



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno abierto y satisfacción del usuario en una municipalidad de la
región San Martín – 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Cabanillas Pua, Cristhian Alfonso (orcid.org/0009-0001-2406-1890)

ASESORES:

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

Dr. Ramirez Garcia, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reformas y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO , CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno abierto y satisfacción del usuario en una municipalidad de la región San Martín – 2024", cuyo autor es CABANILLAS PUA CRISTHIAN ALFONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 03 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 20- 07-2024 08:50:55
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID: 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 20-07-2024 09:05:55

Código documento Trilce: TRI - 0791711



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CABANILLAS PUA CRISTHIAN ALFONSO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno abierto y satisfacción del usuario en una municipalidad de la región San Martín – 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CRISTHIAN ALFONSO CABANILLAS PUA DNI: 74201482 ORCID: 0009-0001-2406-1890	Firmado electrónicamente por: CCABANILLASP el 03- 07-2024 21:35:08

Código documento Trilce: TRI - 0791714

Dedicatoria

A mis padres que son las personas que me alientan a seguir adelante, y me ayudaron en todo momento para ser mejor persona. En memoria de mis tíos Chalan y Lucho.

Cristhian

Agradecimiento

Al término de esta etapa como profesional quiero agradecer primero a Dios por siempre guiar mi camino. A las profesoras de la Universidad César Vallejo del posgrado de la maestría de Gestión Pública que estuvieron día a día; compartiendo largas jornadas de estudios, para ellas va mi más profunda gratitud.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	16
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1. Grado de gobierno abierto y sus dimensiones.	23
Tabla 2. Grado de satisfacción del usuario y sus dimensiones.....	24
Tabla 3. Prueba de normalidad	26
Tabla 4. Correlaciones de las dimensiones de mis variables.....	27
Tabla 5. Relación entre gobierno abierto y satisfacción del usuario.....	28

Índice de figuras

Figura 1. Relación entre gobierno abierto y satisfacción del usuario.....	29
---	----

Resumen

El estudio abordó el ODS 16 relacionado con la paz, justicia e instituciones sólidas y la meta 16.6 la cual busca que la ciudadanía se sienta complacida con su última interacción con los servicios públicos. Tuvo como objetivo determinar la relación entre gobierno abierto y satisfacción del usuario en una municipalidad de la Región San Martín – 2024. Esta investigación fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional de corte transversal, la población fueron 210 personas. El instrumento aplicado fueron 2 cuestionarios. Se obtuvo de los resultados que el gobierno abierto se encuentra en un grado indiferente con 46.7%, en la satisfacción del usuario, regular con el 50.5%. Existe relación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario y el gobierno abierto, siendo que, la satisfacción del usuario tiene una correlación fuerte con consulta, información y participación en intervenciones usuario ($r = 0.626$, $p < 0.01$). Se concluyó que el gobierno abierto guarda relación con la satisfacción del usuario en una municipalidad de la región San Martín – 2024 ($p < 0,005$; $p = 0,000$).

Palabras clave: Gobierno municipal, gobierno abierto, satisfacción laboral.

Abstract

The study addressed SDG 16 related to peace, justice and strong institutions and target 16.6 which seeks to make citizens feel satisfied with their ultimate interaction with public services. Its objective was to determine the relationship between open government and user satisfaction in a municipality in the San Martin Region - 2024. This research was of basic type, with quantitative approach, non-experimental design and descriptive correlational cross-sectional level, the population was 210 people. The instrument applied was 2 questionnaires. It was obtained from the results that open government is in an indifferent degree with 46.7%, in user satisfaction; regular with 50.5%, there is a relationship between the dimensions of user satisfaction and open government, being that user satisfaction has a strong correlation with consultation, information and participation in user interventions ($r = 0.626$, $p < 0.01$). It was concluded that open government is related to user satisfaction in a municipality in the San Martin - 2024 region ($p < 0.005$, $p = 0.000$).

Keywords: Municipal government, open government, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Un gobierno abierto fomenta el involucramiento de la población, el trabajo conjunto y la claridad de informar, fortaleciendo la confianza en las instituciones y reduciendo la corrupción y esto lleva a políticas más efectivas y adaptadas a las necesidades de la población; aumentando así la satisfacción del usuario y promoviendo una mayor calidad democrática. Teniendo como objetivo determinar la importancia del gobierno abierto en relación con la satisfacción del usuario, destacando cómo la transparencia y la participación ciudadana que contribuirán a fortalecer la credibilidad en las instituciones e incrementar la calidad de las políticas del estado. El estudio aborda **Objetivos de desarrollo Sostenible (ODS)** está enfocado en el 16 que es paz, justicia e instituciones sólidas (NU. 2018), pero principalmente se enfoca en argumentar que dicha municipalidad es un órgano que no refleja la eficacia y la transparencia en el accionar de las últimas gestiones ya que hubo algunas destituciones de cargos. La organización da a conocer las inversiones que se realiza en cumplimiento hacia la sociedad y la institución y la meta que se establece dicho objetivo, donde se evidencia el accionar. La meta es la 16.6 ya que con esto se busca que la ciudadanía se sienta complacida con su última interacción con los servicios públicos.

