, se rechaza la H_0 , determinando que existe relación entre la

dimensión portal de transparencia a la información y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín. Siendo una correlación significativa positiva de nivel moderado ($r = 386^{**}$).

Hipótesis específica dos:

H₀: No existe relación significativa entre accesibilidad de información pública y calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre accesibilidad de información pública y calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión accesibilidad de información pública y la calidad de servicio

		Accesibilidad de información pública	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,510**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	295	295

La tabla 8, se aprecia que el nivel de significancia fue menor al p_ valor de 0.05, ($p=0.000$ y $p=0.017$) respectivamente. Entonces, se rechaza la H₀, determinando que existe relación entre la dimensión accesibilidad de información pública y la calidad de servicio. Siendo una correlación significativa positiva de nivel moderado ($r = 0,510^{**}$).

V. DISCUSIÓN

La presente investigación ha analizado el acceso a la información pública y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023. Precisando como objetivo general el grado de relación de las variables mencionadas, resultando que si existe correlación positiva y significativamente de nivel moderado en los usuarios ($r = 0,498^{**}$) Además, se demostró que la variable AIP, en percepción de los usuarios fue de 49.5% de nivel medio, 41.7% nivel bajo y un 8.8% nivel alto. Mientras, que la variable calidad deservicio resulto en un 73.6% de nivel medio. Entendiéndose, que más del 80% de los usuarios entre nivel medios a bajo sienten que en la municipalidad no cuentan específicamente con un portal de transparencia a la información por lo tanto la accesibilidad a la información pública no es la adecuada ni muy transparente, lo que impacta definitivamente en mayor o menor medida en la calidad deservicio percibido de los pobladores o usuarios del distrito.

Por otra parte, la falta de dar solución a este problema o limitaciones se cree que es por parte presupuestal y por descuidos de las gestiones anteriores que hasta la fecha no se ha logrado institucionalizar una página Web de transparencia, otro factor a considerar seria por qué es un distrito pequeño en provincia muy alejado de la capital y no cuentan con un ente fiscalizador que regule dichas funciones. Sobre todo, en las zonas rurales la información y gobernabilidad es todo un desafío logístico atribuible aspectos como la lejanía ya que están menos integrados política y económicamente que el resto del país, donde los trabajadores públicos casi siempre se encuentran en un entorno de poca información sobre diferentes temas de información pública (Kosec y Wantchekon, 2020). Adicionalmente, una entidad pública que falte de equipos y pocos recursos será una institución desprevenida, el cual no podría implementar el derecho de AIP, faltando a su propia declaración legal que garantice el gratuito AIP resultando negativo para gobernabilidad de turno (Tafur, 2022; Nkwe y Ngoepe, 2021).

Por otro lado, Memeo (2021) nos aclara el panorama refiriéndose que la libertad de acceso a la información es el verdadero enemigo de la corrupción, de hecho, cuanto más se hacen públicas las actividades de la gobernanza pública (por ejemplo, subvenciones públicas, contratos públicos, procedimientos concursales) mayor es el control y menor el riesgo de corrupción.

Por consiguiente, los resultados de relación de las variables analizada en la investigación se explican bajo la teoría del acceso a la IP el cual se basa en la teoría del Derecho Administrativo, llamado también la teoría de los derechos fundamentales, que afectará radicalmente la relación entre el Estado y los habitantes. Desde esta perspectiva se da el origen del moderno derecho administrativo, pues se hace consiente la existencia de los derechos de las personas frente al Estado (Gordillo, 2013; MENJ, 2023). Esta teoría nos brinda pautas para entender cómo luchar eficazmente la corrupción y su filosofía ética, Ley, libertad y gobierno. Se argumenta las propuestas de reforma política legal basada en el utilitarismo, con ideas de libertad, derechos para facilitar el acceso a la legislación, organizar y sistematizar la legislación de manera razonable y términos comprensibles, según Jeremy Bentham (Bergsmo y Buis, 2022; Bruno, 2017; Plamenatz y Duignan, 2023).

Entonces, basándonos en el contexto público, el Ministerio de justicia y derechos humanos, (MJDH, 2019) en el Perú, la Constitución política peruana establece la Ley de Transparencia y AIP (LTAIP). En el artículo séptimo, hace mención que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir IP de cualquier entidad de la administración Pública. Según la ley N. ° 27806. D.S N° 021-2019- JUS. Así mismo, el artículo octavo, especificó que todas las entidades están obligadas a brindar dicha información pública.

Los hallazgos encontrados en el estudio concuerdan con Torres (2020) en Lima, quien tuvo como objetivo precisar el grado de asociación entre la gestión administrativa y la calidad deservicio. Sus resultados muestran que, si

hay relación entre sus variables, considerando relación de nivel moderado ($r=0,651$). En la misma línea guarda relación con el estudio de Saavedra y Vázquez (2021) en Iquitos, quienes tienen como el objetivo de precisar si el nivel de influencia de la ley de AIPT de los actos administrativos mejora la gestión del municipio de Punchanal. Obteniendo resultados donde sí se relacionan de forma significativa moderada el AIP y la transparencia de actos administrativos. Análogamente, se tiene resultados de los estudios de Cuellar (2022) quien determinó la relación entre gestión municipal y la calidad de servicio la distrital en la municipalidad distrital de caleta de Carquin. Obteniendo resultados que confirma que si hay relación entre sus variables siendo una asociación directa de nivel moderado (0.551).

Así mismo, los hallazgos difieren de Tejedo y Ferraz (2020) en Brasil, tuvieron como finalidad relacionar el acceso de los usuarios a internet y el nivel de transparencia. Sus resultados explican que no existe asociación entre la transparencia y la participación electoral. Por igual los hallazgos de la investigación divergen de Estrada (2022) en Lima, quien tuvo como objetivo precisar la relación de la Ley de transparencia y el AIP en la Municipalidad Distrital de Sayán en el año 2020. Siendo sus resultados de correlación alta entre sus variables estudiadas (0.967). De la misma manera, no concuerdan con los resultados de Ruiz (2022) quien tuvo como objetivo precisar la correlación entre la Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima. Obteniendo como resultado correlaciones significativamente altas ($R=0.928$).

En relación al objetivo específico 1: sobre la relación entre la dimensión portal de transparencia a la información y calidad de servicio, los resultados hallados desde la percepción de los usuarios precisa que, si existe relación entre ellos siendo una correlación significativa positiva de nivel moderado ($r = 386^{**}$). Estos resultados de correlación obtenidos diferentes entre los usuarios y trabajadores de la municipalidad se puede explicar porque, los usuarios pueden entender que un portal web, son las redes sociales como Facebook

que es la página que si cuenta la Municipalidad, donde comparte contenidos, invitación a eventos como del día de la madre, el campesino entre otros de sus actividades a realizar o realizadas, donde llevan a cabo concursos, donan regalos, canastas u ofrecen trabajos para los pobladores. Motivo por el cual los servidores o pobladores del distrito perciben la calidad de servicio 49.5% de nivel medio y 13.3% de nivel alto.

En otras palabras, la percepción de los usuarios está influenciada por factores como la municipalidad interactúa con la población y por falta de conocimiento al AIP y sobre la ley 27806. Pero queda claro que en su página de Facebook no publican o no pone a disposición de los ciudadanos una página web confiable , no se publica el procedimiento de acceso a la información pública, sobre adquisiciones de bienes y servicios que realiza la Municipalidad, de los montos, proveedores, cantidad y calidad y bienes adquiridos que realizan en la municipalidad, no publica el organigrama y procedimientos de la Municipalidad ,no publica las cuenta con datos sobre adquisiciones de bienes y servicios que realiza la Municipalidad. Entre otros que garantice o ponga de conocimiento la transparencia de su gestión. Este se percibe con los resultados de nuestra investigación donde los usuarios apreciaron que la dimensión portal de transparencia a la información, el 48.4% alcanzaron nivel medio, 47.5% bajo.

Entonces por desconocimiento de los pobladores, sobre sus derechos AIP no muestra participación ciudadana en tomas de decisiones y democracia para su distrito, en este sentido Yautibug (2020) en Ecuador, en su estudio determino si los municipios transparentan o no el AIP a través de sus páginas web en la Provincia de Orellana. Como resultados demostró que existe desconocimiento por parte de los ciudadanos referente a la página web, sobre claridad de la información que pueden generar.

