



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información
pública en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Ayllon Yaya, Paola Lorena (ORCID: 0000-0002-8180-1154)

ASESOR:

Mg. Benavides Luksic, Luis (ORCID: 0000-0003-4001-4215)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y modernización del Estado

Lima- Perú

(2022)

DEDICATORIA

A Dios por brindarme sosiego cuando más lo necesite, a mi familia por la constancia y dedicación que brindaron en mi educación, tanto ética como profesional y al recuerdo de mi querido abuelo.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, amigos y compañeros de estudio por siempre permanecer de forma incondicional ante cualquier dificultad

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.MÉTODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	25
4.1. Análisis descriptivos de las variables en estudio	25
4.2. Análisis inferencial	34
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencias del nivel de la Variable Gestión de transparencia	25
Tabla 2. Distribución de frecuencias del nivel de la Dimensión Accesibilidad.....	26
Tabla 3. Distribución de frecuencias del nivel de la Dimensión Comprensión	27
Tabla 4. Distribución de frecuencias del nivel de la Dimensión Pertinencia.....	28
Tabla 5. Distribución de frecuencias del nivel de la Dimensión Calidad y fiabilidad	29
Tabla 6. Distribución de frecuencias del nivel de la Variable Calidad en el acceso a la información pública	30
Tabla 7. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión de calidad de desempeño técnico	31
Tabla 8. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión de calidad de la función de servicio	32
Tabla 9. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión Valor percibido	33
Tabla 10. Prueba de normalidad	35
Tabla 11. Grado de relación según coeficiente de correlación	36
Tabla 12. Correlaciones de Rho de Spearman entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021.	37
Tabla 13. Correlaciones de Rho de Spearman entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico, 2021	38
Tabla 14. Correlaciones de Rho de Spearman entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio, 2021.	39
Tabla 15. Correlaciones de Rho de Spearman entre la gestión de transparencia y el valor percibido, 2021.	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de barras del nivel de la Variable Gestión de Transparencia .	26
Figura 2. Diagrama de barras del nivel de la Dimensión Accesibilidad	27
Figura 3. Diagrama de barras del nivel de la Dimensión Comprensión	278
Figura 4. Diagrama de barras del nivel de la Dimensión Pertinencia.....	289
Figura 5. Diagrama de barras del nivel de la Dimensión Calidad y Fiabilidad	30
Figura 6. Diagrama de barras del nivel de la Variable Calidad en el acceso a la información pública	31
Figura 7. Diagrama de barras del nivel de la dimensión de calidad de desempeño técnico.....	32
Figura 8. Diagrama de barras del nivel de la dimensión de calidad de la función de servicio	33
Figura 9. Diagrama de barras del nivel de la dimensión Valor percibido	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021. Este estudio se basó en el método cuantitativo, tipo de investigación correlacional, diseño no experimental y de campo, cuya recolección de información se fundamentó en la técnica de la encuesta. Como instrumento de recolección de información se utilizó un cuestionario con escala tipo Likert conformado por 20 ítems. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existen evidencias significativas como para afirmar que existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021, con un coeficiente de correlación entre ambas variables de 0,427, puesto que el p-valor es menor al nivel de significancia de 0,05. En tal sentido, existe una correlación positiva media entre estas dos variables.

Palabras clave: gestión de transparencia, calidad, información pública.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between transparency management and quality of access to public information in a provincial municipality of Lima, 2021. This study was based on the quantitative method, correlational research type, non-experimental and field design, whose data collection was based on the survey technique. A questionnaire with a Likert-type scale consisting of 20 items was used as a data collection instrument. The results obtained allowed concluding that there is significant evidence to affirm that there is a significant relationship between transparency management and the quality of access to public information in a provincial municipality of Lima, 2021, with a correlation coefficient between both variables of 0.427, since the p-value is less than the significance level of 0.05. In this sense, there is an average positive correlation between these two variables.

Keywords: transparency management, quality, public information.

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de un Estado eficiente que se adapte a nuevas necesidades que han surgido en la población es urgente. No han sido pocas las iniciativas desde hace unas décadas para lograr cambios profundos y significativos en la gestión pública. Como reflejo de estos esfuerzos, se promulgó la Ley N°27658 por la que se declara el Estado de Perú en proceso de modernización, teniendo como objetivo alcanzar un Estado que esté al servicio de los ciudadanos, transparente, descentralizado e inclusivo. Esta declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático y se encuentre al servicio del ciudadano.

Teniendo esto en cuenta es importante especificar que un eje central de la modernización del Estado es la transparencia y la facilidad de acceso a la información en las instituciones estatales, un hecho que no solo impacta positivamente en un gasto público más eficiente, sino que también aumenta la confianza de los ciudadanos en las entidades gubernamentales. En una primera instancia esto se puede entender tan solo como un componente fundamental en la eficiencia del Estado, pero en un sentido más amplio el ejercicio de la transparencia y el acceso a la información trasciende el mero significado práctico, pues es parte fundamental de las sociedades democráticas en las que el diálogo continuo entre población y autoridades es parte medular.

Asimismo, resulta importante considerar que la ciudadanía demanda el conocimiento de los procesos con los que se lleva a cabo la gestión gubernamental por medio de sus autoridades elegidas y de los trabajadores implicados en la institución. El uso apropiado de sus recursos y la realización de los propósitos estratégicos también son otros requerimientos de la ciudadanía para que tengan la percepción de que el Estado está siendo eficiente. La estimación de los resultados solo se logra definir a través de la ejecución del gasto público. No obstante, no se logra el resultado para el cual se realizó la inversión y la forma de estimarlo de este

modo es erróneo, puesto que es el ciudadano quien manifiesta si el resultado obtenido es satisfactorio (Sefora, 2020).

Por otro lado, lo contrario a una gestión transparente y que comunica sus resultados a los grupos de interés es el terreno propicio para que crezca el lastre que el país viene arrastrando a lo largo de su vida republicana: la corrupción. Este fenómeno le cuesta al Perú 23 mil millones de soles cada año (Shack et al., 2020), lo que es un monto considerable para un país en el que la pobreza es un problema latente. Pero el problema no es solo económico, sino que la corrupción destruye el tejido social y va agrietando los fundamentos de la gobernabilidad y la democracia, pues debilita la confianza poblacional en el estado, sus poderes y la institucionalidad, además de quebrantar los valores de la persona (Gonzales Espinoza y Boem, 2011).

Para contrarrestar el fenómeno de la corrupción es fundamental entonces la transparencia y la rendición de cuentas en los diversos sectores del Estado como el antídoto para evitar negociaciones fuera de la ley y la malversación de fondos públicos Gontero (2015).

Según las investigaciones de la CEPAL, la pobreza aumentaría del 30.5 al 33.7% luego de la pandemia por la COVID-19, por lo que el panorama del desarrollo no es de lo más esperanzador para la mayoría de países del mundo. Es por eso que hoy y con más urgencia se necesita luchar contra la corrupción. Frente a esta problemática la presente investigación se justificó en la importancia de obtener nuevas evidencias para poder mejorar el acceso a la información y transparencia en la gestión pública, y así ensayar posibles soluciones en aras de lograr entidades municipales competentes y libres de corrupción. Usando el caso particular de una municipalidad provincial de Lima, se intentó medir el nivel actual de los parámetros de transparencia económica y en gestión, así como la capacidad de fácil acceso a la información de estas instituciones de parte del público.

En este contexto es primordial el fortalecimiento del Estado y las organizaciones que velan por la transparencia gubernamental. Sin embargo,

también es necesario la incorporación de las TIC como herramienta ad hoc para ampliar la base informativa de las entidades del estado. Como menciona Ripalda (2020), es importante emplear las TIC como una ventaja y un elemento eficaz en la tarea de reformar la gestión pública, con el propósito de hacer partícipes a los ciudadanos, al sector empresarial y demás institucionales sociales vinculadas al Estado.

En la situación actual, si bien la pandemia ha dejado consecuencias que aún se están procesando como sociedad, a la vez ha demostrado que las nuevas tecnologías pueden servir de elemento unificador y de gran utilidad para gestionar sistemas complejos. Así, difundir la digitalización de la información y proponer mecanismos unificados e interconectados y abiertos al público son posibilidades para facilitar la accesibilidad a los datos de los organismos gubernamentales, con la finalidad de conseguir un sistema moderno e interconectado.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se propone como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021?, del cual se derivan los siguientes problemas específicos: (1) ¿cuál es la relación entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico, 2021?; (2) ¿cuál es la relación entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio, 2021?; y (3) ¿cuál es la relación entre la gestión de transparencia y el valor de servicio percibido, 2021?

Hecha las consideraciones anteriores, surge el siguiente objetivo general: determinar la relación entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021. Además, los objetivos específicos son (1) identificar la relación entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico, 2021; (2) establecer la relación entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio, 2021; y (3) determinar la relación entre la gestión de transparencia y el valor de servicio percibido, 2021.

Por último, la hipótesis general es: existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021. Las hipótesis específicas son (1) existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico, 2021; (2) existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio, 2021; y (3) existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y el valor percibido, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los principales antecedentes del estudio en el contexto nacional se encuentran los estudios desarrollados por los siguientes autores:

Morales y Llatas (2021) realizaron un artículo que tuvo por objeto estableció el vínculo entre transparencia en la municipalidad distrital de La Victoria, 2020 y gobierno electrónico. En donde concluyo resultados que determinaron una valoración de 69% equivalente a la calificación de muy buena para la variable gobierno electrónico, y una valoración de 63%, equivalente a buena para la variable transparencia. La relación de ambas variables es positiva media de 0.542 y significativa al nivel 0,01. Concluyó que existe absoluta relación entre gobierno electrónico, la LTAIP y los portales institucionales.

Cárdenas (2020) estudió las limitaciones y deficiencias normativas del derecho de acceso a la información pública en la legislación peruana, concluyendo que, es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Perú y en las políticas internacionales. Sin embargo, desde la creación de la ley en el 2003, se han producido algunos avances que aún no son suficientes, señalando carencias y limitaciones concernientes con la falta de autonomía de la “ANTAIP”, que lo convertiría en un órgano insuficiente para velar por el cumplimiento de las normas de transparencia, estas deficiencias y limitaciones relacionadas con la falta de determinación de la responsabilidad administrativa debido al incumplimiento de las normas de transparencia y acceso a la información pública, lo que se traduce en falta de sanciones efectivas, limitaciones en la tramitación de los requerimientos de acceso a la información, discrecionalidad excesiva en la ampliación de los plazos de dichos tramites, tasas excesivas, falta de órganos especializados en la tramitación de las referidas solicitudes; entre otras.

Ponce (2019) analizó y clasificó los diferentes tipos de gestión de las medidas de transparencia en las administraciones públicas en el Perú. El autor concluye que la tipología propuesta ha tenido en cuenta la teoría de la Nueva Gestión Pública y

la teoría del modelo agente-principal. El primero ha llevado a la definición de un tipo ideal de instituciones públicas transparentes, mientras que el segundo, junto con el neoinstitucionalismo, ha llevado a la formulación de cinco tipos propuestos: gestión opaca, gestión normativa, gestión visible, gestión responsable y gestión responsable institucionalizada. Estos dos últimos tipos de gobernanza permitirán alcanzar el objetivo de un funcionamiento transparente de las instituciones públicas. La tipología propuesta utiliza variables universalmente válidas para definir la transparencia en el sector público y, por lo tanto, puede utilizarse para distinguir entre los distintos tipos de políticas de transparencia en la gestión de las instituciones públicas en cualquier país en el que la transparencia esté desarrollada en algún grado (o, al menos, exista un marco legal para promover las políticas relacionadas con la transparencia).

Boulanger, W. y Del Castillo, (2019), planteó la teoría a partir de la manifestación de la Ley N° 27806, como elemento de gestión eficiente contra la corrupción, y ayuda en la mejora de la gobernabilidad, plantándose como objetivo su comprobación, en donde entre los resultados, llama la atención que solo el 59,9% tiene conocimiento del sistema legal, el 76,2% confirma que el portal transparente no cuenta con la información necesaria y completa, el 62,9% piensa que aún no ha cumplido con el objeto de la ley y el 86,9% cree que si la ley se aplica correctamente hará un aporte positivo a la lucha contra la corrupción, se aplican herramientas de gestión en las disposiciones del estudio, esta es un arma eficaz en la lucha, eliminación y prevención de la corrupción. A pesar de ello, no se han obtenido resultados satisfactorios de acuerdo con sus objetivos desde su aprobación; Sin embargo, no es la solución prescindir de él, si no, se deben contar con mecanismos que ayuden a promover la regulación.

Valeriano (2019) analizó la transparencia tanto de la administración pública como privada en el Perú en el contexto de la crisis de valores que ha afectado el crecimiento del país. El autor concluyó que Perú, al igual que sus semejantes de América Latina, está experimentando la crisis con mayor corrupción de su historia,

encontrándose implicadas las autoridades electas, los funcionarios de la administración pública en sus diferentes niveles y los ejecutivos de las empresas privadas que pertenecen al sector construcción. Esta situación ha tenido, tiene y seguirá teniendo un impacto significativo en el desarrollo político, económico, y social del país. En cuanto a la situación política, el factor de riesgo interno creció, frenó y desalentó la inversión extranjera y nacional, que es el motor de la economía del país. A nivel económico, el principal factor macroeconómico, que es el PBI disminuyó y aunque la situación económica actual se estabilizó en el 3,8% en 2018, sigue mostrando signos de subdesarrollo debido a los problemas económicos y estructurales del país, sobre todo en los sectores de producción y servicio servicios. En el ámbito social, el número de grupos vulnerables (pobreza y extrema pobreza) aumentó.