En el **mundo**, en Europa que aborda sobre gobierno abierto según el informe de la Comisión Europea (2020) "Eurobarómetro estándar 96: Actitudes de los europeos hacia la corrupción". El gobierno abierto y la satisfacción del usuario es falta de confianza e ineficacia percibida por parte de los ciudadanos, la mayoría de los ciudadanos europeos perciben que la corrupción es generalizada en los gobiernos y en sus instituciones, lo que socava la confianza en el gobierno y en su habilidad para atender los intereses de la sociedad, en donde los ciudadanos perciben que el gobierno no es transparente ni receptivo a sus necesidades. En donde también según el informe European quality of government index. (2020) de la European Quality of Government Institute, los ciudadanos en varios países europeos expresan frustración por la lentitud y la falta de eficacia para la atención dentro del sector público y en la solución de problemas por parte de las autoridades. En Latinoamérica según Arévalo (2022)

el gobierno abierto de México tiene falencias en cuanto a su esquema de rendición de cuentas y esto recae en las entidades del Estado; lo cual conlleva al involucramiento y responsabilidad de estas mismas.

En el **Perú**, las instituciones públicas carecen de disposición para solucionar de manera efectiva a las solicitudes y necesidades de los usuarios en donde acuden a los municipios a solicitar uno de sus servicios, así como en una municipalidad de Piura en 2018. Se identificó que el uso de métodos para la efectividad en la atención influye en un 37.6% en la satisfacción de los usuarios. Por otro lado, la permisividad y transparencia en la divulgación pública impactan en un 59.4% en un grado de satisfacción de los ciudadanos en una entidad gubernamental. Además, el departamento de atención al cliente y satisfacción en la gestión municipal afecta en un 41.5% el nivel de satisfacción (Paiva y Meca, 2018). En el Mapa de riesgos para la corrupción - Región San Martín. (2008). En la región San Martín los problemas de corrupción son percibidos por la sociedad en tres sectores en específicos que son educación, salud y forestal donde aprecian la falta de transparencia en las gestiones, también la ineficiencia para controlar y sancionar, y esto genera en la población la insatisfacción por parte de ellos. En la provincia de Moyobamba la corrupción por parte de las autoridades genera en la población una gran desconfianza en donde se ve involucrado el municipio. Un fiscal especializado en actos de corrupción para empleados públicos de la región San Martín llevó a cabo un operativo en la provincia de Moyobamba en donde registraron instalaciones de la Municipalidad y en las residencias del alcalde Ronald Garate Chumbe actual alcalde TVPERU (2023) y esto contradice los principios que un gobierno abierto tiene.

La **causa** principal del presente trabajo de investigación sobre gobierno abierto y satisfacción del usuario; explorar cómo ejecutando las políticas ya mencionadas impacta directamente en la satisfacción de los usuarios. Este enfoque permitirá analizar cómo la claridad, la accesibilidad a la información, el involucramiento de la población y la participación pueden influir en la percepción y agrado de los ciudadanos con los servicios gubernamentales. Al investigar esta relación, se puede profundizar en cómo la disponibilidad de datos, la

obligación de dar cuenta de las acciones, las políticas públicas pueden potenciar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la credibilidad en los organismos Públicos. Como **consecuencia** es la falta de comunicación efectiva y accesible que esto lleva a la carencia de orientación al ciudadano, una mala atención donde no hay un trato equitativo y también la falta de transparencia.

Además, se amplían los **problemas de investigación** que radica en la desinformación de una posible vinculo entre gobierno abierto y satisfacción del usuario. El grado del **gobierno abierto** se enfoca e impulsa la claridad, la participación de los ciudadanos y el trabajo conjunto para crear estas políticas. Se fundamenta en el principio de que las administraciones públicas deben ser abiertas, rendir cuentas y estar atentas a las demandas y opiniones de los ciudadanos ; y el grado de **satisfacción del usuario** es una medición de cuán bien un producto o prestación responde a las perspectivas y peticiones de los usuarios finales. Es un indicador clave del éxito de un producto y de la percepción que tiene el usuario sobre su experiencia. Así como la conexión a través de **gobierno abierto y satisfacción del usuario** es la idea que, con transparencia, el involucramiento de los ciudadanos y el apoyo entre el gobierno y los ciudadanos contribuyen para una excelencia positiva de los servicios estatales y la complacencia de los usuarios. Por ende, este estudio **pretende** aumentar la transparencia, la responsabilidad de informar y la implicación de la ciudadanía en los procedimientos gubernamentales. El **propósito** de dicha investigación es examinar como la puesta en funcionamiento de las políticas que promueven la franqueza, la implicación de la comunidad y la cooperación en el gobierno municipal influye en la estimación por parte de los ciudadanos de los servicios municipales. La investigación buscaría entender de qué manera la transparencia, el involucramiento de la población y el trabajo conjunto para la expresión de políticas en el sector publico influye en la opinión de los ciudadanos sobre efectividad, disponibilidad y nivel de los servicios públicos municipales.