Respecto al objetivo específico 2: sobre la relación entre la dimensión accesibilidad de información pública y la calidad de servicio, los resultados

hallados desde la percepción de los usuarios precisa que, si existe relación entre ellos siendo una correlación significativa positiva de nivel moderado ($r = 510^{**}$). Además, el 62% de los usuarios percibieron niveles medio, 28.8% bajo y 9.2% alto. Entendiéndose que más del 90% usuarios entre niveles medios y bajos perciben que la municipalidad no le facilita el AIP, no cumple con el plazo de entrega de la información si lo requieren.

Cabe mencionar, que cuando se habla del acceso a la información es importante primero por derecho propio y segundo como un instrumento para garantizar otros derechos, particularmente la democracia, como también el apoyo del desarrollo sostenible, ayuda a los ciudadanos a tomar decisiones seguras, promueve rendiciones de cuentas por parte de los gobiernos (UNESCO, 2020).

Adicionalmente, Montero (2020) en España, en un estudio desde la perspectiva constitucional del derecho al AIP. Demuestra dentro de sus resultados que el porcentaje de solicitudes hechas en los portales de transparencia refleja quienes más lo solicitan son aquellos que parte de organismos que tiene relación con la transparencia, así como los periodistas que muestran mayor interés. Demostrando que no existe forma de participación ciudadana, porque las poblaciones o ciudadanos desconocen las posibilidades y herramientas que tiene a su alcance para AIP.

Muy por el contrario a nuestra investigación Li y Shang (2019) en China, tuvieron como objetivo medir la relación entre la calidad del servicio del portal web del gobierno y el valor percibido en la municipalidad, sus resultados llegaron explicar que la CS tiene y causa un impacto positivo importante en las tres dimensiones de valor público eficiencia, democracia e inclusión. Además, Indica que el municipio de la ciudad de Shanghai está administrativamente al mismo nivel que de la administración gubernamental. Donde la calidad del sistema, confiabilidad, seguridad, accesibilidad son indicadores que describen

la eficiencia de un sitio web del gobierno como un canal de entrega para el servicio público.

Si bien es cierto, el AIP es primordial para mantener informado a la población es evidente que en la municipalidad Quichuay, existe factores que limitan su administración tales como bajo nivel de eficiencia, eficacia, colaboración, transparencia, ética entre otros factores (Quiroz,2022). Así mismo, Cárdenas (2020) en su investigación para determinar que las deficiencias y restricciones normativas se relacionan con la falta de independencia de la Autoridad Nacional de Transparencia y AIP, resultando que efectivamente existen deficiencias y limitaciones para identificar y establecer la responsabilidad administrativa en los funcionarios públicos por falta de cumplimiento y vulneración de las normas de transparencia y AIP y de la penalización, porque no existe sanciones de carácter administrativos ya sea como persona jurídica o como institución. Porque no existe un organismo que salvaguarde o asegure el cumplimiento del derecho de AIP ante la falta de voluntad y resistencia de los funcionarios.

En consecuencia, dentro de las fortalezas el estudio planteado: AIP y calidad de servicio en la función pública de la municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023, se puede atribuir la metodología aplicada para el estudio, que nos permitió conocer y exponer la relación de las variables y sus dimensiones desde la percepción de los usuarios y poder explicarlo. Del mismo modo, los resultados obtenidos proporcionan mayor generalización del objetivo planteado tal cual se presentaron en su contexto natural. Al mismo tiempo, se puede inferir que entre las debilidades de la metodología correlacional, es que no nos permite establecer exactamente una correlación de causalidad donde se pueda considerar posibles factores que pueda influir en la correlación de las variables.

Finalmente, el aporte de la investigación es de gran interés y valor porque nos brindó luz de la realidad tal cual de la transparencia del AIP y

calidad de servicio que nos invita a reflexionar que tanta confianza estimula la gestión del presente gobierno distrital. A su vez, brinda conocimiento de la calidad de servicio y su relación de las variables, las cuales se han comparado con otras investigaciones y teorías relacionadas a las mismas. Por otro lado, se puede afirmar que un 49.5% de los usuarios perciben niveles medio del AIP y que un 73.5% de nivel medio de calidad de servicio y que si existe relación moderada entre ellas. Además, los usuarios tienen poca participación y desconocimiento de su derecho al AIP. Ante lo mencionado, es de suma importancia que los hallazgos alcanzados deben ser considerados para promover participación ciudadana y AIP por el bien de la transparencia y democracia del distrito y sus pobladores.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Respecto al objetivo general, se demuestra que existe suficiente evidencia estadística para aceptar y concluir que existe relación significativa entre las variables AIP y calidad de servicio, en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023. En el cual se obtuvo el grado de relación positiva moderada (0,498**) con una significancia bilateral de 0,000 <0.05.

Segunda

Respecto al objetivo específico 1, se demuestra que existe suficiente evidencia estadística para aceptar y concluir que existe relación significativa entre la dimensión portal de transparencia a la información y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023. En el cual se obtuvo el grado de relación positiva moderada (0,386**) con una significancia bilateral de 0,000 <0.05.

Tercera

Respecto al objetivo específico 2, se demuestra que existe suficiente evidencia estadística para aceptar y concluir que existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad de información pública y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay- Junín, 2023. En el cual se obtuvo el grado de relación positiva moderada (0,510**) con una significancia bilateral de 0,000 <0.05.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Para los funcionarios de la municipalidad, buscar y coordinar recursos para crear un portal de transparencia en línea que permita el AIP y mantenerlo con información accesible y clara para todos los ciudadanos o usuarios de la población que deseen informarse sobre las acciones, proyectos, gastos, entre otros, de la municipalidad. De esta manera también se genera participación ciudadana.

Segunda

A los funcionarios se sugiere que el diseño del portal de transparencia a la información sea de fácil, sencilla aplicación acorde para los ciudadanos, a la vez que puedan ser vistos desde sus aplicativos de más costumbre y accesibilidad como los celulares. Además, se debe capacitar y sensibilizar a los usuarios sobre el manejo y pasos a seguir en su uso, como también en sus derechos y su participación ciudadana concerniente la ley 27806, que garantice transparencia y democracia en el gobierno de turno, fortaleciendo la confianza.

Tercera

A los funcionarios de la municipalidad, sensibilizar y capacitar a todos los trabajadores de la municipalidad sobre la ley 27806, así como, en accesibilidad y buen trato a los usuarios que garantice un asesoramiento oportuno, claro en referencia a la accesibilidad a la información pública en los usuarios o pobladores de la municipalidad. De esta manera está mejorando en la calidad de servicios que deben ofrecer los trabajadores de la municipalidad a la población.

REFERENCIAS

- Berdeja, M., Martínez, G., y Silva, F. (2020). Transparencia y acceso a la información pública ante situaciones de pandemia. *Artículo publicaciones e investigaciones*, 14(2). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/129/1292435006/html/>
- Bergsmo, M., y Buis, E. (2018) Philosophical Foundations of International Criminal Law: *Correlating Thinkers Publication*, 34, 429 - 485 <https://www.legal-tools.org/doc/76b5aa/pdf/>
- Bruno, J. R. (2017). Vigilance and Confidence: Jeremy Bentham, Publicity, and the Dialectic of Political Trust and Distrust. *The American Political Science Review*, 111(2), 295–307. <http://www.jstor.org/stable/26289043>
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson educación, S. A., Madrid <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cardenas, H. (2020). *Deficiencias y limitaciones normativas al derecho de acceso a la información pública en el Perú* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15612/Cardenas_ah.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casadesús, A., y Cerrillo, A. (2018). Improve records management to promote transparency and prevent corruption. *International Journal of Information Management*, 38(1), 256-261. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.09.005>
- Coasaca, N., Argota, G., Celi, L., Campos, R., y Mendez, S. (2016). Ética profesional y su concepción responsable para la investigación científica. *Campus*, 21(22), 223-234 <https://www.usmp.edu.pe/campus/pdf/revista22/articulo7.pdf>
- Cuellar, W (2022) Gestión municipal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Caleta en Carquin [Tesis de maestría, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6709/TESIS%20CUELLAR%20CAMARENA%20WILHELM%20IVAN.pdf?sequence=1>