Aliaga (2016) determinó la forma en que las municipalidades del distrito de Lima metropolitana cumplieron con los requisitos de divulgación de información en los portales de transparencia estándar de las Municipalidades en el año 2015. La autora concluye que los hallazgos de la Defensoría del Pueblo (2013) en las municipalidades de Lima capital, son consistentes con los resultados de este estudio. La muestra de que los resultados sean similares demuestra que la realidad no ha cambiado a pesar de los años transcurridos. En otras palabras, el público aún no tiene información completa sobre la administración de las municipalidades de Lima Metropolitana.

En el en contexto internacional se encuentran los estudios desarrollados por los siguientes autores:

Grimmelikhuijsen y Feeney (2021) desarrollaron y probaron un marco integrador para implementar el gobierno abierto en los gobiernos locales de Estados Unidos basándose en sus tres dimensiones: accesibilidad, transparencia y participación. El gobierno abierto es una innovación importante para promover un gobierno creíble e inclusivo. Los autores concluyeron que la estructura organizativa,

incluida la capacidad tecnológica y organizativa, es un determinante común a todas las dimensiones del gobierno abierto. Además, la accesibilidad está influida por una combinación de cultura innovadora y participativa y de presiones externas; la cultura flexible e innovadora se asocia de manera positiva con mayores niveles de transparencia, mientras que la capacidad representa un predictor de gran relevancia relacionado con la aceptación de características participativas. Finalmente, se determinó que no existe una solución estándar para promover las tres dimensiones del gobierno abierto, ya que cada dimensión está sujeta a una combinación muy particular de determinantes.

Mena (2020) analizó la gestión documentaria en los procesos de rendición de cuentas proponiendo apuntes para una ley cubana de transparencia. El autor concluyó que la legislación cubana en materia de transparencia es esencial para la aplicación de muchos elementos fundamentales de un nuevo modelo social y económico. Por lo tanto, se examinó la relación entre el avance de la modernización en la administración pública, la adopción de leyes en materia de transparencia y acceso a la información. También codifica los conceptos de responsabilidad y transparencia y establece los principios de las leyes de transparencia. Por último, se discute la relación entre la gestión de documentos y la legislación de apertura, destacando el papel de la primera para garantizar la exactitud de la información.

Mabillard y Keuffer (2020) analizaron el debate relacionado con la comunicación pública transparente, considerada un principio clave de la buena gobernanza y evaluaron las prácticas de transparencia en todos los municipios suizos en 2018 utilizando el Índice de Información en Línea (LTI). Los autores concluyen que las prácticas de los municipios son muy variadas y que el tamaño de su población así como su capacidad financiera poseen una alta incidencia en la cantidad de información difundida en sus sitios web oficiales.

Astudillo (2020) propuso un conjunto de elementos que permitieran lograr una aproximación conceptual y teórica de transparencia como principio, lineamiento fundamental en el ejercicio de la función pública en un sistema democrático y del

derecho de acceso a la información pública como expresión directa de este principio. Referido autor concluyó que el derecho de acceso a la información en poder de las autoridades públicas u otros organismos que gestionan recursos y fondos públicos es un derecho fundamental que debe formar parte del estatuto jurídico de los ciudadanos en cualquier sociedad democrática.

Steudt, Medranda y Sánchez (2020) evaluaron la transparencia de la información pública sobre proyectos mineros canadienses en Ecuador. Los autores concluyeron que, en las industrias extractivas, la transparencia de la información pública se considera un medio para combatir elementos antidemocráticos tales como la corrupción y el secretismo; de igual manera refuerza la confianza del público en el gobierno y promueve la participación de los ciudadanos de una manera activa. Según lo establecido en el marco legal a nivel nacional, se elaboraron 56 indicadores y criterios de evaluación que se publicaron en las páginas web de las empresas participantes. La mayor parte de las lagunas se encontraron en el cumplimiento del marco legal por parte de las empresas (20% y 13% respectivamente), con sitios web dirigidos a los accionistas e inversores más que a las partes interesadas.

A continuación, se presentan los fundamentos teóricos, que enmarcan la investigación tomando como referencia las variables a estudiar: 1) gestión de transparencia y 2) calidad en el acceso a la información pública. La variable *gestión de transparencias* la encontramos sustentada en los siguientes autores: En relación a la variable transparencia, en el contexto de la función pública, la transparencia es la cualidad o característica de disponer de información clara y precisa sobre una persona o cosa, en este caso el Estado y sus instituciones, que mejora nuestra capacidad de entender, controlar e informar sobre el ejercicio del poder. Además, la aplicación de este atributo al ejercicio de una función pública implica inevitablemente que la actuación de las autoridades debe ser visible para toda la población y en general, a toda la opinión pública (Ponce, 2019).

La transparencia significa entonces que toda la información tales como documentos, los datos, el desarrollo de la toma de decisiones e incluso la información sobre determinadas actividades públicas institucionales y los funcionarios públicos, debe ponerse a disposición del público. Esta información no sólo debe ser pública, sino que también debe ser relevante y útil para los ciudadanos, es decir, aportarles un valor añadido, y ser de alta calidad (fácil de leer, utilizar y verificar), lo que facilita el acceso a la información. Esta información, a su vez, debe contar con los canales de acceso necesarios para permitir la canalización correcta de la información entre la entidad y el ciudadano (Ponce, 2019).

La transparencia es un deber de los actores públicos de informar sobre sus acciones y su administración; constituyendo la democracia participativa uno de sus principales y está directamente relacionada con la ética. A pesar de que el país ha avanzado en el acceso a la información, aún es necesario responder a los requerimientos de la ciudadanía a través de una variedad de medios tecnológicos y también aquellos considerados como no tecnológicos para promover la participación ciudadana y el flujo de información entre el Estado y los gobernados (Matallana, Pineda y Barreto 2021).

Grimmelikhuijse. y Feeney (2021). En la actualidad, las instituciones públicas siguen proporcionando información a través de folletos y anuncios en los periódicos, pero cada vez utilizan más los sitios web institucionales y las denominadas redes sociales. En tal sentido, la gestión de transparencia se basa fundamentalmente en la medida en que los gobiernos proporcionan información a las partes interesadas externas en los sitios web principalmente

Por su parte, Heald, citado por Mabillard y Keuffer (2020), describe la transparencia como una virtud pública que está "desacreditada o es inapropiada para contradecir", y es considerada un pilar esencial de la buena gestión. Es alabada por su capacidad para descubrir secretos ocultos, así como también prácticas corruptas o disfunciones, y es cada vez más utilizada por las

organizaciones públicas para orientar su trabajo. De igual manera, se promueve a menudo por su supuesto impacto positivo en la eficiencia administrativa, la confianza y la participación de los ciudadanos, y la responsabilidad pública de las instituciones del estado.

Vishwanath y Kaufmann citados en Ponce (2019), consideran que, para entender y hacer operativo el concepto de transparencia y los aspectos necesarios a tener en cuenta en su evaluación, debería incluir las siguientes dimensiones:

Accesibilidad: La información accesible es aquella que resulta cómoda y accesible para las personas. Esto significa que las administraciones deben trabajar con la información, por ejemplo, creando directorios con capacidad de búsqueda o de fácil uso para todas las personas. Por lo tanto, para que la información sea accesible, es necesario organizar los archivos y establecer unas normas mínimas para que las solicitudes de información puedan ser tratadas con eficacia.

Comprensión: La información proporcionada debe de contener datos útiles para el público y de fácil entendimiento, que permita que el ciudadano pueda discernir sobre los temas que considere relevante.

Pertinencia: La pertinencia de la información depende de quiénes son los usuarios potenciales, es decir, de si la información es adecuada para su finalidad. Por tanto, la relevancia está directamente relacionada con el beneficio para el individuo y, por lo tanto, depende de cada caso concreto. Por lo tanto, los funcionarios deben tener en cuenta qué información es relevante para los ciudadanos y a los ciudadanos en general.

Fiabilidad y calidad: La información proporcionada por los organismos públicos debe estar libre de errores y omisiones que, aunque sean accidentales, afectan a su calidad y fiabilidad. La calidad de la información también está relacionada con la relevancia, debiendo ser coherente con la actuación de la institución. También resulta importante la viabilidad de que la información

presentada pueda ser validada y su forma de presentación al público debe ser altamente legible.

Respecto a la variable calidad en el acceso a la información pública se tiene que, en la indagación de esta, los expertos intentan evaluar qué tan bien los portales web del gobierno satisfacen los requerimientos de los ciudadanos y miden la calidad de los servicios prestados. Desafortunadamente, a pesar de los extensos estudios sobre la calidad del servicio en el acceso a la información, no existe un consenso sobre los criterios de evaluación (Li & Shang, 2020). Estos autores la definen como una síntesis de los elementos del contenido y de la prestación del servicio. Específicamente, la calidad del contenido se refiere a las funciones de servicio disponibles en los sitios web gubernamentales, y la calidad con la que se presta el servicio refleja la tecnología que respalda la función de ese servicio para que la información sea transparente.

En ese escenario se reflejan las dimensiones que a continuación se presentan:

La calidad de desempeño técnico; está relacionado con los espacios técnicos que respaldan la prestación de servicios en relación al acceso a la información en las municipalidades y se apoyan en cuatro atributos esenciales; calidad del sistema, accesibilidad, confiabilidad y seguridad (Li & Shang, 2020). La calidad del sistema se refiere a una disposición fácil de usar las propiedades de los portales web gubernamentales, como el diseño, usabilidad, navegabilidad y los módulos de operación de calidad de los ciudadanos (Tan et al., 2013). Por su parte, Blut (2016) afirma que la calidad del sistema es el primer determinante de la calidad en el acceso a la información y muy importante durante la etapa inicial de la prestación de servicios de manera virtual, y que las percepciones de los ciudadanos sobre la calidad siempre comienzan con una evaluación visual del sistema de sitio web estatal.

Al respecto, la fiabilidad hace alusión a la medida en que todas las funciones del servicio operan con normalidad, coherencia, y los problemas que surgen se

resuelven oportunamente y refleja las evaluaciones de los ciudadanos sobre el rendimiento de los sitios web gubernamentales en cuanto a la prestación correcta y puntual de los servicios que necesitan (Li & Shang, 2020). Dentro del dominio de las municipalidades, especialmente para servicios transaccionales en sitios web gubernamentales, la importancia de la confiabilidad para explicar las percepción del ciudadanos sobre la eficacia del servicio en al acceso a la información ha sido validada por evidencia empírica en la literatura existente (Papadomichelaki, y Mentzas, 2012). Desde esa perspectiva, la confiabilidad es un factor esencial para la calidad del servicio en línea porque el funcionamiento técnico correcto del sitio determina directamente el éxito de la prestación del servicio (Parasuraman et al., 2005).

En torno a la seguridad puede definirse como la medida en que un sitio web del gobierno se protege de infracciones y ataques por parte de personas no autorizadas. Como era de esperar, en lo que concierne a los servicios públicos en virtuales, la seguridad es de máxima importancia para los ciudadanos, especialmente cuando se trata de servicios públicos que involucran privacidad personal y transacciones financieras (Li & Shang, 2020). Se enfatiza además que las brechas de seguridad en los sitios web gubernamentales, ya sean fugas de información, pérdidas financieras o ataques malintencionados, no solo desalientan al público de utilizar los servicios públicos en línea, sino que también aumentan la insatisfacción de los ciudadanos con la calidad del servicio de los sistemas de gobierno electrónico. De acuerdo con este argumento, estudios previos también observan que la percepción de los ciudadanos sobre la seguridad de los portales web estatales es una variable antecedente importante para la aceptación del gobierno electrónico, así como un predictor importante de la calidad del servicio del gobierno electrónico (Shareef, et al., 2011).

Finalmente, se menciona la accesibilidad; la cual puede describirse como la calidad en que las funciones de servicio en los website institucionales están adecuadas para los ciudadanos, con sus diferentes capacidades y limitaciones de

TIC. No debe confundirse con la calidad del sistema, que cubre los atributos físicos relacionados con el funcionamiento de un sistema de gobernanza electrónica y la facilidad con que los ciudadanos pueden usarla (Li & Shang, 2020).

Respecto a la dimensión calidad de la función de servicio se relaciona con el proceso o gestión de proporcionarles a los ciudadanos todos sus requerimientos en torno al servicio público en línea. También tiene cuatro atributos a saber: calidad de la información, idoneidad de servicio, interactividad y capacidad de respuestas (Li & Shang, 2020). La calidad de la información se describe la competencia de un portal web gubernamental para proporcionar información oportuna pertinente, completa, concisa y que se considere relevante de acuerdo con los requerimientos de los ciudadanos. De acuerdo con las etapas de desarrollo de servicios de gobierno electrónico han avanzado gradualmente desde una fase estática original caracterizada por la promulgación unilateral de información a una fase interactiva en la que manejan asuntos oficiales entre los gobiernos y el público, la calidad de la información sigue siendo un componente vital de un servicio público en línea de alta calidad y una buena experiencia de usuario (Li & Shang, 2020). Dado que la mayoría de los ciudadanos no están familiarizados con las tareas administrativas, es de suma importancia facilitarles información útil y explicarles los procedimientos necesarios para realizar las transacciones (Qutaishat, 2013).

Asimismo, la capacidad del servicio describe la medida en que un sitio web gubernamental proporciona contenido que satisface los requerimientos expresados, muchas veces expresadas en solicitudes de los ciudadanos, ayudándolos a lograr los objetivos deseados. La capacidad del servicio es fundamental para que los usuarios obtengan una evaluación positiva de este proceso (Li & Shang, 2020). Además, para garantizar la transparencia y una adecuada rendición de cuentas, el proceso de finalización del servicio debe ser rastreable y los ciudadanos deben ser informados del estado del servicio (Tan et al., 2013). En cuanto a la interactividad se utiliza para evaluar qué tan bien los sitios web de las municipalidades involucran a los ciudadanos en los asuntos públicos y promueven

el interés público al proporcionar diversos medios y oportunidades para las comunicaciones entre el gobierno y los ciudadanos (Li & Shang, 2020).

Cabe agregar que la e-participación tiene un gran potencial para que los ciudadanos puedan influir en las políticas y los servicios públicos que afectan sus vidas. Por lo tanto, qué tan bien los proveedores de servicios involucran al público y qué tan bien los ciudadanos pueden intervenir en asuntos públicos a través de los sitios web del gobierno definitivamente será un factor en su percepción de la calidad de los servicios de gobierno electrónico (Qutaishat, 2013).

Por último, la capacidad de respuesta abarca la rapidez con la que un sitio web del gobierno responde a las opiniones y solicitudes de los ciudadanos. Según la nueva gestión pública, las entidades estatales deberían intentar investigar nuevas tecnologías con la finalidad de mejorar su capacidad de respuesta a los intereses y demandas de los ciudadanos para proporcionar un servicio público orientado a los mismos y orientado a una gestión de transparencia confiable (Li & Shang, 2020). Los ciudadanos siempre esperan respuestas más rápidas y eficaces de las instituciones gubernamentales cuando comunican sus pensamientos y necesidades a través de los sitios web del gobierno que cuando utilizan los modos de comunicación más antiguos. Escuchar la voz de la ciudadanía es un requisito inherente a un gobierno responsable. (Qutaishat, 2013).

Finalmente, la dimensión del valor percibido es el juicio general del usuario sobre la utilidad del servicios fundamentalmente en las percepciones de los beneficios obtenidos en la compensación entre costos y beneficios (Li & Shang, 2020). Los usuarios evalúan los servicios públicos mucho más en términos de la utilidad, así como por su desempeño y también toman en consideración los objetivos políticos de los servicios y la legitimidad del desempeño representado en el servicio. Por esta razón, la evaluación del público del servicio de gobierno mediante el acceso a la información digital se basa en el juicio del desempeño del servicio y si cumple con sus expectativas, más que en una evaluación de la relación desempeño / costo (Cordella & Bonina, 2012). Para Moore (1995), satisfacer los requerimientos de los

ciudadanos y crear valor para el público debería ser la promesa central del gobierno en lo que concierne a la prestación de servicios públicos. Según ese estándar, la legitimidad del gobierno electrónico radica principalmente en su capacidad de crear valor para los ciudadanos mediante la prestación de servicios públicos. En la práctica, los sitios web gubernamentales son una buena forma de crear valor para el público: permiten que el gobierno comparta información, ofrezca servicios de manera conveniente y eficiente y brinde una plataforma más amplia para la participación pública (Cordella & Bonina, 2012). Como destacaron las Naciones Unidas (2007), “la gente expresa sus preferencias, el gobierno utiliza la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) para mejorar su propia capacidad de entregar lo que la gente quiere y, finalmente, se crea valor público” (p. 5). Por lo tanto, la percepción de valor de los ciudadanos en el contexto del gobierno electrónico depende en gran medida del valor público generado por el servicio de gobierno electrónico (Al-Hujran, et al.,2015)

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

En consideración a los objetivos y naturaleza de esta investigación, esta reunió las características y cualidades para ser calificada como una “Investigación aplicada”, ya que partió de la identificación de un problema concreto en la práctica y se orientó hacia la investigación científica para proponer soluciones al mismo. Por lo tanto, el interés se basa en observar directamente la realidad y aplicación inmediata de acciones concretas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por otra parte, en este estudio se asumieron conceptos y perspectivas del paradigma positivista o cuantitativo de la investigación, tradición científica fundamentada en un esquema deductivo y lógico, orientado a la comprobación de la teoría científica, a través de la medición estandarizada y numérica. Al respecto, Cadena et al. (2017) señalan que este se fundamenta en el estudio de la asociación de variables numéricas o cuantitativas. Dicha perspectiva cuantitativa se asocia con el positivismo, con lo que es medible y objetivo, con lo que es fiable y con los datos que se pueden replicar y generalizar.

De igual manera, este trabajo se desarrolló bajo los pasos propios de una investigación de campo. Se sustentó en la modalidad de campo por cuanto la investigación tuvo como propósito obtener las cifras directamente de la realidad objeto de estudio. Al respecto, Muñoz (2016) plantea que la investigación de campo es un tipo de investigación en el que la información sobre el fenómeno o el acontecimiento estudiado se recogen en la zona en la que se produce el mismo.

Igualmente, esta investigación se apoyó en un diseño de tipo no experimental. Este consiste en una investigación realizada sin manipulación deliberada de las variables. Es decir, estudios en los que no se varía intencionadamente la variable independiente para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar o medir

fenómenos y variables tal y como se producen en su contexto natural para analizarlos (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, esta investigación se clasifica como una investigación correlacional por cuanto implicó el estudio sistemático de la naturaleza de las relaciones o asociaciones entre las variables (Sousa, Driessnack y Costa, 2007).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión de Transparencia

Definición conceptual: En el contexto de la función pública, es la cualidad o característica de disponer de información clara y precisa sobre una persona o cosa, en este caso el Estado y sus instituciones, consiste en la capacidad de entender, controlar e informar sobre el ejercicio del poder. Además, la aplicación de este atributo al ejercicio de una función pública implica inevitablemente que la actuación de las autoridades debe ser visible para los ciudadanos (Ponce, 2019).

Definición operacional: La variable independiente se midió con un cuestionario tipo escala de Linker, en un total de 9 ítems en 4 dimensiones: Accesibilidad (3 ítems) Comprensión (2 ítems), Pertinencia (2 ítems), por último Calidad y Confiabilidad (2 ítems).

- **Dimensión 1:** Accesibilidad
- Indicadores: Creación de directorios, Organización de archivos y Normas de acceso
- **Dimensión 2:** Comprensión
- Indicadores: Nivel de comprensión y Utilidad de la información
- **Dimensión 3:** Pertinencia
- Indicadores: Adecuación a los usuarios, relevante e interés
- **Dimensión 4:** Fiabilidad y calidad
- Indicadores: Información libre de errores y Coherencia de la información

Escala de Medición: Ordinal

Variable dependiente: Calidad en el acceso a la información pública

Definición conceptual: La calidad de la información representa la capacidad de la institución para proporcionar información oportuna, precisa, concisa, completa y de consideración relevante de acuerdo con los requerimientos de los ciudadanos. De acuerdo con las etapas de desarrollo de servicios de gobierno electrónico han avanzado gradualmente desde una fase estática original caracterizada por la promulgación unilateral de información a una fase interactiva en la que manejan asuntos oficiales entre los gobiernos y el público, la calidad de la información sigue siendo un componente vital de un servicio público en línea de alta calidad y una buena experiencia de usuario (Li y Shang, 2020).

Definición operacional: La variable la variable dependiente fue desarrollada con un cuestionario de 11 ítems, medidos en escala de Linker, compuestas en 3 dimensiones, Calidad de desempeño técnico (4 ítems), Calidad de la función de servicio (4 ítems) y Valor percibido (3 ítems)

- **Dimensión 1:** Calidad de desempeño técnico
- Indicadores: Calidad del sistema, Confiabilidad, Seguridad y Accesibilidad
- **Dimensión 2:** Calidad de la función de servicio
- Indicadores: Calidad de la información, Capacidad del servicio, Interactividad y Capacidad de respuesta.
- **Dimensión 3:** Valor percibido
- Indicadores: Juicios del usuario, Nivel de cumplimiento de expectativas y Capacidad de crear valor para los ciudadanos

Escala de Medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

En el desarrollo de este estudio, se entiende como población el conjunto definido y asequible de personas, objetos o casos que interesa investigar a partir de sus características compartidas, los cuales constituyen el referente para la selección de la muestra (Etikan y Babatope, 2019). Asimismo, una población es definida como la sumatoria de los casos que cumplen ciertas especificaciones en común (Ragab y Arisha, 2018). En otras palabras, es un grupo sobre el que se quiere averiguar alguna información. Para esta investigación, la población estuvo integrada concretamente por un total de 250 empleados administrativos con vínculo laboral en una Municipalidad Provincial de Lima.

Criterios de inclusión: se consideraron como parte de la población solo empleados administrativos con vínculo laboral en una Municipalidad Provincial de Lima.

Criterios de exclusión: no se consideraron como unidades de análisis los colaboradores que prestan sus servicios sin contar con vínculo laboral en la Municipalidad Provincial de Lima.

Muestra

La muestra se define como una parte o subconjunto definido de participantes extraídos de la población objeto de la investigación (Martínez et.al, 2016). De esta forma, se puede entender que una muestra sirve para obtener datos de la población de forma generalizada sin incurrir en costos excesivos (Cabezas, Andrade y Torres, 2018). En otras palabras, la muestra se utiliza cuando no es posible medir todos los componentes de una población porque son demasiado grandes o por limitaciones técnicas o económicas. Por lo tanto, en esta investigación se empleó la fórmula de “tamaño mínimo de muestra para estimación de proporciones en poblaciones finitas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014):

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

Dónde

n= es el tamaño de la muestra

N= población (250)

p= probabilidad de éxito= 0.5

q= probabilidad de fracaso= 0.5

z= nivel de confianza= 1.96

e= error muestral= 0.075

$$n = \frac{1.96^2(250)(0.5)(0.5)}{(250-1)0.075^2+1.96^2(0.5)(0.5)} = 100 \text{ empleados.}$$

Muestreo

En este estudio se utilizó un muestreo probabilístico. Al respecto, se enfatiza que es un método utilizado para seleccionar la muestra representativa con base en un juicio objetivo, en lugar de una muestra aleatoria. En ese sentido, en este estudio se utilizó un muestreo simple aleatorio ya que la población tiene la misma probabilidad de pasar a formar parte de la muestra

Unidad de análisis

Esto implica definir el propio "caso" (Yin 2014); por su parte, Villarreal (2017), señala que se refiere al caso o los casos que se van a estudiar; en otras palabras, se trata de las personas o elementos que conforman la muestra de esta investigación, los cuales estuvieron representados por 100 empleados administrativos con vínculo laboral en una Municipalidad Provincial de Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Técnicas de recolección de datos

Con el fin de captar las características del objeto de estudio, la encuesta es utilizada como método de recolección de datos. Esta consiste en una técnica útil para captar hechos, opiniones, comportamientos o actitudes de una serie de encuestados sobre un tema o circunstancia determinada (Maylor y Blackmon citado en Lai, 2018).

Instrumento de recolección de datos

En este estudio, para recopilar los datos mediante la técnica de la encuesta, se empleó el cuestionario, el cual consiste en una herramienta que permite recabar datos, de manera presencial o virtual, de sujetos o situaciones en particular. De tal forma que el instrumento estuvo integrado por preguntas con respuestas basadas en una escala de Likert de cinco puntos (Cooper y Schindler 2018). Las escalas de Likert son instrumentos psicométricos que piden a los encuestados que expresen su acuerdo o desacuerdo con una afirmación, un ítem o un tema utilizando una escala unidimensional ordenada (Matas, 2018). En tal sentido, en este estudio se empleó un cuestionario en la escala de Likert dirigidas a los empleados administrativos con vínculo laboral en una Municipalidad Provincial de Lima.

Validez del instrumento

La validez se refiere a la calidad de un instrumento para medir el constructo para el que fue construido (Echavarría, Goncalves y Juceli, 2017). La validez del contenido del cuestionario se apoyó en la técnica del juicio de expertos para evaluar los elementos del instrumento y calificarlos en función de su relevancia y representatividad para el dominio del contenido (Almanasreh et al., 2019). El juicio de expertos considera una opinión informada, que se fundamenta en una revisión exhaustiva del cuestionario y los objetivos de la investigación, y que es efectuada por profesionales con trayectoria en el estudio del tema. En este caso, el instrumento fue sometido a la evaluación de tres expertos: dos del área de gestión pública y uno en el área de metodología.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento busca identificar cuán consistentes son las puntuaciones obtenidas por los mismos sujetos encuestados cuando son reexaminados, lo cual ocurre mediante la aplicación del mismo instrumento en otra ocasión (De Barros et al., 2020). De igual manera, para Echavarría, Goncalves y Juceli, 2017, la confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento permite la reproducción y la consistencia de los resultados cuando se aplica en diferentes momentos. El cálculo de confiabilidad del cuestionario diseñado para esta investigación se basó en el coeficiente alfa de Cronbach, puesto que el instrumento se expresa en una escala de medición ordinal (escala de Likert).