- Curo, G., López, G., Quiñones, A., y Morales, W. (2022). Nuevas tecnologías y organizaciones del sector público en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(Especial 8), 806-818. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.5>
- Estrada, F. (2022). Aplicación de la ley de transparencia y el nivel de acceso a la información pública en la municipalidad de Sayán [Tesis de maestría, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7569>
- Garrido, M., López, G., y Zafra, E. (2022). The Importance of Measuring Local Governments' Information Disclosure: Comparing Transparency Indices in Spain. *Sustainability* 14, 13081. <https://doi.org/10.3390/su142013081>
- Gordillo, A. (2013). Tratado de derecho administrativo y obras selectas: Teoría general del derecho administrativo. 1a ed. Buenos Aires v. 8, 578 p.
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa, mixta*. Mc Graw Hill educación. Interamericana editores, S.A. DE C. V
- Kosec, K., y Wantchekon, L. (2020). Can information improve rural governance and service delivery? *World development*, 125. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.07.017>
- Li, Y., y Shang, H. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention. *Journal information & Management* 57(3). <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Luque, M. (2002). El derecho de acceso a la información pública documental. Una propuesta de transparencia para la democratización. *Pensamiento constitucional*, 8(8), 622-669. <file:///C:/Users/fbc/Downloads/3293-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12441-1-10-20121110.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del sistema Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181-<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Ministerio de justicia y derechos humanos. (2019). Texto único ordenado de la Ley 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública- Decreto

- supremo N° 021-2019- JUS. https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2020/08/DECRETO_SUPREMO_021-2019-JUS.pdf
- Ministere de l'education nationale et de la jeunesseE (2023). La Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen de 1789. (Dakota del Norte). Recuperado el 22 de mayo de 2023, de <https://eduscol.education.fr/1745/la-declaration-des-droits-de-l-homme-et-du-citoyen-de-1789>
- Ministerio de economía y finanza (2022). Ley N° 27806- ley de transparencia y acceso a la información pública. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101008&view=article&catid=298&id=830&lang=es-ES
- Memeo, A. (2021). La libertà di accesso alle informazioni come ausilio preventivo nella lotta alla corruzione. *Ratio Iuris*, <https://www.ratioiuris.it/la-liberta-di-accesso-alle-informazioni-come-ausilio-preventivo-nella-lotta-alla-corruzione/>
- Michener, G., Coelho, J., y Moreira, D. (2021). Are governments complying with transparency? Findings from 15 years of evaluation. *Government information quarterly*, 38(2), 101561 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101565>
- Montero, M. (2020). El derecho de acceso a la información pública desde el prisma constitucional. *Métodos de Información*, 11(21), <https://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/view/IIMEI11-N21-059082/1015>
- Muñoz, J., y Peña, C. (2022). Transparency of local governments in Colombia: the case of the historical districts. *Revista RET*, 14(1), 207-229. <file:///C:/Users/fbc/Downloads/Dialnet-TransparencyOfLocalGovernmentsInColombia-8458192.pdf>
- Nel, L. (2019). Metodología de la investigación. 1 Ed, MACRO E.I.R.L.
- Nkwe, M., y Ngoepe, M. (2021). Compliance with freedom of information legislation by public bodies in South Africa. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101567. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101567>
- Novoa, 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>

- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2018). Enfoque de datos basados en derechos humanos. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/HRIndicators/GuidanceNoteonApproachtoData_SP.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). Día internacional del acceso universal a la información. <https://www.un.org/es/observances/information-access-day>.
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). La Declaración Universal de Derechos Humanos. <https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2004). El derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública. https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_desarrollos_otros_UNESCO_propuesta_ley_modelo.pdf
- Plamenatz, J., y Duignan, B. (2023). "Jeremy Bentham". *Encyclopedia Britannica*, 2 Jun. 2023, <https://www.britannica.com/biography/Jeremy-Bentham>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
- Pomeau, R. (2023). "Voltaire". *Enciclopedia Británica* <https://www.britannica.com/biography/Voltaire>. Consultado el 22 de junio de 2023.
- Quiroz, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales, *Industrial data* 25 (1), http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100079
- Rana, N., Dwivedi, Y., Luthra, S., Lal, B., y Alryalat, M. (2017) Advances in Electronic Government (e-Government) Adoption Research in SAARC Countries, *Delhi India*, 147-158. <https://hal.science/hal-01768494/>

- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021, *Gestión en el tercer milenio*, 25(50), 91-100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Ruiz Pinchi, R., & Delgado Bardales, D. J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/24285/18979>
- Ruiz, G., y Ruiz, R. (2019). La dimensión constitucional del principio de transparencia y el derecho de información activa. *Revista de derecho político*, 110, 47-78 DOI: <https://doi.org/10.5944/rdp.110.2021.30328>
- Salvador, M. (2010) Quality of University Services: Dimensional Structure of SERVQUAL VS. ESQS. *Service Science*, 2(3), 167-176. <https://doi.org/10.1287/serv.2.3.167>
- Saavedra, T., y Vásquez, N. (2021). *Acceso a la información pública y transparencia de los actos administrativos de la municipalidad distrital de Punchana – 2019* [Tesis de maestrías, Universidad Científica del Perú]. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1578/TEDDY%20SAAVEDRA%20P%20C3%89REZ%20Y%20NIKKI%20KRISTIAM%20V%20C3%80SQUEZ%20CHONG%20-%20TESIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Sofyani, H., Alden, H., Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: the intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management* 7(1) https://www.researchgate.net/publication/339628573_Improving_service_quality_and_accountability_and_transparency_of_local_government_The_intervening_role_of_information_technology_governance
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety science*, 118(1), 22-23 <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.030>
- Tafur-Puerta, J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista*

Científica De Sistemas E Informática, 2(1), 274.
<https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.274>

- Tejedo, F., Ferraz, J. (2021). Comparative analysis of the transparency policy in Iberian municipalities. *Spanish magazine of scientific documentation*, 44(4), e309, <https://doi.org/10.3989/redc.2021.4.1790>
- Tejedo, F., y Ferraz, 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://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/83412/1/E%20government%20enabled%20transparency%20The%20effect%20of%20electoral%20aspects%20and%20citizen%20s%20access%20to%20Internet%20on%20information%20disclosure.pdf>
- Tejedo, F., Ferraz, J. (2023). Critical factors influencing information disclosure in public organizations. *Humanities & social sciences communications*, 10(315), <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01814-8>
- Torres, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del conocimiento*, 70(7), 2112-2132. <file:///C:/Users/fbc/Downloads/4832-25267-2-PB.pdf> <https://orcid.org/0000-0001-6223-2251>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2020). The right to information in times of crisis: Access to information – saving lives, building trust, bringing hope. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374369>
- Vega, E., y Elías, L. (2020). *Municipalidad y lucha contra la corrupción- el caso de Lima Norte* Primera edición, 2020 <https://www.kas.de/documents/269552/0/Municipalidad+y+lucha+contra+la+corrupci%C3%B3n.pdf/66a4ba02-08db-5637-e88a-5784e92bb7a9?version=1.2&t=1602690169254>
- Wells, B. W. (1895). The Age of Voltaire. *The Sewanee Review*, 3(2), 129–156. <http://www.jstor.org/stable/27527836>
- Yautibug, J. (2020). *Transparencia de la información pública en los gobiernos autónomos municipales de la provincia de Orellana* [Tesis de grado,

Universidad Politécnica de Salesiana].

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18795/1/UPS-TTQ018.pdf>

Yusel, A. (2008). Consumer Satisfaction Theories: A Critical Review. *Nova Science*

https://www.researchgate.net/publication/258224400_Consumer_Satisfaction_Theories_A_Critical_Review

Živković, N., Glogovac, M., y Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics,*

Business and Management Research, 108,

[file:///C:/Users/fbc/Downloads/125925955%20 \(1\).pdf](file:///C:/Users/fbc/Downloads/125925955%20(1).pdf)

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la municipalidad de Quichuay, Junín 2023.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): Acceso a la información pública				
¿Existe relación entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad del Distrito Quichuay, Junín, 2023?	Determinar qué relación existe entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio de la función pública de la municipalidad del Distrito Quichuay, Junín 2023	Existe relación significativa entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad del Distrito Quichuay- Junín, 2023.	Dimensiones	Indicadores:	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específicas: 1	Portal de transparencia a la información,	Portal web de Publicaciones de Credibilidad de Procedimiento de acceso	1 - 8	Nunca (1) casi Nunca (2)	Bajo
¿Existe relación entre el portal de transparencia a la información y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad del Distrito Quichuay, Junín 2023?	Determinar qué relación existe entre las el portal de transparencia a la información, y la calidad de servicio de la función pública de la municipalidad del Distrito Quichuay, Junín 2023.	Existe relación significativa entre el portal de transparencia a la información, y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad del Distrito Quichuay- Junín, 2023.	Accesibilidad de información pública	Accede Tiempo de respuesta Sanciones	9 - 14	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Medio Alto
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específicas: 1		Variable(Y): Calidad de servicio			
¿Existe relación entre accesibilidad de información pública y la calidad de servicio de la función pública de la municipalidad del Distrito Quichuay, Junín 2023?	Determinar qué relación existe entre las dimensiones la accesibilidad de información pública y la calidad de servicio de la función pública de la municipalidad del Distrito Quichuay, Junín 2023.	Existe relación significativa entre la accesibilidad de información pública y la calidad de servicio en la función pública	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Fiabilidad	Tiempo Servicio fiable	1-4		Bajo
			Capacidad de	Disponibilidad Resolución	5-7		Bajo