3.5. Procedimientos

1. Una vez delineado el sustento teórico dentro del método, se procedió a numerar las pautas a seguir para la recolección de la información.
2. Se solicitó a una Municipalidad Provincial de Lima, el permiso correspondiente para efectuar la investigación.
3. Se solicitó a una Municipalidad Provincial de Lima el permiso correspondiente para la recolección de la información.
4. Se envió el cuestionario virtual a los 100 empleados administrativos con vínculo laboral a una Municipalidad Provincial de Lima.
5. Se procesó la información recolectada a través de la empleo de dos herramientas muy importantes para ello: 1) software Microsoft Excel y 2) el SPSS en su versión 26.

3.6. Método de análisis de datos

Al inicio se usó técnicas provenientes de la estadística descriptiva (Tablas de frecuencias, gráficos de barra y estadísticas descriptivas) para explicar la conducta general de las variables con sus dimensiones. A fin de decidir la interacción en

medio de las cambiantes de análisis, se usó una prueba de correlación. Para elegir correctamente la prueba, primero se probó la normalidad de los datos. Como los datos no estaban comúnmente distribuidos se optó por el coeficiente de correlación r de Spearman, el cual no pide los supuestos de normalidad y se puede usar en datos medidos en una escala ordinal. Estos coeficientes de correlación miden la fuerza de la relación en un intervalo de -1 a 1, siendo -1 una relación perfecta negativa, 0 sugiere que no hay interacción lineal en medio de las variables y 1 relación perfecta positiva. Se estima significativa la relación una vez que la significancia del coeficiente de correlación es menor a 0.05, en la cual se rechaza la conjetura nula de no interacción lineal en medio de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Tal como lo señalan Salazar, Icaza y Alejo (2018), los investigadores deben respetar los principios éticos y los estilos normativos de citación y referencia. Al citar a los participantes de la investigación, se debe cumplir con cualquier acuerdo ético sobre confidencialidad y / o anonimato acordado entre el investigador y los colaboradores (APA, 2020). En esta investigación se respetaron los siguientes principios éticos: 1) Confidencialidad: las respuestas del personal fueron anónimas; 2) Protección de las personas: se garantizó la protección de las personas que participaron en la investigación; 3) Utilidad e inocuidad: se garantizó al participante el uso correcto de la información brindada; 4) Justicia: el investigador ha sido honesto y encomiable en sus acciones y tomó precauciones para que su parcialidad y sus limitadas capacidades no dieran lugar a prácticas desleales; 5) Integridad científica: son los valores que garantizan que la investigación se llevara a cabo de forma honesta y justa; 6) Libre participación y derecho a la información: los sujetos tienen derecho a estar bien informados sobre los objetivos y propósitos de la investigación realizada o en la que participaron libremente y, 7) También se reflejaron las citas pertinentes y las referencias a las fuentes documentales de acuerdo con las normas de derechos de autor y el reglamento interno de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Se presentan los hallazgos encontrados en relación con el problema objeto de la presente investigación, los objetivos propuestos y las preguntas formuladas en función de la teoría desarrollada en el marco teórico del estudio. En ese sentido, se definen los resultados descriptivos y análisis inferenciales relativos a la prueba de normalidad y las pruebas de hipótesis que permiten determinar la relación entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021.

4.1. Análisis descriptivos de las variables en estudio

El enfoque consiste en la descripción de datos de las variables propuestas, este tipo de análisis tiene por objeto organizar y establecer una clasificación de los datos obtenidos de la muestra.

4.1.1. Variable Independiente. Gestión de transparencia

Tabla 1

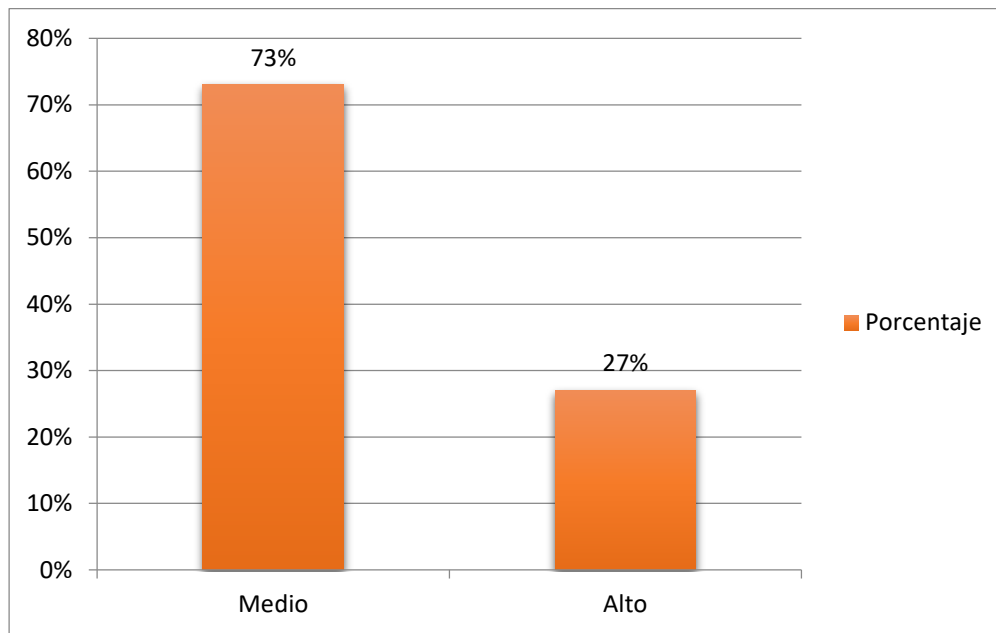
Distribución de frecuencias del nivel de la Variable Gestión de transparencia

	Baremo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	9-21	Medio	73	73%	73%	73%
	22-33	Alto	27	27%	27%	100%
		Total	100	100%	100%	
Total			100	100%		

Nota. SPSS 26.

Figura 1

Diagrama de barras del nivel de la Variable Gestión de Transparencia



Tal como se evidencia en la tabla 1 y figura 1, la variable *Gestión de Transparencia* se encuentra en un nivel medio, según el 73% de los encuestados. Por otro lado, el 27% señaló que se encuentra en un nivel alto.

Dimensiones de la Variable Gestión de transparencia

Dimensión Accesibilidad

Tabla 2

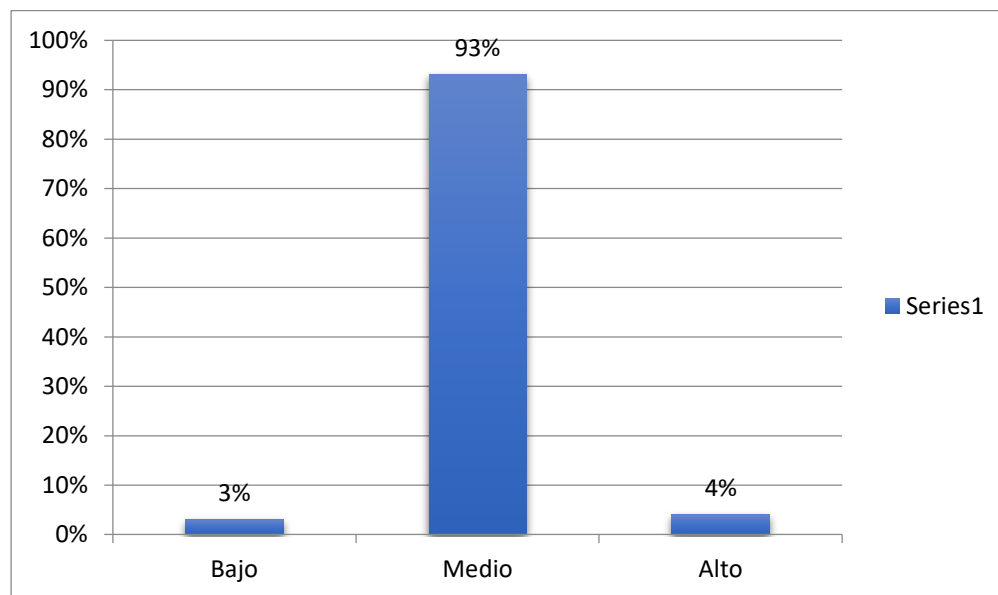
Distribución de frecuencias del nivel de la Dimensión Accesibilidad

	Baremo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3-7	Bajo	3	3%	3%	3%
	8-12	Medio	93	93%	93%	96%
	13-15	Alto	4	4%	4%	100%
		Total	100	100%	100%	
Total			100	100%		

Nota. SPSS 26.

Figura 2

Diagrama de barras del nivel de la Dimensión Accesibilidad



Tal como se evidencia en la tabla 2 y figura 2, la dimensión *Accesibilidad* se encuentra en un nivel medio, según el 93% de los encuestados. Por otro lado, el 4% señaló que se encuentra en un nivel alto y solo un 3 % consideró que es baja.

Dimensión Comprensión

Tabla 3

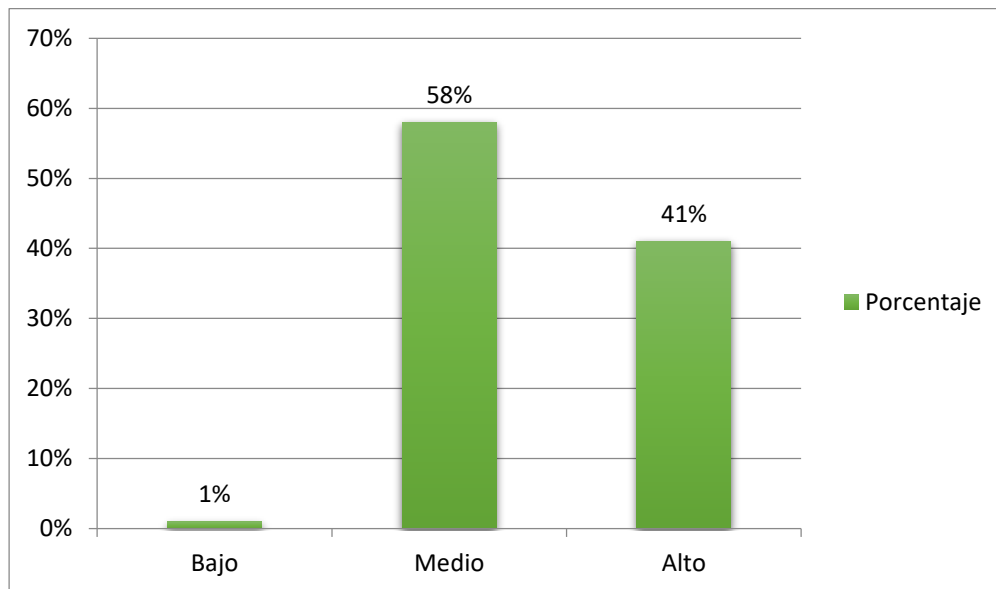
Distribución de frecuencias del nivel de la Dimensión Comprensión

	Baremo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2-4	Bajo	1	1%	1%	1%
	5-7	Medio	58	58%	58%	59%
	8-10	Alto	41	41%	41%	100%
		Total	100	100%	100%	

Nota. SPSS 26.

Figura 3

Diagrama de barras del nivel de la Dimensión Comprensión



Tal como se evidencia en la tabla 3 y figura 3, la dimensión *Comprensión* se encuentra en un nivel medio, según el 58% de los encuestados. Por otro lado, el 41% señaló que se encuentra en un nivel alto y solo un 1 % consideró que es baja.

Dimensión Pertinencia

Tabla 4

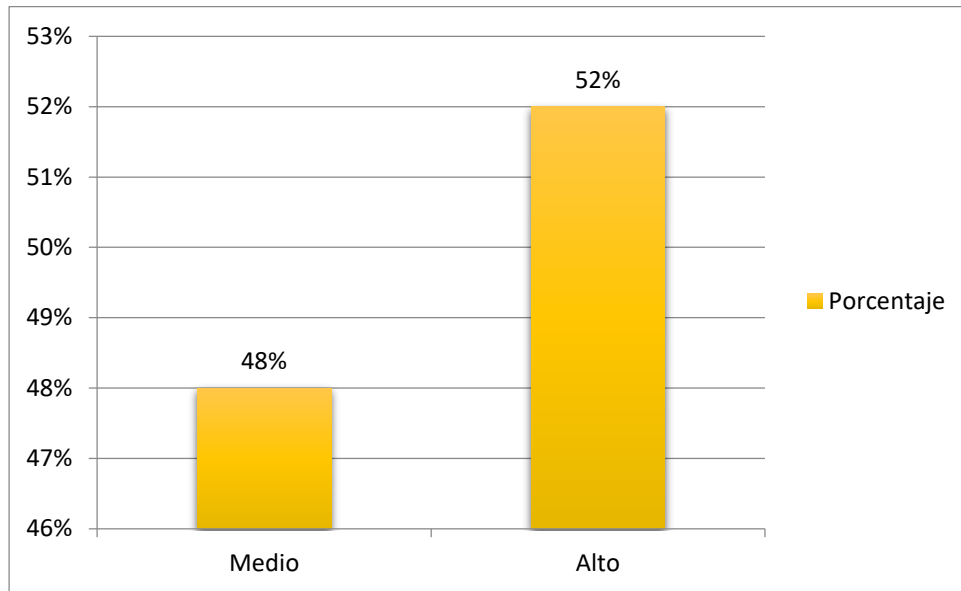
Distribución de frecuencias del nivel de la Dimensión Pertinencia

	Baremo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2-4	Medio	48	48%	48%	48%
	5-7	Alto	52	52%	52%	100%
		Total	100	100%	100%	

Nota. SPSS 26.

Figura 4

Diagrama de barras del nivel de la Dimensión Pertinencia



Tal como se evidencia en la tabla 4 y figura 4, la Dimensión *Pertinencia* se encuentra en un nivel alto, según el 52% de los encuestados. Por otro lado, el 48% señaló que se encuentra en un nivel medio.

Dimensión Calidad y fiabilidad

Tabla 5

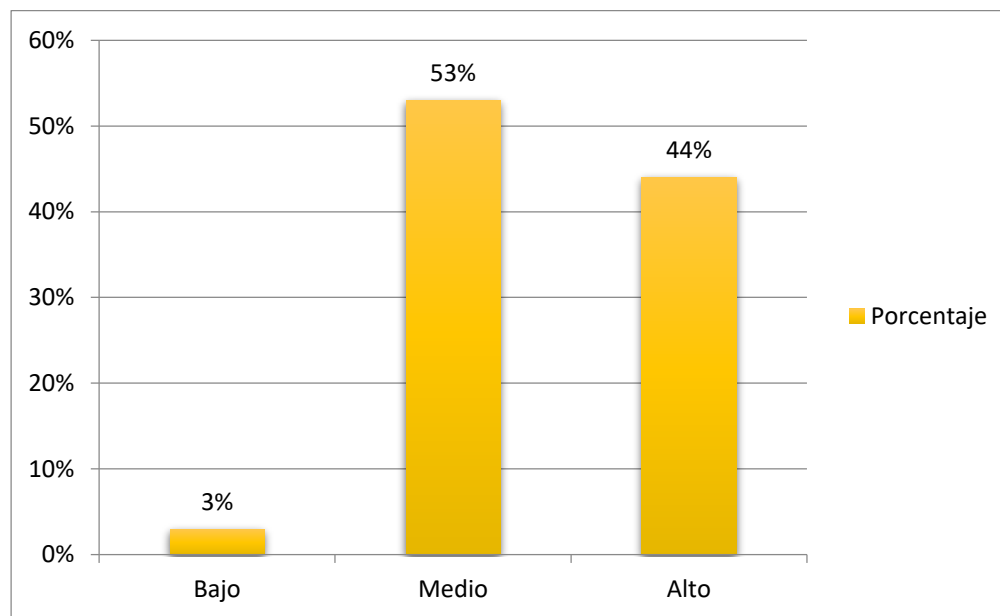
Distribución de frecuencias del nivel de la Dimensión Calidad y fiabilidad

	Baremo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2-4	Bajo	3	3%	3%	3%
	5-7	Medio	53	53%	53%	56%
	8-10	Alto	44	44%	44%	100%
		Total	100	100%	100%	

Nota. SPSS 26.

Figura 5

Diagrama de barras del nivel de la Dimensión Calidad y Fiabilidad



Tal como se evidencia en la tabla 5 y figura 5, la dimensión *Calidad y Fiabilidad* se encuentra en un nivel medio, según el 53% de los encuestados. Por otro lado, el 44% señaló que se encuentra en un nivel alto y solo un 3 % consideró que es baja.

4.1.1. Variable dependiente. Calidad en el acceso a la información pública

Tabla 6

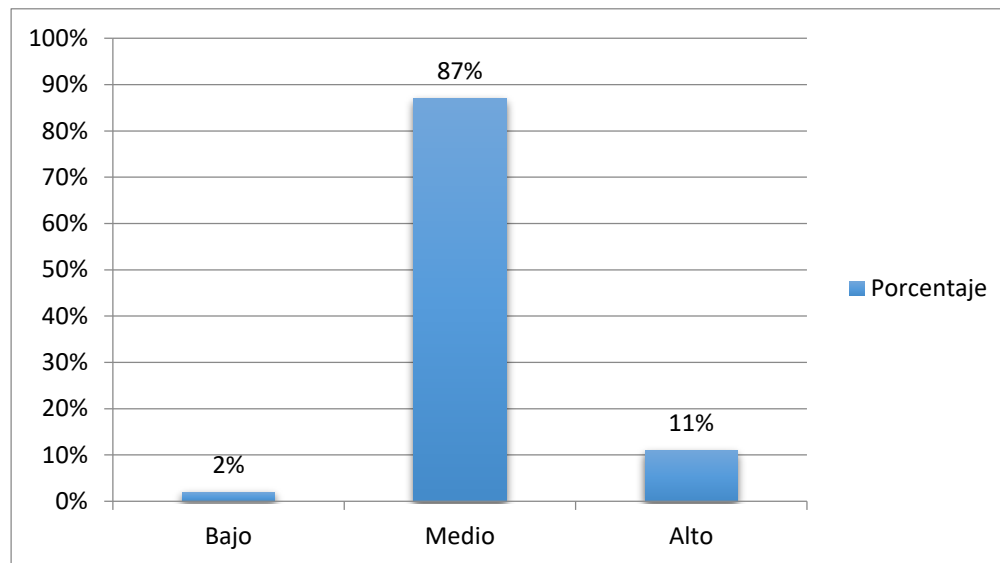
Distribución de frecuencias del nivel de la variable Calidad en el acceso a la información pública

	Baremo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	11-25	Bajo	2	2%	2%	2%
	26-40	Medio	87	87%	87%	89%
	41-55	Alto	11	11%	11%	100%
		Total	100	100%	100%	

Nota. SPSS 26.

Figura 6

Diagrama de barras del nivel de la Variable Calidad en el acceso a la información pública



Tal como se evidencia en la tabla 6 y figura 6, la *variable Calidad en el acceso a la información pública* se encuentra en un nivel medio, según el 87% de los encuestados. Por otro lado, el 11% señaló que se encuentra en un nivel alto y solo un 2 % consideró que es baja.

Dimensiones de la Variable Calidad en el acceso a la información pública

Dimensión de calidad de desempeño técnico

Tabla 7

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión de calidad de desempeño técnico

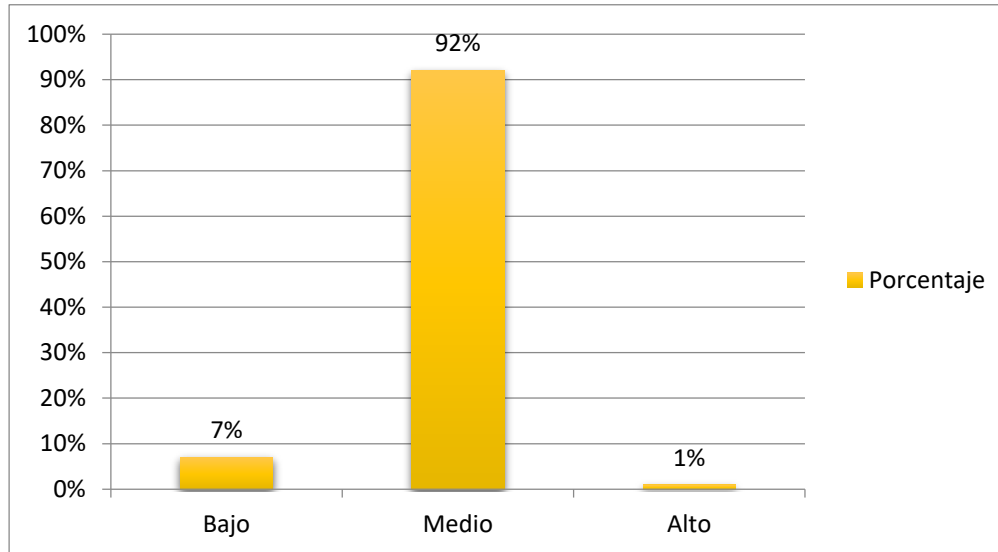
	Baremo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5-11	Bajo	7	7%	7%	7%
	12-18	Medio	92	92%	92%	99%

19-25	Alto	1	1%	1%	100%
Total		100	100%	100%	

Nota. SPSS 26.

Figura 7

Diagrama de barras del nivel de la dimensión de calidad de desempeño técnico



Tal como se evidencia en la tabla 7 y figura 7, la *dimensión de calidad de desempeño técnico* se encuentra en un nivel medio, según el 92% de los encuestados. Por otro lado, el 7% señaló que se encuentra en un nivel bajo y solo un 1 % consideró que es alta.

Dimensión de calidad de la función de servicio

Tabla 8

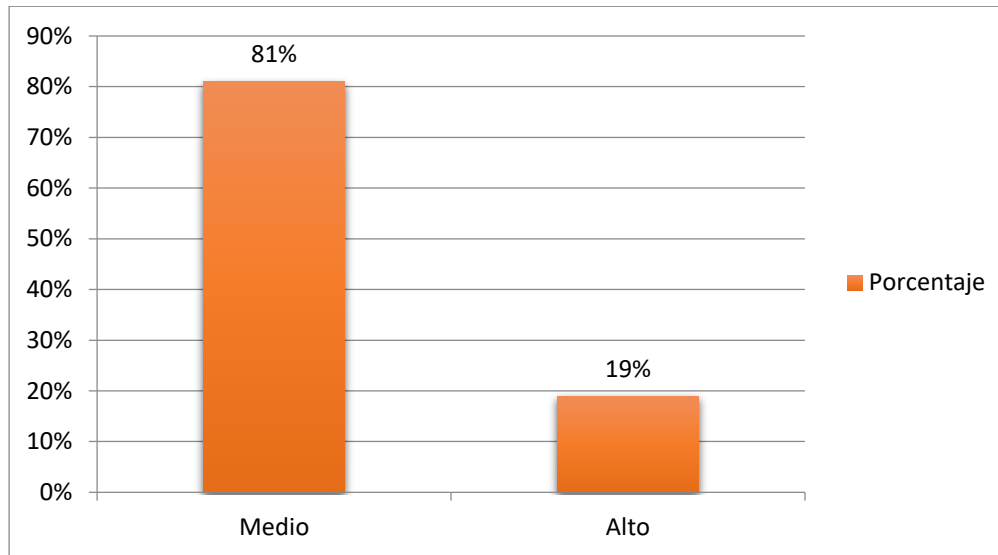
Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión de calidad de la función de servicio

	Baremo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4-9	Medio	81	81%	81%	81%
	10-15	Alto	19	19%	19%	100%
	Total		100	100%	100%	

Nota. SPSS 26.

Figura 8

Diagrama de barras del nivel de la dimensión de calidad de la función de servicio



Tal como se evidencia en la tabla 8 y figura 8, la dimensión *de calidad de la función de servicio* se encuentra en un nivel medio, según el 81% de los encuestados. Por otro lado, el 19% señaló que se encuentra en un nivel alto.

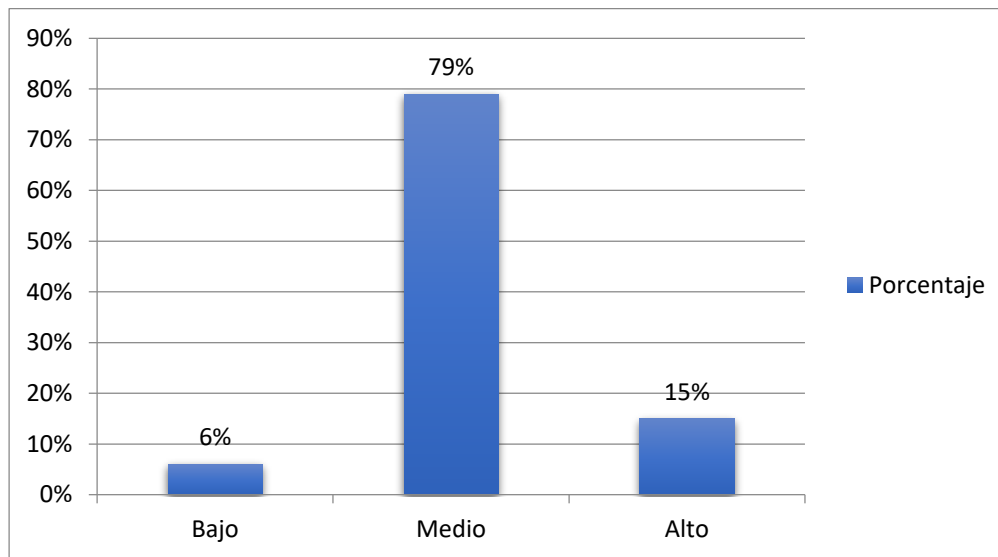
Dimensión Valor percibido

Tabla 9. Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión Valor percibido

	Baremo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3-7	Bajo	6	6%	6%	6%
	8-12	Medio	79	79%	79%	85%
	13-17	Alto	15	15%	15%	100%
		Total	100	100%	100%	

Figura 9

Diagrama de barras del nivel de la dimensión Valor percibido



Tal como se evidencia en la tabla 7 y figura 7, la *dimensión Valor percibido* se encuentra en un nivel medio, según el 79% de los encuestados. Por otro lado, el 15% señaló que se encuentra en un nivel alto y solo un 6 % consideró que es baja.

4.2. Análisis inferencial

Se extrae conclusiones producto de la muestra de datos alcanzada, aplicándola a un conjunto de inferencias. Este enfoque es el resultado del cálculo de tipo probabilístico.

Prueba de normalidad

Es una prueba de bondad de ajuste que posibilita medir el nivel de concordancia que existe entre el reparto de un grupo de datos y el reparto habitual. Su objetivo es señalar si las referencias provienen de una población que tiene la distribución normal, es decir, lo que hace es contrastar si las observaciones podrían razonablemente provenir de la distribución normal.