		de la municipalidad del Distrito Quichuay- Junín, 2023.	respuesta			Nunca (1) casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Medio Alto
			Seguridad	Confianza Credibilidad	8-11		
			Empatía	Involucramiento Comprensión	12-15		
			Componentes tangibles	Tecnología adecuada Orientación Materiales Ambientes	16-20		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	DESCRIPTIVA:				
NIVEL: Descriptivo DISEÑO: No experimental, transversal, Correlacional MÉTODO: Hipotético, deductivo ENFOQUE: Cuantitativo	POBLACIÓN: 1271 Pobladores del distrito de Quichuay TAMAÑO DE MUESTRA: 295 pobladores.	: Encuesta Variable X: AIP Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario - Encuesta AIP Autor: Pacheco ángel Procedencia: Perú Año: 2023 Estructura. Está conformada por 14 ítems. Las dimensiones son: Portal de transparencia de la información y Accesibilidad a la información publica Variable Y: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL Autor: Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. Año: 1985 Fuente: EEUU Estructura. Está conformada por 20 ítems. Las dimensiones son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	DESCRIPTIVA: Los datos se agruparon en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentaron en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos INFERENCIAL: Para el análisis inferencial comprobación de hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Rho Spearman				

Operacionalización de la variable: Calidad de servicio

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Es el nivel de expectativa y percepción que tienen los clientes en este caso el usuario concerniente al grado de cumplimiento del servicio que ofrece la organización o entidad (Municipalidad) . Parasuraman et al. (1988, Citado por salvador, 2010).	Se medirá la variable a través de sus dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles según sus indicadores, en una encuesta de 20 ítems con rangos de bajo medio y alto	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Componentes tangibles</p>	<p>Tiempo Servicio fiable</p> <p>Disponibilidad Resolución</p> <p>Confianza Credibilidad</p> <p>Involucramiento Comprensión</p> <p>Tecnología Orientación Materiales Ambiente</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>casi Nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>

Nota: Adaptado de Parasuraman et al. (1988)

Anexo 3: Modelo de consentimiento y asentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **“Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023 ”**

Investigador (a) (es): Pacheco Mendoza, David Ángel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023 ” cuyo objetivo es *“Determinar qué relación existe entre el acceso a la información pública y calidad de servicio de la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay, Junín 2023”*, Esta investigación es desarrollada por estudiante de Post Grado de la *Maestría en Gestión Pública*, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Bajo estas circunstancias el presente proyecto de investigación estableció como problemática general *¿Existe relación entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay, Junín, 2023?*

Por otro lado, los pocos ciudadanos que presentan una solicitud referente a cualquier tema se percibe un malestar del solicitante, porque se demoran o simplemente no tiene respuestas a ellas, siendo diferente si el que lo solicita el documento e información son los de las contralorías u otras entidades del estado, aceleran la respuesta a la solicitud, tal vez porque se sienten presionados y para evitar sanciones. Pues ya existe un precedente fiscal que intervino contraloría por corrupción y falta de transparencia de gestiones anteriores.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio).

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: “Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de (10) Minutos y se realizará en el ambiente abiertos de la Municipalidad Distrital de Quichuay

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

- * Solo para mayores de 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si deseaparticipar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Pacheco Mendoza, David Ángel email: davidangelpacheco21@gmail.com y Docente asesor (Gamaniel Romani Allende) email:.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario

Asentimiento Informado

Título de la investigación: "**Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023** "

Investigador: Pacheco Mendoza, David Ángel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023 " cuyo objetivo es "Determinar qué relación existe entre el acceso a la información pública y calidad de servicio de la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay, Junín 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la carrera profesional o programa Post Grado Gestión Pública. , de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este -ATE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad del distrito de Quichuay.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Bajo estas circunstancias el presente proyecto de investigación estableció como problemática general ¿Existe relación entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio en la función pública de la municipalidad distrital de Quichuay, Junín, 2023?

Por otro lado, los pocos ciudadanos que presentan una solicitud referente a cualquier tema se percibe un malestar del solicitante, porque se demoran o simplemente no tiene respuestas a ellas, siendo diferente si el que lo solicita el documento e información son los de las contralorías u otras entidades del estado, aceleran la respuesta a la solicitud, tal vez porque se sienten presionados y para evitar sanciones. Pues ya existe un precedente fiscal que intervino contraloría por corrupción y falta de transparencia de gestiones anteriores.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: "Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de (10) Minutos y se realizará en el ambiente abiertos de la Municipalidad Distrital de Quichuay

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si deseaparticipar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Pacheco Mendoza, David Ángel email: davidangelpacheco21@gmail.com y Docente asesor (Gamaniel Romani Allende) email:.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Carta de presentación

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 19 de junio del 2023

Señor (a):

Sr. Juan Josue Chileno Arimuya

Alcalde:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUICHUAY

Nº de Carta : 187 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 19 de junio del 2023



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: **PACHECO MENDOZA, DAVID ÁNGEL**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO QUICHUAY, JUNÍN 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. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Permiso de aplicación de los instrumentos

Quichuay, 28 de junio de 2023

Doctora
Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate
POSGRADO – UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Presente. –

REFERENCIA: 1) Nro. De Carta 187-2023-UCV-VA-EPG-F05L03/1
2) Solicitud del interesado de fecha 19.06.2023

ASUNTO: Autorización para realizar investigación - tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarla muy cordialmente y a la vez en atención a su carta de la referencia 3) mediante el cual solicita la autorización para realizar la investigación en nuestra institución por una de sus maestrantes, toda vez que se encuentra llevando la formación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, siendo los datos siguientes de la profesional:

- 1) Apellidos y Nombres de la estudiante: Pacheco Mendoza David Ángel
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de Investigación : "Acceso a la Información pública y calidad de servicio en la función pública en la Municipalidad del Distrito Quichuay, Junín 2023."

En este sentido, debo señalar que tratándose de una investigación que beneficiara a nuestra institución por ende al mismo profesional investigador, no tenemos ningún inconveniente en aceptar lo solicitado.

Sin otro particular al respecto, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Muy atentamente;



ANEXO 4: Instrumento de medición de la variable calidad de servicio

A continuación, te presentamos una serie de preguntas las cuales debes leerlos con atención y responder con sinceridad. Tus respuestas son confidenciales por lo que agradecemos que contestes honestamente de acuerdo a la siguiente escala:

Instrucciones: Marca con una (X) la opción que consideres que se adecúa a tu realidad.

Dimensión 1: Fiabilidad		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿La Municipalidad cumple con su servicio en el tiempo determinado?					
2	¿La Municipalidad brinda un servicio libre de errores?					
3	¿Cuándo el usuario tiene un problema, los trabajadores de la Municipalidad muestran interés en ayudarlo?					
4	¿Los trabajadores de la Municipalidad cuentan con conocimientos suficientes para apoyar a los usuarios?					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿El personal de la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas?					
6	¿El personal de la Municipalidad resuelve rápidamente cualquier problema que dificulta su servicio?					
7	¿El personal de la Municipalidad está capacitado para responder las consultas del usuario?					
Dimensión 3: Seguridad		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	¿El comportamiento del trabajador de la Municipalidad le inspira confianza y honestidad?					
9	¿El personal de la Municipalidad es amable y Cortez con el usuario?					
10	¿El personal de la Municipalidad está dispuesto a atender y ayudar al usuario?					
11	Los empleados de este Servicio son muy agradables.					

Dimensión 4: Empatía		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	¿El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada?					
13	¿El personal de la Municipalidad le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
14	¿El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende las necesidades del usuario?					
15	¿Los trabajadores de la Municipalidad le brindó informan de forma clara y comprensible?					
Dimensión 4: componentes tangibles		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	¿La Municipalidad cuenta con tecnología adecuada y suficiente para su atención?					
17	¿El personal de la Municipalidad que brinda servicio es fácilmente identificable?					
18	¿El material que brinda a la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento?					
19	¿Los ambientes de la Municipalidad donde brindan el servicio son cómodos y adecuados para todos los usuarios?					
20	¿La Municipalidad dispone de carteles que hace fácil la orientación?					