Como prueba de bondad de ajuste, responde a la pregunta ¿la repartición muestral (empírica) se acomoda a la de la población (teórica)? En esta situación, la premisa nula (H0) instituye que el reparto experimental de las cambiantes de indagación: administración de transparencia y calidad de ingreso a la información pública es parecido a la teórica (la conjetura nula es la que no se aspira rechazar). En contraste, la hipótesis alternativa (H1) establecerá que la distribución de frecuencias observada en las variables de investigación no es consistente con la distribución teórica (mal ajuste).

En este sentido, para probar la hipótesis si las variables de investigación presentan parámetros de normalidad, se realizó la prueba de Kolmogorov (más de 50 observaciones). En la tabla 10, se observa un p-valor < 0.05 para las variables gestión de transparencia y calidad en el acceso de la información pública y sus respectivas dimensiones, por lo que se rechaza la hipótesis nula de que los datos siguen una distribución normal. En este sentido, se usa una prueba no paramétrica denominada correlación de rango Spermán (Rho de Spearman) para medir la asociación o interdependencia entre las variables.

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Gestión de transparencia	,126	100	,001
<i>Dimensión accesibilidad</i>	,134	100	,000
<i>Dimensión comprensión</i>	,180	100	,000
<i>Dimensión pertinencia</i>	,189	100	,000
<i>Dimensión calidad y fiabilidad</i>	,188	100	,000

Variable calidad en el acceso de la información pública	,090	100	,046
<i>Dimensión de desempeño técnico</i>	,130	100	,000
<i>Dimensión calidad de la función de servicio</i>	,120	100	,001
<i>Dimensión valor percibido</i>	,122	100	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota. SPSS 26.

Análisis Inferencial

Tabla 11

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	“Correlación negativa perfecta”
-0.76 a -0.90	“Correlación negativa muy fuerte”
-0.51 a -0.75	“Correlación negativa considerable”
-0.11 a -0.50	“Correlación negativa media”
-0.01 a -0.10	“Correlación negativa débil”
0.00	“No existe correlación”
+0.01 a +0.10	“Correlación positiva débil”
+0.11 a +0.50	“Correlación positiva media”
+0.51 a +0.75	“Correlación positiva considerable”
+0.76 a +0.90	“Correlación positiva muy fuerte”
+0.91 a +1.00	“Correlación positiva perfecta”

Contrastación de Hipótesis

Prueba de Hipótesis General

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021.

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021.

Tabla 12

Correlaciones de Rho de Spearman entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021

		Gestión de transparencia	Calidad en el acceso de la información pública
	Coeficiente de correlación	1,000	,427**
	Gestión de transparencia	Sig. (bilateral)	,000
	N	100	100
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,427**	1,000
	Calidad en el acceso de la información pública	Sig. (bilateral)	,000
	N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. SPSS 26.

Según la tabla 12, existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021, ya que, el p-valor es menor a 0,05 (se rechaza la hipótesis nula). Considerando un resultado en el Rho de Spearman de 0,427, indica una correlación positiva media entre las variables.

Prueba de Hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico, 2021.

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico, 2021.

Tabla 13

Correlaciones de Rho de Spearman entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico, 2021

		Gestión de transparencia	Dimensión de desempeño técnico	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,356**	
	Gestión de transparencia	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100	
	Dimensión de desempeño técnico	Coeficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. SPSS 26.

Según los datos de la tabla 13, dado un p valor (0,000) menor al nivel de significancia (0,05), se rechaza la H₀ y se interpreta que existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021. Y esa correlación es positiva media, dado un coeficiente de 0,356.

Prueba de Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio, 2021.

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio, 2021.

Tabla 14

Correlaciones de Rho de Spearman entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio, 2021.

		Gestión de transparencia	Dimensión calidad de la función de servicio	
Rho de Spearman				
		Coefficiente de correlación	1,000	,441**
	Gestión de transparencia	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Dimensión calidad de la función de servicio	Coefficiente de correlación	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. SPSS 26.

Tal como se evidencia en la tabla 14, un p-valor (0,00) < 0,05, se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021. Y el coeficiente de 0,441 indica que la correlación entre estas variables es positiva media.

Prueba de Hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y el valor percibido, 2021.

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y el valor percibido, 2021.

Tabla 15

Correlaciones de Rho de Spearman entre la gestión de transparencia y el valor percibido, 2021

		Gestión de transparencia	Dimensión valor percibido
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,303**
	Gestión de transparencia	Sig. (bilateral)	. ,002
	N	100	100
	Coeficiente de correlación	,303**	1,000
	Dimensión valor percibido	Sig. (bilateral)	,002 .
	N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. SPSS 26.

En la Tabla 15 se evidencia que el p-valor (0,002) < 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y el valor percibido, 2021, con un coeficiente de correlación de 0,303, evidenciando una correlación positiva media.

V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados en función del objetivo establecido, se traza su comparación, de cara a los hallazgos de otros investigadores.

El objetivo general del presente estudio tuvo por objeto determinar la relación entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021. En este orden, es importante mencionar que los resultados encontrados indican que la hipótesis general es acertada. En este sentido, existen evidencias significativas como para concluir que existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021, ya que el p-valor es menor a 0,05 (se rechaza la hipótesis nula). El resultado en el Rho de Spearman de 0,427 indica una correlación positiva media entre las variables.

En cuanto al objetivo específico 01, que era identificar la relación entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico, 2021, se encontró que como el coeficiente de correlación fue 0,356, existe una relación positiva media entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021.

El objetivo específico 02 fue determinar la relación entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio, 2021. En este contexto, el estudio demostró que, existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021, con una correlación positiva media, ya que, el coeficiente resultó con un valor de 0,441.

El objetivo específico 03 fue determinar la relación entre la gestión de transparencia y el valor de servicio percibido, 2021. En este sentido, existen evidencias significativas como para concluir que dado un coeficiente de 0,303 existe

una correlación positiva media entre la gestión de transparencia y el valor percibido, 2021.

Complementando esta información, con la descripción de la variable “Gestión de Transparencia”, entendida como la cualidad o característica de disponer de información clara y precisa sobre una persona o cosa, en este caso el Estado y sus instituciones, que mejora la capacidad de entender, controlar e informar sobre el ejercicio del poder (Ponce, 2019), se observó que esta se encuentra en un nivel medio, según el 73% de los encuestados. De igual manera, la dimensión *Accesibilidad* que establece que la información accesible es aquella que resulta cómoda y accesible para las personas se encuentra en un nivel medio, según el 93% de los encuestados. De igual manera, la dimensión *Comprensión* referida a que la información proporcionada debe ser útil para el público se ubica en un nivel medio para el 58% de los encuestados. En cuanto a la dimensión *Pertinencia* o si la información es adecuada para su finalidad se pudo evidenciar que ésta se encuentra en un nivel alto, según el 52% de los encuestados. La dimensión *Calidad y Fiabilidad* que se refiere a que la información proporcionada por los organismos públicos debe estar libre de errores y omisiones se encuentra en un nivel medio, de acuerdo con el 53% de los encuestados. Sobre estos hallazgos, Valeriano (2019) analizó la transparencia tanto de la administración pública como privada en el Perú en el contexto de la crisis que afecta el desarrollo del país. Asimismo, señala que Perú, está experimentando una de las crisis de corrupción más graves de su historia, en la que están implicadas las autoridades electas, los funcionarios de la administración pública en sus diversos niveles y los ejecutivos de las empresas privadas que pertenecen al sector construcción.

Respecto a la Gestión de Transparencia, precisamente Mabillard y Keuffer (2020) analizaron el debate relacionado con la comunicación pública transparente, considerada un principio clave de la buena gobernanza y evaluaron las prácticas de transparencia en todos los municipios suizos en 2018 utilizando el Índice de Información en Línea (LTI), donde pudieron evidenciar que las prácticas de los

municipios son muy variadas y el tamaño de su población así como su capacidad financiera poseen una alta incidencia en la cantidad de información difundida en sus sitios web oficiales. En este mismo orden, Astudillo (2020) propuso un conjunto de elementos que permitieran lograr una aproximación conceptual y teórica acerca del principio de transparencia como lineamiento esencial en el ejercicio de la función pública en un sistema democrático y del derecho de acceso a la información pública como expresión directa de este principio, concluyendo que el derecho de acceder a información en potestad de las autoridades públicas u otros organismos que gestionan recursos y fondos públicos es un derecho fundamental que debe formar parte del estatuto jurídico de los ciudadanos en cualquier sociedad democrática.

Por otra parte, se presentaron los resultados descriptivos de la variable “*Calidad en el acceso a la información pública*”, entendida esta como la capacidad de los sistemas web del gobierno para proporcionar información oportuna, precisa, completa, concisa y relevante de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos (Li & Shang, 2020). La misma se encuentra en un nivel medio, según el 87% de los encuestados. En tal sentido, se evidenció que la dimensión *de calidad de desempeño técnico* referida a los espacios técnicos que respaldan la prestación de servicios en torno al acceso a la información en las municipalidades se encuentra en un nivel medio, según el 92% de los encuestados. De igual manera, la dimensión *calidad de la función de servicio* que se relaciona con el proceso o gestión de proporcionarles a los ciudadanos todos sus requerimientos en torno al servicio público en línea, se encuentra en un nivel medio, según el 81% de los encuestados. Asimismo, la dimensión *Valor percibido* que es el juicio general del usuario sobre la utilidad de los servicios o productos basándose en las percepciones de los beneficios obtenidos en la compensación entre costos y beneficios, se encuentra en un nivel medio, según el 79% de los encuestados. Sobre estos hallazgos, cabe destacar que Cárdenas (2020), quien estudió las limitaciones y deficiencias normativas al derecho de acceso a la información pública en el Perú, coincide en señalar que el acceso a la información pública es un derecho fundamental

reconocido en la Constitución Política de Perú y en las normas internacionales, pero desde la creación de la ley, hace más de 17 años, se han producido algunos avances que aún son insuficientes, señalando carencias y limitaciones relacionadas con la falta de independencia de la ANTAIP. En este orden de ideas, Blut (2016) afirma que la calidad del sistema es el primer determinante de la calidad en el acceso a la información y de mayor relevancia durante la etapa inicial de la prestación de servicios mediante el uso de sistemas web, y que las percepciones de los ciudadanos sobre la calidad siempre comienzan con una evaluación visual del sistema de sitio web estatal.

Los hallazgos del presente estudio se encuentran relacionados con los resultados de Steudt, Medranda y Sánchez (2020), que evaluaron la transparencia de la información pública sobre proyectos mineros canadienses en Ecuador y concluyeron que, en las organizaciones estudiadas, la transparencia de la información pública se considera un medio para combatir elementos antidemocráticos tales como la corrupción y el secretismo. De igual manera, refuerza la confianza del público en el gobierno y promueve la participación de los ciudadanos de una manera activa.

Este hallazgo también es consistente con los resultados del estudio realizado por Morales y Llatas (2021), que estableció el vínculo entre transparencia en la municipalidad distrital de La Victoria, 2020 y gobierno electrónico. Los autores determinaron que la correlación de ambas variables es positiva media de 0.542 y significativa al nivel 0,01 concluyendo que existe vínculo directo entre gobierno electrónico, la ley de transparencia y acceso a la información pública y el portal institucional.

Los resultados presentados en este estudio de igual forma se relacionan con los hallazgos de Aliaga (2016), quien determinó la forma en que las municipalidades del distrito de Lima Metropolitana cumplieron con los requisitos de divulgación de

información en los portales de transparencia de las municipalidades en el año 2015 y concluyó que, a pesar de los años, el público aún no tiene información completa sobre la administración de las municipalidades de Lima Metropolitana.

Finalmente, los resultados hallados en el presente estudio mantienen coherencia con las bases teóricas, pues se afirma que la transparencia significa que toda la información tales como documentos, los datos, los procesos de toma de decisiones e incluso información sobre determinadas actividades públicas institucionales y los funcionarios públicos debe ponerse a disposición del público. Esta información no solo debe ser pública, sino que también debe ser relevante y útil para los ciudadanos, es decir, aportarles un valor añadido, y ser de alta calidad (fácil de leer, utilizar y verificar), lo que facilita el acceso a la información. A su vez, la información debe contar con los canales de acceso necesarios para permitir el intercambio de requerimientos e información entre el ciudadano y la información (Ponce, 2019). Asimismo, la calidad de la información describe la capacidad de los sistemas web del gobierno para proporcionar información oportuna, concisa, completa y relevante de acuerdo con las solicitudes de los ciudadanos. De acuerdo con las etapas de desarrollo de servicios de gobierno electrónico, han avanzado gradualmente desde una fase estática original caracterizada por la promulgación unilateral de información a una fase interactiva en la que manejan asuntos oficiales entre los gobiernos y el público. La calidad de la información sigue siendo un componente vital de un servicio público en línea de alta calidad y una buena experiencia de usuario (Li & Shang, 2020).

Cabe resaltar que, el instrumento aplicado ha sido validado por expertos y posee alta confiabilidad, puede ser objeto de una validación para facilitar la comprensión complementaria mediante técnicas de análisis factorial confirmatorio, siendo una limitante de la investigación actual y que pudiera desarrollarse en investigaciones posteriores. Otra investigación que pudiera emerger se refiere a los criterios de evaluación de la calidad en el acceso a la información pública en el Perú, la cual ha sido poco discutida en la literatura disponible. En este caso, tal y como

indican Li & Shang (2020), desafortunadamente, a pesar de los extensos estudios sobre la calidad del servicio en el acceso a la información, no existe un consenso sobre los criterios de evaluación.