Instrumento de medición de la variable Acceso a la información pública

Dimensión 1: Portal de transparencia a información		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La Municipalidad cuenta con portal web para acceso a la información pública					
2	En el portal web de transparencia se pública las cuenta con datos sobre adquisiciones de bienes y servicios que realiza la Municipalidad					
3	El portal de transparencia se publica las los montos, proveedores, cantidad y calidad y bienes adquiridos que realiza la Municipalidad					
4	El portal de transparencia se publica las disposiciones emitidas por la Municipalidad					
5	El portal de transparencia se publica el organigrama y procedimientos de la Municipalidad					
6	La información que la Municipalidad de Distrital Libre pone a disposición de los ciudadanos en su página web es confiable					
7	El portal web se publica el procedimiento de acceso a la información pública.					
8	Los gastos tributarios se publican y actualiza en el portal Web de la Municipalidad.					
Dimensión 2: Accesibilidad de información pública		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	La Municipalidad le permite acceder a información pública que usted solicita, por ser su derecho.					
10	Las solicitudes de información pública son respondidas o resueltas					
11	Las solicitudes de información que presento, le atendieron dentro del plazo establecido (7días)					
12	Cuando no cumplen con el plazo de entrega de la información, la Municipalidad le comunican por escrito las razones por lo sucedido.					
13	Cuando el funcionario no cumplió con la					

	solicitud de información, se le sanciona correspondientemente.					
14	El funcionario de la Municipalidad responsable de dar información impide el acceso de la solicitud					

Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO QUICHUAY, JUNÍN 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Eduardo Martínez Ponce
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública
Institución donde labora:	Escuela Militar de Chorrillos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación	Investigación (Asesor, revisor y jurado de tesis).

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario AIP
Autora:	Pacheco Mendoza David (2023) (Adaptación de la Ley 27806)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	5 a 10 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios y servidores de la Municipalidad

Significación:	<p>Para la variable acceso a la información pública se elaboró un instrumento a partir de la Ley 27806, de la constitución política, tomado del ministerio de economía y finanzas (MEF, 2022). Se midió bajo su escala de dimensiones Portal de transparencia a la información (8 ítems) (mide la capacidad que tiene la municipalidad de ofrecer información al público a través de portales web tal como la ley lo establece) y Accesibilidad a la información (6 ítems) (mide el derecho que las personas (usuarios) tienen para solicitar y recibir información por parte de cualquier entidad de la administración pública), siendo un total de 14 ítems. el valor de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5).</p> <p>Determinar la incidencia del “Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023”</p>
----------------	--

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
La definición de Acceso a la información pública, es el derecho de los ciudadanos y el deber de las entidades de la administración pública para promover la transparencia de los actos del estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información (MEF, 2022).	Portal de transparencia a la información	Es la capacidad de la Municipalidad de ofrecer información a través de portales de dependencias públicas (portales web). Información como datos de la municipalidad, organigrama y procedimientos, adquisiciones de bienes y servicios, detalle de los montos comprometidos, los proveedores la cantidad y calidad de bienes y servicios adquiridos, entre otros adicionales que consideren pertinentes (MEF, 2022).
	Acceso a la información pública	Es el derecho que toda persona tiene para solicitar y recibir información por parte de cualquier entidad de la administración pública. Donde las entidades están obligadas a brindar información tal como lo señaladas la Ley (MEF, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Acceso a la información pública el cual es elaborado a partir de la Ley 27806, por el investigador. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión: Portal de transparencia a la información**
- Objetivos de la Dimensión: Mide la capacidad que tiene la Municipalidad de Quichuay de ofrecer información al público a través de portales web

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Portal web	¿La Municipalidad cuenta con un portal web para acceso a la información pública?	4	4	4	
Publicación de información	¿En el portal web de transparencia se publica la información referente adquisiciones de bienes y servicios que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿En el portal de transparencia se publica los montos, proveedores, cantidad y calidad y bienes adquiridos que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿En el portal de transparencia se publica las disposiciones administrativas y legales emitidas por la Municipalidad?	4	4	4	
	¿En el portal de transparencia se publica el organigrama funcional de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Los gastos tributarios se publican y actualizan en el portal Web de la Municipalidad?	4	4	4	
Credibilidad	¿La información que la Municipalidad Distrital pone a disposición de los ciudadanos en su página web tiene credibilidad?	4	4	4	
Procedimiento de acceso	¿El portal web se publica el procedimiento de acceso a la información pública?	4	4	4	

- **Segunda dimensión : Accesibilidad a la información pública**
- Objetivos de la Dimensión: Mide el derecho que las personas (usuarios) tienen para solicitar y recibir información por parte de cualquier entidad de la administración pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso	¿La Municipalidad le permite acceder a información pública que el ciudadano solicita, por ser su derecho?	4	4	4	
	¿El funcionario de la Municipalidad es responsable de dar información o impide el acceso de la solicitud?	4	4	4	
Tiempo de respuesta	¿Las solicitudes de información pública son respondidas o resueltas?	4	4	4	
	¿Las solicitudes de información que presento el ciudadano, le atendieron dentro del plazo establecido (7días)?	4	4	4	
	¿Cuándo no cumplen con el plazo de entrega de la información al ciudadano, la Municipalidad le comunican por escrito las razones por lo sucedido?	4	4	4	
Sanción	¿Cuándo el funcionario no cumplió con la solicitud de información, se le sanciona correspondientemente?	4	4	4	


 Eduardo Martínez Ponce
 DNI: 43337343

Significación:	La variable calidad de servicio, se utilizó la encuesta de SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). El cuestionario consta de 20 ítems, los cuales están agrupados en una escala de cinco dimensiones, Fiabilidad (capacidad que tiene la institución para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y correctamente la primera vez.), capacidad de respuesta (mide la capacidad de respuesta de los servidores de la municipalidad al brindar un servicio) , seguridad (mide la de conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad para servir e inspirar confianza y credibilidad al usuario.), empatía (mide la capacidad de ofrecer un servicio personalizado e idoneidad al usuario) y componentes tangibles (mide la percepción del usuario con respecto a los aspectos físicos y condiciones de la Municipalidad), el valor de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5). Determinar la incidencia del “ Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023 ”
----------------	---

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio Es el nivel de expectativa y percepción que tienen los clientes en este caso el usuario concerniente al grado de cumplimiento del servicio que ofrece la organización o entidad (Municipalidad). Parasuraman et al. (1988, Citado por salvador, 2010).	Fiabilidad	Es la capacidad que tiene la institución para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y correctamente la primera vez. En otras palabras, la entidad cumple con la entrega del servicio (Parasuraman et al., 1988).
	Capacidad de respuesta	Es la capacidad de respuesta de los servidores de la municipalidad al brindar un servicio rápido y adecuado, dentro de un tiempo permitido de las solicitudes, quejas o problemas a solucionar (Parasuraman et al., 1988).
	Seguridad	Es el nivel de conocimiento con que cuenta los trabajadores de la municipalidad, de la atención y acciones para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios (Parasuraman et al., 1988).
	Empatía	Es el nivel de atención individualizada que debe ofrecer a cada usuario. El cual debe ser un servicio adaptado al gusto del usuario para satisfacer su necesidad (Parasuraman et al., 1988).
	Aspectos tangibles	Es a percepción del usuario con respecto a los aspectos físicos y condiciones de la Municipalidad, comunicación, personal, comodidad (Parasuraman et al., 1988).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **SERVQUAL** elaborado por Parasuraman, Berry & Zeithaml, en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Primera dimensión: Fiabilidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar capacidad de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**, para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y correctamente la primera vez.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	¿La Municipalidad cumple con el servicio que solicito el usuario en el tiempo determinado?	4	4	4	
Servicio fiable	¿La Municipalidad brinda un servicio libre de errores?	4	4	4	
	¿Cuándo el usuario tiene un problema, los trabajadores de la Municipalidad muestran interés en ayudarlo?	4	4	4	

¿Los trabajadores de la Municipalidad cuentan con conocimientos suficientes para apoyar a los usuarios en una solicitud de servicio?	4	4	4	
--	---	---	---	--

• **Segunda dimensión: Capacidad de respuesta**

- Objetivos de la Dimensión: Mide la disposición y capacidad de respuesta de los servidores de la municipalidad del distrito de **Quichuay**, al brindar un servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	¿El personal de la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas?	4	4	4	
Resolución	¿El personal de la Municipalidad resuelve?	4	4	4	
	¿El personal de la Municipalidad está capacitado para responder las consultas del usuario?	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Seguridad**

- Objetivos de la Dimensión: Mide conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**, para servir e inspirar confianza y credibilidad al usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Confianza	¿El comportamiento del trabajador de la Municipalidad le inspira confianza y honestidad?	4	4	4	
	¿El personal de la Municipalidad es amable y Cortez con el usuario?	4	4	4	
	¿El personal de la Municipalidad es consiente para atender y ayudar al usuario?	4	4	4	
Credibilidad	El personal de la Municipalidad brinda una información con claridad a su solicitud del usuario.	4	4	4	

• **Cuarta dimensión: Empatía**

- Objetivos de la Dimensión: Mide la capacidad de ofrecer un servicio personalizado e idoneidad al usuario por parte de los funcionarios de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Involucramiento	¿El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada?	4	4	4	
	¿El personal de la Municipalidad le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	4	4	4	
Comprensión	¿El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende las necesidades del usuario?	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la Municipalidad le brindó informan de forma clara y comprensible?	4	4	4	

Quinta dimensión: Componentes tangibles

- Objetivos de la Dimensión: Mide la percepción del usuario con respecto a los aspectos físicos y condiciones de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología	¿La Municipalidad cuenta con tecnología adecuada y suficiente para su atención?	4	4	4	
Orientación	¿El personal de la Municipalidad que brinda el servicio informativo, es fácilmente identificarle?	4	4	4	
	¿La Municipalidad dispone de carteles que hace fácil la orientación?	4	4	4	
Material	¿El material que brinda a la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento?	4	4	4	
Ambientes	¿Los ambientes de la Municipalidad donde brindan el servicio son cómodos y adecuados para todos los usuarios?	4	4	4	


 Eduardo Martínez Ponce
 DNI: 43337343

Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO QUICHUAY, JUNÍN 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lenmy Stephanie Ochoa Santos		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional	(<input type="checkbox"/>)
Área de experiencia profesional	Gestión pública		
Institución donde labora:	Escuela Militar de Chorrillos		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación	Asesora, revisora y jurado de tesis.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario AIP
Autora:	Pacheco Mendoza David (2023) (Adaptación de la Ley 27806)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	5 a 10 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios y servidores de la Municipalidad

Significación:	<p>Para la variable acceso a la información pública se elaboró un instrumento a partir de la Ley 27806, de la constitución política, tomado del ministerio de economía y finanzas (MEF, 2022). Se midió bajo su escala de dimensiones Portal de transparencia a la información (8 ítems) (mide la capacidad que tiene la municipalidad de ofrecer información al público a través de portales web tal como la ley lo establece) y Accesibilidad a la información (6 ítems) (mide el derecho que las personas (usuarios) tienen para solicitar y recibir información por parte de cualquier entidad de la administración pública), siendo un total de 14 ítems. el valor de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5).</p> <p>Determinar la incidencia del “Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023”</p>
----------------	--

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
La definición de Acceso a la información pública, es el derecho de los ciudadanos y el deber de las entidades de la administración pública para promover la transparencia de los actos del estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información (MEF, 2022).	Portal de transparencia a la información	Es la capacidad de la Municipalidad de ofrecer información a través de portales de dependencias públicas (portales web). Información como datos de la municipalidad, organigrama y procedimientos, adquisiciones de bienes y servicios, detalle de los montos comprometidos, los proveedores la cantidad y calidad de bienes y servicios adquiridos, entre otros adicionales que consideren pertinentes (MEF, 2022).
	Acceso a la información pública	Es el derecho que toda persona tiene para solicitar y recibir información por parte de cualquier entidad de la administración pública. Donde las entidades están obligadas a brindar información tal como lo señaladas la Ley (MEF, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Acceso a la información pública el cual es elaborado a partir de la Ley 27806, por el investigador. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión: Portal de transparencia a la información**

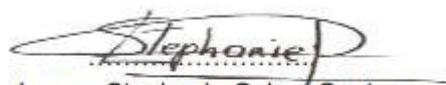
- Objetivos de la Dimensión: Mide la capacidad que tiene la Municipalidad de Quichuay de ofrecer información al público a través de portales web

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Portal web	¿La Municipalidad cuenta con un portal web para acceso a la información pública?	4	4	4	
Publicación de información	¿En el portal web de transparencia se publica la información referente adquisiciones de bienes y servicios que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿En el portal de transparencia se publica los montos, proveedores, cantidad y calidad y bienes adquiridos que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿En el portal de transparencia se publica las disposiciones administrativas y legales emitidas por la Municipalidad?	4	4	4	
	¿En el portal de transparencia se publica el organigrama funcional de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Los gastos tributarios se publican y actualizan en el portal Web de la Municipalidad?	4	4	4	
Credibilidad	¿La información que la Municipalidad Distrital pone a disposición de los ciudadanos en su página web tiene credibilidad?	4	4	4	
Procedimiento de acceso	¿El portal web se publica el procedimiento de acceso a la información pública?	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Accesibilidad a la información pública**

- Objetivos de la Dimensión: Mide el derecho que las personas (usuarios) tienen para solicitar y recibir información por parte de cualquier entidad de la administración pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso	¿La Municipalidad le permite acceder a información pública que el ciudadano solicita, por ser su derecho?	4	4	4	
	¿El funcionario de la Municipalidad es responsable de dar información o impide el acceso de la solicitud?	4	4	4	
Tiempo de respuesta	¿Las solicitudes de información pública son respondidas o resueltas?	4	4	4	
	¿Las solicitudes de información que presentó el ciudadano, le atendieron dentro del plazo establecido?	4	4	4	
	¿Cuándo no cumplen con el plazo de entrega de la información al ciudadano, la Municipalidad le comunican por escrito las razones por lo sucedido?	4	4	4	
Sanción	¿Cuándo el funcionario no cumplió con la solicitud de información, se le sanciona correspondientemente?	4	4	4	


 Lenmy Stephanie Ochoa Santos
 DNI: 41542187

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO QUICHUAY, JUNÍN 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lenmy Stephanie Ochoa Santos		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional (x)	
Área de experiencia profesional	Gestión pública		
Institución donde labora:	Escuela Militar de Chorrillos		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación	Asesora, revisora y jurado de tesis.		

5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta SERVQUAL
Autora:	Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988).
Procedencia:	EEUU
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios y servidores de la Municipalidad

Significación:	La variable calidad de servicio, se utilizó la encuesta de SERVQUAL de Parasuraman. Zeithaml y Berry (1988). El cuestionario consta de 20 ítems, los cuales están agrupados en una escala decinco dimensiones, Fiabilidad (capacidad que tiene la institución para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y correctamente la primera vez.), capacidad de respuesta (mide la capacidad de respuesta de los servidores de la municipalidad al brindar un servicio) , seguridad (mide la de conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad para servir e inspirar confianza y credibilidad al usuario.), empatía (mide la capacidad de ofrecer un servicio personalizado e idoneidad al usuario) y componentes tangibles (mide la percepción del usuario con respecto a los aspectos físicos y condiciones de la Municipalidad), el valor de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5). Determinar la incidencia del “ Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública en una Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023 ”
----------------	---

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio Es el nivel de expectativa y percepción que tienen los clientes en este caso el usuario concerniente al grado de cumplimiento del servicio que ofrece la organización o entidad (Municipalidad). Parasuraman et al. (1988, Citado por salvador, 2010).	Fiabilidad	Es la capacidad que tiene la institución para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y correctamente la primera vez. En otras palabras, la entidad cumple con la entrega del servicio (Parasuraman et al., 1988).
	Capacidad de respuesta	Es la capacidad de respuesta de los servidores de la municipalidad al brindar un servicio rápido y adecuado, dentro de un tiempo permitido de las solicitudes, quejas o problemas a solucionar (Parasuraman et al., 1988).
	Seguridad	Es el nivel de conocimiento con que cuenta los trabajadores de la municipalidad, de la atención y acciones para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios (Parasuraman et al., 1988).
	Empatía	Es el nivel de atención individualizada que debe ofrecer a cada usuario. El cual debe ser un servicio adaptado al gusto del usuario para satisfacer su necesidad (Parasuraman et al., 1988).
	Aspectos tangibles	Es a percepción del usuario con respecto a los aspectos físicos y condiciones de la Municipalidad, comunicación, personal, comodidad (Parasuraman et al., 1988).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **SERVQUAL** elaborado por Parasuraman, Berry & Zeithaml, en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

- **Primera dimensión: Fiabilidad**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar capacidad de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**, para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y correctamente la primera vez.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	¿La Municipalidad cumple con el servicio que solicito el usuario en el tiempo determinado?	4	4	4	
Servicio fiable	¿La Municipalidad brinda un servicio libre de errores?	4	4	4	
	¿Cuándo el usuario tiene un problema, los trabajadores de la Municipalidad muestran interés en ayudarlo?	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la Municipalidad cuentan con conocimientos suficientes para apoyar a los usuarios en una solicitud de servicio?	4	4	4	