Por último, dado que la presente investigación obtienen sus resultados de una muestra de más de 50 observaciones y que no se distribuyen en su totalidad de forma natural, se aplicaron pruebas estadísticas que proporcionaron mayor eficiencia y consistencia, siendo ese el caso de la prueba Rho de Spearman, el cual permitió que los resultados puedan contrastarse con los hallazgos previos.

VI. CONCLUSIONES

De los resultados de la presente investigación, fue posible llegar a las siguientes conclusiones:

1. En consideración con el objetivo general del estudio, se halló que, considerando un resultado en el Rho de Spearman de 0,427, existen evidencias significativas como para concluir que existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021.
2. En relación con el objetivo específico 01, se encontró que la correlación es positiva media entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021.
3. En relación con el objetivo específico 02 se evidenció que, según el p valor < 0,05 ($p=0,00$) y el coeficiente de 0,441, existen evidencias significativas como para rechazar la H_0 y concluir que existe una relación positiva media entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021.
4. En relación con el objetivo específico 03, se encontró que existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y el valor percibido, 2021, con un coeficiente de correlación de 0,303, evidenciando una correlación positiva media.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para la dimensión accesibilidad de la Variable Gestión de Transparencia, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Lima crear directorios con capacidad de búsqueda o archivos de fácil uso para los ciudadanos, así como también organizar adecuadamente dichos archivos y formular correctamente normas de acceso a la información.
2. La dimensión comprensión de la Variable Gestión de Transparencia, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Lima capacitar y promover entre sus trabajadores el desarrollo de habilidades y destrezas a través de diversos planes de formación en materia de uso de las TIC para brindar al público información con un alto nivel de comprensión y utilidad.
3. Para la dimensión pertinencia de la Variable Gestión de Transparencia, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Lima capacitar y promover entre sus trabajadores la importancia de brindar a los ciudadanos información relevante y adecuada a las necesidades de los usuarios.
4. Respecto a la dimensión calidad y fiabilidad de la Variable Gestión de Transparencia, se recomienda a la organización estudiada realizar talleres orientados a fortalecer en sus trabajadores las competencias básicas para brindar a través de su portal web información que sea coherente, relevante y se encuentre libre de errores.
5. En relación con la dimensión calidad de desempeño técnico de la variable materia de estudio “Acceso a la información pública”, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Lima mantener un portal web confiable que opere

con normalidad y coherencia, que sea seguro, accesible y esté disponible para los ciudadanos y se proteja de infracciones y ataques por parte de personas no autorizadas.

6. En cuanto a la dimensión calidad de la función de servicio correspondiente a la variable acceso a la información pública, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Lima capacitar a sus trabajadores en cuanto a la redacción de textos a los fines de que la información brindada a través de su portal web sea oportuna, concisa, completa y relevante de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos.

7. En cuanto a la dimensión valor percibido correspondiente a la variable acceso a la información pública, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Lima realizar frecuentemente encuestas para evaluar el nivel de calidad del servicio brindado desde la perspectiva de los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). *The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use*. *Computers in human Behavior*, 53, 189-203.
- Almanasreh, E., Moles, R. y Chen, T. (2019). Evaluation of methods used for estimating content validity. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(2), 214-221. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.03.066>.
- Aliaga, V. (2016). *Ley de acceso a la información pública y su cumplimiento de las normas de publicación de información en los portales de transparencia de las Municipalidades Distritales de lima metropolitana*, 2015 (Tesis de Maestría). http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1369/M_AESTRO%20-%20Aliaga%20Casusol%2C%20%20Vilma%20Hortencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- APA (2020). *Guía resumen del estilo APA 7ma edición*. https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_15/recursos/2020/documentos/27022020/normasapa-7.pdf
- Astudillo, J. (2020). Notes regarding transparency in the exercise of public functions and the right of accessto public information. *Revista Facultad de Jurisprudencia*, 9. DOI: <https://doi.org/rfj.vi9.302>
- Blut, M. (2016). *E-service quality: development of a hierarchical model*. *Journal of Retailing*, 92(4), 500-517. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0>

Boulanger, W. y Del Castillo, E. (2019). Ley de transparencia y acceso a la información pública como instrumento de gestión anticorrupción y mejora de la gobernabilidad (*Tesis de Maestría*)

Cabezas, E. Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1a ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Cadena, P., Rendón, J., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., y Sangerman, D. (2017). Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8 (7). <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>

Cárdenas, H. (2020). *Deficiencias y limitaciones normativas al derecho de acceso a la información pública en el Perú*. (Tesis Doctoral). https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15612/Carpenas_ah.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cordella, A., & Bonina, C. (2012). *A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection*. *Government information quarterly*, 29(4), 512-520. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X12001001>

Cooper, D., y Schindler, P. (2018). *Business research methods* (10th ed.). New York: McGraw-Hill

De Barros, A., Da Silva, L. y De Francisco, A. (2020). Construct Validity and Reliability of the Work Environment Assessment Instrument WE-10. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 17(20):7364. <https://doi.org/10.3390/ijerph17207364>

- Echavarría, M., Gonçalves, N. y Juceli, P. (2017). Psychometric properties of measurement instruments: conceptual bases and evaluation methods - part I. *Revista Texto Contexto Enfermería*, 26(4). <https://www.scielo.br/j/tce/a/prwykQN6qV84qBph8Y795QJ/?format=pdf&lang=en>
- Etikan, I. y Babatope, O. (2019). A Basic Approach in Sampling Methodology and Sample Size Calculation. *MedLife Clinics*, 1(1006), 50-54. <http://www.medtextpublications.com/open-access/a-basic-approach-in-sampling-methodology-and-sample-size-calculation-249.pdf>
- Gontero, S. (2015). Desarrollo humano en América Latina. Reflexiones a partir de la propuesta de Amartya Sen. *Comercio exterior*, 55(2), 100-101. <https://biblat.unam.mx/en/revista/comercio-externo/articulo/desarrollo-humano-en-america-latina-reflexiones-a-partir-de-la-propuesta-de-amartya-sen>
- González-Espinosa, A.C. y Boehm, F. (2011). Medir la corrupción: de la generación de conciencia a los peligros de la mala interpretación. *OPERA*, 11 (11), 259–277. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/3573>
- Grimmelikhuijsen, S. y Feeney, M. (2021) Developing and Testing an Integrative Framework for Open Government Adoption in Local Governments. *PAR Public Administration Review*, 77. <https://doi.org/10.1111/puar.12689>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_d_e_la_investigac3a3c2b3n_-sampleri-6ta_edicion1.pdf
- Hernández, R y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación. Las dudas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.

- Lai, P. (2018). Research Methodology for Novelty Technology. *Journal of Information Systems and Technology Management – Jistem USP*, 15, 2018, 1807-1775. <https://doi.org/10.4301/S1807-1775201815010>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>
- Mabillard, V. y Keuffer, N. (2020). What Drives Online Transparency Practices at the Local Level? Evidence from 2222 Municipalities in Switzerland. *Jahrbuch Der Schweizerischen Verwaltungswissenschaften*, 11 (1). DOI: <http://doi.org/10.5334/ssas.143>
- Matallana, O., Pineda, M. y Barreto, L. (2021). Perception of transparency and corruption of Colombian citizens regarding the state administration. *Revista Espacios*, 42 (16). DOI: 10.48082/espacios-a21v42n16p02
- Matas, A. (2018). Likert-Type Scale Format Design: State of Art. *Revista electrónica de investigación educativa*. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Martínez, J., González, D., Pereira, R., Rangel, R. y, Luiz, J. (2016). Sampling: how to select participants in my research study?. *Anais Brasileiros de Dermatologia*, 91(3), 326-330. <https://dx.doi.org/10.1590/abd1806-4841.20165254>
- Mena, M. (2020). Papel de la gestión documental en los procesos de rendición de cuentas. Apuntes para una ley cubana de transparencia y acceso a la información. *Revista ARCIC*, 9 (23). <http://orcid.org/0000-0001-8343-4274>
- Medranda, N. (2017) Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los Municipios: Comparación de

- caso Ecuador y España. (tesis doctoral) Universidad Autónoma de Barcelona, España. <https://goo.gl/SfoLi8>
- Medranda, N. (2018) Aproximaciones teóricas de la transparencia en la información pública local de los GAD Municipales del Ecuador. *Estudios de la Comunicación series*. <https://doi.org/10.7476/9789978104989.0004>.
- Morales, O, & Llatas, F. D. H. (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la Victoria*. Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación, 8(1). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/154>
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación*. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Papadomichelaki, X. y Mentzas, G. (2012). e-GovQual: una escala de varios elementos para evaluar la calidad del servicio de gobierno electrónico. *Government information quarterly* , 29 (1), 98-109. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X11000773>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality*. *Journal of service research*, 7(3), 213-233. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1094670504271156>
- Ponce, M. (2019). Gestión de políticas de transparencia: Propuesta de tipología. (Tesis de Maestría). https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16057/PONCE_BASURTO_MERCEDES_MARGOT_GESTION_POLITICAS_TRANSPARENCIA.pdf?sequence=1
- Qutaishat, F. (2013). *Users' perceptions towards website quality and its effect on intention to use e-government services in Jordan*. *International Business Research*, 6(1), 97. <https://www.researchgate.net/profile/.pdf>

Ripalda, J. (2020). Análisis del gobierno electrónico del Ecuador utilizado como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 25, 1-30.

<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2246/2299>

Ragab, M. y Arisha, A. (2018). Research methodology in business: A starter's guide. *Management and Organizational Studies*, 5(1), 1-14. <https://doi.org/10.5430/mos.v5n1p1>

Rodríguez, M., Palomino, G., Aguilar, C. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina Revista Científica* (4)2, 704-719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108

Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10 (1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305

Sánchez, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación*. (1ra ed.). Arequipa-Perú: Centrums Legalis.

Shack, N., Pérez, J., y Portugal, L., (2020). *Cálculo del tamaño de la corrupción y la inconducta funcional en el Perú: Una aproximación exploratoria*. Documento de Política en Control Gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú.

Steuert, W. Medranda N. y Sánchez, R. (2020). Evaluation of transparency of public information on Canadian mining projects in Ecuador. *The Extractive Industries and Society*, 7 (4). <https://doi.org/10.1016/j.exis.2020.10.004>.

Sousa, V., Driessnack, M. y Costa, I. (2007). An overview of research designs relevant to nursing: Part 1: quantitative research designs. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 15 (3). <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>

- Tan, C., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2013). *IT-mediated customer service content and delivery in electronic governments: An empirical investigation of the antecedents of service quality*. *MIS quarterly*, 77-109. <https://www.jstor.org/stable/43825938>
- Valeriano, L. (2019). Transparencia en la gestión pública y privada del Perú frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país. *Revista Gestión en el Tercer Milenio* 22 (43). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/16951/14429>
- Villarreal, O. (2017). ¿Is it desirable, necessary and possible to perform research using case studies?. *Cuadernos de Gestión*, 17 (1), 147-171. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274349307007>
- Yin, R. (2014). *Case Study Research. Design and Methods*. In *Applied Social Research Methods Series*, Thousand Oaks: Sage Publications.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método
¿Cuál es la relación entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021?,	Determinar la relación entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021	Existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial de Lima, 2021	Diseño: De campo, no experimental Método: Cuantitativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Tipo:
¿Cuál es la relación entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico, 2021?	Identificar la relación entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico, 2021	Existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad de desempeño técnico, 2021	Correlacional Población y muestra: 152 empleados administrativos
¿Cuál es la relación entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio, 2021?	Establecer la relación entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio, 2021	Existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y la calidad de la función de servicio, 2021	. Técnica de recolección de datos: Encuesta utilizando como instrumento el cuestionario expresado en una escala de Likert.
¿Cuál es la relación entre la gestión de transparencia y el valor de servicio percibido, 2021?	Determinar la relación entre la gestión de transparencia y el valor de servicio percibido, 2021	Existe una relación significativa entre la gestión de transparencia y el valor percibido, 2021	

2. Operacionalización de variables

Operacionalización de variable independiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente X. Gestión de transparencia	En el contexto de la función pública, es la cualidad o característica de disponer de información clara y precisa sobre una persona o cosa, en este caso el Estado y sus instituciones, que mejora la capacidad de entender, controlar e informar sobre el ejercicio del poder. Además, la aplicación de este atributo al ejercicio de una función pública implica inevitablemente que la actuación de las autoridades debe ser visible para los ciudadanos y la opinión pública en general (Ponce, 2019).	Es la cualidad o característica de disponer de información clara y precisa sobre una Municipalidad Provincial de Lima, que mejora la capacidad de entender, controlar e informar acerca el ejercicio del poder en esta organización. Esto implica que la actuación de las autoridades debe ser visible para los ciudadanos y la opinión pública en general.	Accesibilidad	Creación de directorios	Ordinal
				Organización de archivos	
				Normas de acceso	
			Comprensión	Nivel de comprensión	
				Utilidad de la información	
Pertinencia	Adecuación a los usuarios				
	Relevancia e interés				
	Información libre de errores				
	Coherencia de la información				
	Fiabilidad y calidad				