• **Segunda dimensión : Capacidad de respuesta**

- Objetivos de la Dimensión: Mide la disposición y capacidad de respuesta de los servidores de la municipalidad del distrito de **Quichuay**, al brindar un servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	¿El personal de la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas?	4	4	4	
Resolución	¿El personal de la Municipalidad resuelve?	4	4	4	
	¿El personal de la Municipalidad está capacitado para responder las consultas del usuario?	4	4	4	

• **Tercera dimensión : Seguridad**

- Objetivos de la Dimensión: Mide conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**, para servir e inspirar confianza y credibilidad al usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	¿El comportamiento del trabajador de la Municipalidad le inspira confianza y	4	4	4	
	¿El personal de la Municipalidad es amable y Cortez con el usuario?	4	4	4	
	¿El personal de la Municipalidad es consiente para atender y ayudar al	4	4	4	
Credibilidad	El personal de la Municipalidad brinda una información con claridad a su solicitud del usuario.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Empatía**

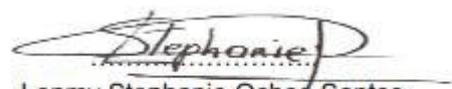
- Objetivos de la Dimensión: Mide la capacidad de ofrecer un servicio personalizado e idoneidad al usuario por parte de los funcionarios de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Involucramiento	¿El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada?	4	4	4	
	¿El personal de la Municipalidad le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	4	4	4	
Comprensión	¿El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende las necesidades del usuario?	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la Municipalidad le brindó informan de forma clara y comprensible?	4	4	4	

- **Quinta dimensión: Componentes tangibles**

- Objetivos de la Dimensión: Mide la percepción del usuario con respecto a los aspectos físicos y condiciones de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología	¿La Municipalidad cuenta con tecnología adecuada y suficiente para su atención?	4	4	4	
Orientación	¿El personal de la Municipalidad que brinda el servicio informativo, es fácilmente identificarle?	4	4	4	
	¿La Municipalidad dispone de carteles que hace fácil la orientación?	4	4	4	
Material	¿El material que brinda a la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento?	4	4	4	
Ambientes	¿Los ambientes de la Municipalidad donde brindan el servicio son cómodos y adecuados para todos los usuarios?	4	4	4	



Lenmy Stephanie Ochoa Santos

DNI: 41542187

Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO QUICHUAY, JUNÍN 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Roberto Joaquín Vivanco Burgos
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Área de experiencia profesional	Gestión Pública
Institución donde labora:	Escuela Superior de Guerra del Ejército
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación	Investigación (Asesor, revisor y jurado de tesis.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario AIP
Autora:	Pacheco Mendoza David (2023) (Adaptación de la Ley 27806)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectivo
Tiempo de aplicación:	5 a 10 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios y servidores de la Municipalidad

Significación:	<p>Para la variable acceso a la información pública se elaboró un instrumento a partir de la Ley 27806, de la constitución política, tomado del ministerio de economía y finanzas (MEF, 2022). Se midió bajo su escala de dimensiones Portal de transparencia a la información (8 ítems) (mide la capacidad que tiene la municipalidad de ofrecer información al público a través de portales web tal como la ley lo establece) y Accesibilidad a la información (6 ítems) (mide el derecho que las personas (usuarios) tienen para solicitar y recibir información por parte de cualquier entidad de la administración pública), siendo un total de 14 ítems. el valor de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4 y siempre 5).</p> <p>Determinar la incidencia del “Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023”</p>
----------------	--

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
La definición de Acceso a la información pública, es el derecho de los ciudadanos y el deber de las entidades de la administración pública para promover la transparencia de los actos del estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información (MEF, 2022).	Portal de transparencia a la información	Es la capacidad de la Municipalidad de ofrecer información a través de portales de dependencias públicas (portales web). Información como datos de la municipalidad, organigrama y procedimientos, adquisiciones de bienes y servicios, detalle de los montos comprometidos, los proveedores la cantidad y calidad de bienes y servicios adquiridos, entre otros adicionales que consideren pertinentes (MEF, 2022).
	Acceso a la información pública	Es el derecho que toda persona tiene para solicitar y recibir información por parte de cualquier entidad de la administración pública. Donde las entidades están obligadas a brindar información tal como lo señaladas la Ley (MEF, 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Acceso a la información pública el cual es elaborado a partir de la Ley 27806, por el investigador. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión: Portal de transparencia a la información**
- Objetivos de la Dimensión: Mide la capacidad que tiene la Municipalidad de Quichuay de ofrecer información al público a través de portales web

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Portal web	¿La Municipalidad cuenta con un portal web para acceso a la información pública?	4	4	4	
Publicación de información	¿En el portal web de transparencia se publica la información referente adquisiciones de bienes y servicios que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿En el portal de transparencia se publica los montos, proveedores, cantidad y calidad y bienes adquiridos que realiza la Municipalidad?	4	4	4	
	¿En el portal de transparencia se publica las disposiciones administrativas y legales emitidas por la Municipalidad?	4	4	4	
	¿En el portal de transparencia se publica el organigrama funcional de la Municipalidad?	4	4	4	
	¿Los gastos tributarios se publican y actualizan en el portal Web de la Municipalidad?	4	4	4	

Credibilidad	¿La información que la Municipalidad Distrital pone a disposición de los ciudadanos en su página web tiene credibilidad?	4	4	4	
Procedimiento de acceso	¿El portal web se publica el procedimiento de acceso a la información pública?	4	4	4	

• **Segunda dimensión : Accesibilidad a la información pública**

- Objetivos de la Dimensión: Mide el derecho que las personas (usuarios) tienen para solicitar y recibir información por parte de cualquier entidad de la administración pública.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso	¿La Municipalidad le permite acceder a información pública que el ciudadano solicita, por ser su derecho?	4	4	4	
	¿El funcionario de la Municipalidad es responsable de dar información o impide el acceso de la solicitud?	4	4	4	
Tiempo de respuesta	¿Las solicitudes de información pública son respondidas o resueltas?	4	4	4	
	¿Las solicitudes de información que presento el ciudadano, le atendieron dentro del plazo establecido (7días)?	4	4	4	
	¿Cuándo no cumplen con el plazo de entrega de la información al ciudadano, la Municipalidad le comunican por escrito las razones por lo sucedido?	4	4	4	
Sanción	¿Cuándo el funcionario no cumplió con la solicitud de información, se le sanciona correspondientemente?	4	4	4	


 Roberto Joaquín Vivanco Burgos

DNI: 09456398

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio Es el nivel de expectativa y percepción que tienen los clientes en este caso el usuario concerniente al grado de cumplimiento del servicio que ofrece la organización o entidad (Municipalidad). Parasuraman et al. (1988, Citado por salvador, 2010).	Fiabilidad	Es la capacidad que tiene la institución para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y correctamente la primera vez. En otras palabras, la entidad cumple con la entrega del servicio (Parasuraman et al., 1988).
	Capacidad de respuesta	Es la capacidad de respuesta de los servidores de la municipalidad al brindar un servicio rápido y adecuado, dentro de un tiempo permitido de las solicitudes, quejas o problemas a solucionar (Parasuraman et al., 1988).
	Seguridad	Es el nivel de conocimiento con que cuenta los trabajadores de la municipalidad, de la atención y acciones para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios (Parasuraman et al., 1988).
	Empatía	Es el nivel de atención individualizada que debe ofrecer a cada usuario. El cual debe ser un servicio adaptado al gusto del usuario para satisfacer su necesidad (Parasuraman et al., 1988).
	Aspectos tangibles	Es a percepción del usuario con respecto a los aspectos físicos y condiciones de la Municipalidad, comunicación, personal, comodidad (Parasuraman et al., 1988).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario **SERVQUAL** elaborado por Parasuraman, Berry & Zeithaml, en el año 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio

• Primera dimensión: Fiabilidad

- Objetivos de la Dimensión: Determinar capacidad de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**, para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y correctamente la primera vez.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	¿La Municipalidad cumple con el servicio que solicito el usuario en el tiempo determinado?	4	4	4	
Servicio fiable	¿La Municipalidad brinda un servicio libre de errores?	4	4	4	
	¿Cuándo el usuario tiene un problema, los trabajadores de la Municipalidad muestran interés en ayudarlo?	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la Municipalidad cuentan con conocimientos suficientes para apoyar a los usuarios en una solicitud de servicio?	4	4	4	

• Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: Mide la disposición y capacidad de respuesta de los servidores de la municipalidad del distrito de **Quichuay**, al brindar un servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad	¿El personal de la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas?	4	4	4	
Resolución	¿El personal de la Municipalidad resuelve?	4	4	4	

¿El personal de la Municipalidad está capacitado para responder las consultas del usuario?	4	4	4	
--	---	---	---	--

• **Tercera dimensión: Seguridad**

- Objetivos de la Dimensión: Mide conocimiento de los funcionarios de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**, para servir e inspirar confianza y credibilidad al usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	¿El comportamiento del trabajador de la Municipalidad le inspira confianza y honestidad?	4	4	4	
	¿El personal de la Municipalidad es amable y Cortez con el usuario?	4	4	4	
	¿El personal de la Municipalidad es consiente para atender y ayudar al usuario?	4	4	4	
Credibilidad	El personal de la Municipalidad brinda una información con claridad a su solicitud del usuario.	4	4	4	

• **Cuarta dimensión: Empatía**

- Objetivos de la Dimensión: Mide la capacidad de ofrecer un servicio personalizado e idoneidad al usuario por parte de los funcionarios de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Involucramiento	¿El personal de la Municipalidad brinda una atención personalizada?	4	4	4	
	¿El personal de la Municipalidad le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	4	4	4	
Comprensión	¿El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende las necesidades del usuario?	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la Municipalidad le brindó informan de forma clara y comprensible?	4	4	4	

• **Quinta dimensión: Componentes tangibles**

- Objetivos de la Dimensión: Mide la percepción del usuario con respecto a los aspectos físicos y condiciones de la Municipalidad del distrito de **Quichuay**.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología	¿La Municipalidad cuenta con tecnología adecuada y suficiente para su atención?	4	4	4	
Orientación	¿El personal de la Municipalidad que brinda el servicio informativo, es fácilmente identificarle?	4	4	4	
	¿La Municipalidad dispone de carteles que hace fácil la orientación?	4	4	4	
Material	¿El material que brinda a la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento?	4	4	4	
Ambientes	¿Los ambientes de la Municipalidad donde brindan el servicio son cómodos y adecuados para todos los usuarios?	4	4	4	



Roberto Joaquín Vivanco Burgos

DNI: 09456398

Anexo 6: Resultado de similitud del programa Turnitin

feedback studio David Ángel Pacheco Mendoza Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023 /null 6 de 368

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTION PÚBLICA

Acceso a la información pública y calidad de servicio en la función pública de la Municipalidad del distrito Quichuay, Junín 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en gestión pública

AUTOR:
Pacheco Mendoza, David Ángel (0000-0002-9883-6919)

ASESOR:
Mg Romani Allende, Freddy Gamaniel (0000-0002-1054-6715)
Mtra Alza Salvatierra, Maria Soledad (0000-0001-7639-1886)
Mg Majo Marmufo, Alberto Evans (0000-0003-3339-8919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía
LIMA – PERÚ
2023

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar:
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	revistas.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.unival.edu... Fuente de Internet	<1 %
8	Gordillo, Agustín. "Trat... Publicación	<1 %
9	repositorio.uwienner.edu... Fuente de Internet	<1 %
10	pa.biddigital.uccor.edu... Fuente de Internet	<1 %
11	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

Anexo 7: Muestra piloto de las variables

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA														
Portal de transparencia a información								Accesibilidad de información						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
6	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
8	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
9	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1
10	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
12	2	2	2	2	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
14	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
16	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
18	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
19	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1
20	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5

Confiabilidad de la variable acceso a la información pública

Variable 1	elementos	Alfa de Cronbach
Acceso a la información pública	14	0,937
D1 el portal de transparencia a la información	8	0,957
D2 entre accesibilidad de información pública.	6	0,806

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA																				
	Fiabilidad				Capacidad de respuesta			Seguridad				Empatía				Componentes tangibles				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2
8	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2
15	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
18	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Variable 2	elementos	Alfa de Cronbach
calidad de servicio	20	0,939
D1 Fiabilidad	4	0,691
D2 Capacidad de respuesta	3	0,817
D3 Seguridad	4	0,650
D4 Empatía	4	0,938
D5 Componentes tangibles	5	0,936

Anexo 8: Muestra de resultado de la variable 1

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA														
Portal de transparencia a información								Accesibilidad de información						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1
2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
7	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
8	2	1	2	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2
9	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
11	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
13	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
15	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
17	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
18	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1
19	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
21	2	2	2	2	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
23	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
25	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
27	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
28	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1
29	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
31	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
32	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
33	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3

34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
36	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3
37	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1
38	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1
39	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
40	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1
41	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
42	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3
43	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5
44	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
45	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	5	4	4	4
46	2	2	3	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	2	3
47	3	1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
48	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5
49	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
50	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2
52	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
54	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	2	2
55	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
56	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
57	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2
58	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
59	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
60	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3
61	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1
62	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1
63	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3
64	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2
65	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3
66	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1	1
67	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4
68	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2
69	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3
70	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
71	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2
72	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3

73	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
74	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3
75	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
76	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
77	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
78	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
79	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
81	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
82	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
83	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
84	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
85	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
86	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
87	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
88	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5
89	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1
90	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5
91	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
92	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
94	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	3	1
96	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	3	1	3
97	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	3	4
98	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5
99	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3
100	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	3
102	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
103	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5
104	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	3	1
105	3	2	2	2	1	2	2	2	4	2	4	2	3	2
106	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
107	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
108	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3
110	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3

111	5	4	2	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3
113	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
115	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
116	1	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	3	3	1
117	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
119	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
120	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
121	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
123	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
124	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
125	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
126	1	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5
127	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
128	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4
129	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
130	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
131	1	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5
132	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
133	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
134	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2
136	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4
137	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
138	1	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	2
139	1	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	2	4
140	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
141	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
142	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
143	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
144	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
146	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
148	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3

149	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
150	1	3	3	2	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4
151	1	3	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4
152	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
153	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
154	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1
155	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
156	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
157	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1
158	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4
159	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
160	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
161	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
162	1	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5
163	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4
164	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
165	1	2	2	2	2	2	1	4	2	1	2	1	2	2
166	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
167	1	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2	4
168	1	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4
169	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
170	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1
171	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
172	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
173	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1
174	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
175	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2
176	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1
177	1	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	2	2	4
178	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
179	1	2	5	5	4	2	2	4	4	5	5	4	3	5
180	1	2	3	2	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4
181	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
182	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4
183	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
184	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
185	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
186	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
187	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1

188	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
189	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
190	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
191	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
192	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
193	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
194	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
195	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
196	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
197	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
198	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
199	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
200	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
202	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
204	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
205	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
206	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
207	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
208	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
209	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
210	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
211	1	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5
212	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1
213	1	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5
214	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
215	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
217	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	3	1
219	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	3	1	3
220	2	4	2	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3
221	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3
222	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
223	1	5	5	5	1	3	5	4	4	4	5	4	3	5
224	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	3	1
225	1	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5

226	1	3	3	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4
227	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
228	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	4
229	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3
231	1	4	2	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3
232	1	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3
233	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
234	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
235	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
236	1	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	1
237	1	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
238	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
239	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	4
240	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1
241	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5
242	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
243	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
245	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
246	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
247	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	2
248	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
249	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
250	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
251	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
252	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
253	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
254	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
256	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
257	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	3	1
258	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
259	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
260	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
261	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
262	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
263	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1

264	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
265	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1
266	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
267	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
268	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5
269	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4
271	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
272	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2
273	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5
274	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
275	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
277	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
278	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
279	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	2
280	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
281	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
282	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
283	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
284	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
285	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
286	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
287	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
288	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
289	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
290	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
291	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
292	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
293	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3
294	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
295	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3

73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
74	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
76	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
78	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
82	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
86	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5
87	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
88	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
92	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
93	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
95	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	2	4	3	3	2	3	3	2
97	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
98	4	1	5	4	5	4	4	2	3	3	2	4	2	2	4	2	1	3	1
99	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	1	4
100	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
101	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
102	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
103	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5
105	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
106	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
107	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
108	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
109	4	1	5	3	5	4	4	2	3	3	2	4	2	2	4	2	1	3	1
110	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	1	4

189	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
195	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
197	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2
199	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
205	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
209	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5
210	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2
211	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
212	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5
213	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
214	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
215	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2
216	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
217	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
218	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	3
219	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
220	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
221	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
222	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2
223	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
224	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5
225	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
226	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5

265	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
266	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
267	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
268	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
270	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
271	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
275	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4
276	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
277	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
278	3	2	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	4
279	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
280	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
281	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
282	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
283	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
285	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
288	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
290	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
291	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
292	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
295	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2