Operacionalización de variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Dependiente Y. Calidad en el acceso a la información pública	La calidad de la información describe la capacidad de los sistemas web del gobierno para proporcionar información oportuna, concisa, completa, y relevante de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos. De acuerdo con las etapas de desarrollo de servicios de gobierno electrónico han avanzado gradualmente desde una fase estática original caracterizada por la promulgación unilateral de información a una fase interactiva en la que manejan asuntos oficiales entre los gobiernos y el público, la calidad de la información sigue siendo un componente vital de un servicio público en línea de alta calidad y una buena experiencia de usuario (Li & Shang, 2020).	La calidad de la información describe la capacidad de los sistemas web de una Municipalidad Provincial de Lima, para proporcionar información oportuna, concisa, completa, y relevante de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos.	Calidad de desempeño técnico	-Calidad del sistema	Ordinal
				-Confiabilidad	
				-Seguridad	
				-Accesibilidad	
			Calidad de la función de servicio	-Calidad de la información	
				-Capacidad del servicio	
				-Interactividad	
				-Capacidad de respuesta.	
				-Juicios del usuario	
				-Nivel de cumplimiento de expectativas	
Valor percibido	<u>-Capacidad de crear valor para los ciudadanos</u>				

3. Instrumento de investigación

Dirigido a:	Empleados administrativos con vínculo laboral en una Municipalidad Provincial de Lima.
Objetivo:	Obtener información precisa sobre la Gestión de transparencia y calidad en el acceso a la información pública en una Municipalidad Provincial de Lima

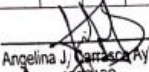
<p><i>Instrucciones:</i> Estimado colaborador, el siguiente cuestionario es anónimo. A continuación, se le presentan una serie de enunciados. Se recomienda leer cuidadosamente y marcar solo una alternativa por cada enunciado con una equis (X).</p> <p style="text-align: center;">Muchas gracias por su colaboración...</p>	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	DIMENSIONES DE LA VARIABLE: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA				
ACCESIBILIDAD					
1. En esta Municipalidad se han creado adecuadamente directorios con capacidad de búsqueda o archivos de fácil uso para los ciudadanos.					
2. En esta Municipalidad se han organizado adecuadamente los archivos					
3. En esta Municipalidad se han diseñado correctamente normas de acceso a la información.					
COMPRENSIÓN					
4. En esta Municipalidad la información brindada al público tiene un alto nivel de comprensión.					
5. En esta Municipalidad la información brindada al público tiene un alto nivel de utilidad.					
PERTINENCIA					
6. En esta Municipalidad la información es adecuada a las necesidades de los usuarios					
7. En esta Municipalidad la información es relevante e interesante para los usuarios.					
CALIDADY FIABILIDAD					
8. En esta Municipalidad la información brindada se presenta libre de errores					
9. En esta Municipalidad la información brindada es coherente y relevante					
DIMENSIONES DE LA VARIABLE: CALIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA					
CALIDAD DE DESEMPEÑO TÉCNICO					

10. En esta Municipalidad la calidad del sitios web se expresa mediante la usabilidad, el diseño, la navegabilidad y los módulos del mismo					
11. En esta Municipalidad el sistema es confiable y las funciones del servicio operan con normalidad y coherencia.					
12. En esta Municipalidad el sitio web es seguro, se protege de infracciones y ataques por parte de personas no autorizadas es seguro.					
13. En esta Municipalidad el sitio web es accesible y está disponible para los ciudadanos					
CALIDAD DE LA FUNCIÓN DE SERVICIO					
14. En esta Municipalidad la calidad de la información del sitio web se expresa mediante la información oportuna, precisa, completa, concisa y relevante de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos.					
15. En esta Municipalidad la capacidad del servicio implica que el sitio web proporciona contenido que satisface las necesidades de los ciudadanos					
16. En esta Municipalidad la interactividad permite a través de sus sitios web involucrar a los ciudadanos en los asuntos públicos					
17. En esta Municipalidad el sitio web responde a las sugerencias, opiniones y demandas de los ciudadanos.					
VALOR PERCIBIDO					
18. En esta Municipalidad la evaluación de los servicios se basa en el juicio del desempeño emitido por parte de los ciudadanos.					
19. En esta Municipalidad, la evaluación de los servicios se basa en el nivel de cumplimiento de expectativas de los ciudadanos.					
20. En esta Municipalidad, la capacidad de crear valor para los ciudadanos se expresa mediante los sitios web gubernamentales.					

4. Validación de Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LIMA, 2021

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES DE LA VARIABLE: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA								
1	En esta Municipalidad se han creado adecuadamente directorios con capacidad de búsqueda o archivos de fácil uso para los ciudadanos.	x						
2	En esta Municipalidad se han organizado adecuadamente los archivos	x						
3	En esta Municipalidad se han diseñado correctamente normas de acceso a la información.	x						
4	En esta Municipalidad la información brindada al público tiene un alto nivel de comprensión.	x						
5	En esta Municipalidad la información brindada al público tiene un alto nivel de utilidad.	x						
6	En esta Municipalidad la información es adecuada a las necesidades de los usuarios	x						
7	En esta Municipalidad la información es relevante e interesante para los usuarios.	x						
8	En esta Municipalidad la información brindada se presenta libre de errores	x						
9	En esta Municipalidad la información brindada es coherente y relevante.	x						
DIMENSIONES DE LA VARIABLE: CALIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA								
10	En esta Municipalidad la calidad de los sitios web se expresa mediante la usabilidad, el diseño, la navegabilidad y los módulos del mismo.	x						
11	En esta Municipalidad el sistema es confiable y las funciones del servicio operan con normalidad y coherencia.	x						
12	En esta Municipalidad el sitio web es seguro, se protege de infracciones y ataques por parte de personas no autorizadas es seguro.	x						
13	En esta Municipalidad el sitio web es accesible y está disponible para los ciudadanos.	x						
14	En esta Municipalidad la calidad de la información del sitio web se expresa mediante la información oportuna, precisa, completa, concisa y relevante de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos.	x						
15	En esta Municipalidad la capacidad del servicio implica que el sitio web proporciona contenido que satisface las necesidades de los ciudadanos.	x						
16	En esta Municipalidad la interactividad permite a través de sus sitios web involucrar a los ciudadanos en los asuntos públicos.	x						
17	En esta Municipalidad el sitio web responde a las sugerencias, opiniones y demandas de los ciudadanos.	x						
18	En esta Municipalidad la evaluación de los servicios se basa en el juicio del desempeño emitido por parte de los ciudadanos.	x						
19	En esta Municipalidad la evaluación de los servicios se basa en el nivel de cumplimiento de expectativas de los ciudadanos.	x						
20	En esta Municipalidad la capacidad de crear valor para los ciudadanos se expresa mediante los sitios web gubernamentales.	x						


 Angelina J. Carrasco Ayllón
 ABOGADO
 REG. C.A.C. N° 471

Observaciones: NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: CARRASCO AYLLON ANGELINA JAGUETA DNI: 46363554

Especialidad del validador: ABOGADA ESPECIALISTA EN TRANSPARENCIA Y GESTIÓN PÚBLICA

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

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

18 de noviembre de 2021


 Angelina J. Carrasco Ayllón
 ABOGADO
 REG. C.A.C. N° 471

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LIMA, 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES DE LA VARIABLE: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA								
1	En esta Municipalidad se han creado adecuadamente directorios con capacidad de búsqueda o archivos de fácil uso para los ciudadanos.	x						
2	En esta Municipalidad se han organizado adecuadamente los archivos	x						
3	En esta Municipalidad se han diseñado correctamente normas de acceso a la información.	x						
4	En esta Municipalidad la información brindada al público tiene un alto nivel de comprensión.	x						
5	En esta Municipalidad la información brindada al público tiene un alto nivel de utilidad.	x						
6	En esta Municipalidad la información es adecuada a las necesidades de los usuarios	x						
7	En esta Municipalidad la información es relevante e interesante para los usuarios.	x						
8	En esta Municipalidad la información brindada se presenta libre de errores	x						
9	En esta Municipalidad la información brindada es coherente y relevante.	x						
DIMENSIONES DE LA VARIABLE: CALIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA								
10	En esta Municipalidad la calidad de los sitios web se expresa mediante la usabilidad, el diseño, la navegabilidad y los módulos del mismo.	x						
11	En esta Municipalidad el sistema es confiable y las funciones del servicio operan con normalidad y coherencia.	x						
12	En esta Municipalidad el sitio web es seguro, se protege de infracciones y ataques por parte de personas no autorizadas es seguro.	x						
13	En esta Municipalidad el sitio web es accesible y está disponible para los ciudadanos.	x						
14	En esta Municipalidad la calidad de la información del sitio web se expresa mediante la información oportuna, precisa, completa, concisa y relevante de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos.	x						
15	En esta Municipalidad la capacidad del servicio implica que el sitio web proporciona contenido que satisface las necesidades de los ciudadanos.	x						
16	En esta Municipalidad la interactividad permite a través de sus sitios web involucrar a los ciudadanos en los asuntos públicos	x						
17	En esta Municipalidad el sitio web responde a las sugerencias, opiniones y demandas de los ciudadanos.	x						
18	En esta Municipalidad la evaluación de los servicios se basa en el juicio del desempeño emitido por parte de los ciudadanos.	x						
19	En esta Municipalidad, la evaluación de los servicios se basa en el nivel de cumplimiento de expectativas de los ciudadanos.	x						
20	En esta Municipalidad, la capacidad de crear valor para los ciudadanos se expresa mediante los sitios web gubernamentales.	x						

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Herrera Olivar Erika Victoria

DNI: 44592376

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública.

17 de noviembre de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LIMA, 2021

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES DE LA VARIABLE: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA								
1	En esta Municipalidad se han creado adecuadamente directorios con capacidad de búsqueda o archivos de fácil uso para los ciudadanos.	x						
2	En esta Municipalidad se han organizado adecuadamente los archivos	x						
3	En esta Municipalidad se han diseñado correctamente normas de acceso a la información.	x						
4	En esta Municipalidad la información brindada al público tiene un alto nivel de comprensión.	x						
5	En esta Municipalidad la información brindada al público tiene un alto nivel de utilidad.	x						
6	En esta Municipalidad la información es adecuada a las necesidades de los usuarios	x						
7	En esta Municipalidad la información es relevante e interesante para los usuarios.	x						
8	En esta Municipalidad la información brindada se presenta libre de errores	x						
9	En esta Municipalidad la información brindada es coherente y relevante.	x						
DIMENSIONES DE LA VARIABLE: CALIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA								
10	En esta Municipalidad la calidad de los sitios web se expresa mediante la usabilidad, el diseño, la navegabilidad y los módulos del mismo.	x						
11	En esta Municipalidad el sistema es confiable y las funciones del servicio operan con normalidad y coherencia.	x						
12	En esta Municipalidad el sitio web es seguro, se protege de infracciones y ataques por parte de personas no autorizadas es seguro.	x						
13	En esta Municipalidad el sitio web es accesible y está disponible para los ciudadanos.	x						
14	En esta Municipalidad la calidad de la información del sitio web se expresa mediante la información oportuna, precisa, completa, concisa y relevante de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos.	x						
15	En esta Municipalidad la capacidad del servicio implica que el sitio web proporciona contenido que satisface las necesidades de los ciudadanos.	x						
16	En esta Municipalidad la interactividad permite a través de sus sitios web involucrar a los ciudadanos en los asuntos públicos	x						
17	En esta Municipalidad el sitio web responde a las sugerencias, opiniones y demandas de los ciudadanos.	x						
18	En esta Municipalidad la evaluación de los servicios se basa en el juicio del desempeño emitido por parte de los ciudadanos.	x						
19	En esta Municipalidad, la evaluación de los servicios se basa en el nivel de cumplimiento de expectativas de los ciudadanos.	x						
20	En esta Municipalidad, la capacidad de crear valor para los ciudadanos se expresa mediante los sitios web gubernamentales.	x						

Observaciones: NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Edith Zinthia Garay Paucar

DNI: 41785085

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública.

17 de noviembre de 2021

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

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


Zinthia Garay Paucar
ABOGADO
 Reg. C.A.J. 3334

Firma del Experto Informante.
Especialidad

5. Matriz de datos

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
DIMENSIONES DE LA VARIABLE: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA									DIMENSIONES DE LA VARIABLE: CALIDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA										
ACCESIBILIDAD			COMPRESIÓN		PERTINENCIA		CALIDAD Y FIABILIDAD		CALIDAD DE DESEMPEÑO TÉCNICO				CALIDAD DE FUNCION DE SERVICIO				VALOR PERCIBIDO		
3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	2.00	3.00	3.00
5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00
2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00
4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00
4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	3.00
2.00	3.00	3.00	1.00	5.00	3.00	2.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00
5.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	5.00
3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00
2.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	2.00
2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00
3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
3.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00

4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00
3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00
2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00
3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	5.00	5.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00
4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00
3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00
3.00	2.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
3.00	2.00	4.00	3.00	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00
3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00
2.00	4.00	1.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
2.00	3.00	4.00	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00
2.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
3.00	2.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00
4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00
4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00
3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00
3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
4.00	3.00	4.00	5.00	3.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	3.00	5.00
3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00	2.00	5.00	1.00
2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00
3.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00
4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00

3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00
3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00
2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	5.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00
4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
2.00	3.00	3.00	1.00	5.00	3.00	2.00	5.00	2.00	5.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00
3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	3.00	5.00
3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	5.00	1.00
4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00
3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00
4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
2.00	3.00	3.00	1.00	5.00	3.00	2.00	5.00	2.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00
4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00

6. Confiabilidad del instrumento de investigación

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	100	100
Total	100	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	20