Y todo lo anterior conlleva a determinar **el problema general** de la investigación: ¿Cuál es la relación entre gobierno abierto y satisfacción del

usuario en una MRSM – 2024? Los **problemas específicos** son: ¿Cuál es el grado de gobierno abierto y sus dimensiones en una MRSM – 2024? ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario y sus dimensiones en una MRSM – 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las variables gobierno abierto y satisfacción del usuario en una MRSM – 2024?

El análisis se justifica por **conveniencia** porque el concepto de Gobierno Abierto ha ganado relevancia a nivel global como un modelo de gobernanza que busca fomentar a transparencia, la implicación de la ciudadanía y el trabajo conjunto en la realización de políticas públicas con un objetivo de mejorar los servicios gubernamentales. A nivel **social** tiene un impacto significativo de cómo el gobierno abierto se vincula con la satisfacción del usuario puede promover la participación activa. Al demostrar cómo la franqueza y la rendición de cuentas mejoran positivamente sobre la satisfacción en el usuario, se puede fomentar la confianza y promoviendo la inclusión y equidad. Según su valor **teórico** busca explorar cómo la implementación de políticas de Gobierno Abierto y sus principios dando acompañamiento a la Guía para modernizar las condiciones del servicio a los ciudadanos en las instituciones gubernamentales. En forma **práctica** ayudó a identificar y analizar casos concretos donde la implementación de políticas de Gobierno Abierto haya tenido un impacto positivo en el agrado de los usuarios respecto a los servicios públicos. Además, se justifica por su aspecto **metodológico** porque se analizó encuestas y se adecuó los instrumentos necesarios para aplicar a la muestra.

Como **objetivo general** de estudio es, determinar la relación entre gobierno abierto y satisfacción del usuario en una MRSM – 2024. Los **objetivos específicos** son: Conocer el grado de gobierno abierto y sus dimensiones en una MRSM – 2024. Identificar el grado de satisfacción del usuario y sus dimensiones en una MRSM – 2024. Analizar la relación entre las dimensiones de las variables gobierno abierto y satisfacción del usuario en una MRSM – 2024

En el presente estudio se consideró como **antecedentes internacionales** varias investigaciones acerca de gobierno abierto y satisfacción del usuario. Según Gonzales y García (2022), en su estudio sobre el concepto de gobierno abierto en las administraciones españolas en donde concluyen, que este concepto se centraba en los aspectos de participación ciudadana, desarrollo sostenible, transparencia, formación y comunicación. Donde mencionan la evolución que fue teniendo donde consideraban un concepto básico como redición de cuentas y accesos a la información hasta donde adoptan una posición más moderna. Para la variable de satisfacción del usuario se consideró a Villamar (2018), indica que, en la Gobernación de Los Ríos, los servicios que esta ofrece existen, una baja orientación para los trámites que deben realizar los usuarios y también consideran que el procedimiento de la atención es ineficiente para las solicitudes, hacen mención también a los servidores públicos que no muestran interés por los usuarios.

Para Ezequiel (2018), concluyó que las iniciativas de transparencia y participación existentes fueron ajustadas para adaptarse al nuevo entorno, mientras que otras acciones fueron diseñadas y ejecutadas desde cero bajo este nuevo enfoque. En general, estas propuestas buscaban aumentar la confianza en el gobierno y reforzar los principios que el Departamento Ejecutivo considera fundamentales, aspectos como la información clara y la integridad en las gestiones pública. Según Romero-Carazas (2023) su análisis reveló que la mayoría de los encuestados (52.4%, 200 personas) consideraron que la Muni del distrito de Luis Bustamante y Rivero en Arequipa cumplía adecuadamente con todas sus dimensiones evaluadas. Sin embargo, un 47.6% (182 personas) percibió un cumplimiento regular. Además, se halló una correlación positiva y relevante a través de calidad de servicio y reputación de la institución municipal. También se demostró que las apreciaciones de los ciudadanos sobre la excelencia del servicio. y la imagen institucional tienen una correspondencia predictiva con su satisfacción. La satisfacción de los ciudadanos con las prestaciones municipales en Perú se vio influenciada principalmente por la imagen pública de las entidades.

Según Paiva (2018) y Huamani (2022), concluyeron que cuando hay una mala estrategia en la organización y los servicios públicos no son los más adecuadas, influirá en el grado de satisfacción del usuario significativamente. Así mismo hacen mención a la accesibilidad y los medios de intereses a la ciudadanía lo cual influye significativamente en la percepción de los usuarios, también concluyen que las expectativas de los usuarios siempre serán muy altas. Para Morales (2023) y Ruiz (2020), concluye que el modelo de gobierno abierto y su implementación en el Perú ha tenido un impacto significativo en la credulidad de los ciudadanos hacia las municipalidades. Este modelo se basa en tres principios de participación, transparencia y colaboración. La información que se presenta es de forma pública, tanto para la visualización de datos como en su presentación, es crucial para generar confianza en los ciudadanos de las municipalidades en Perú. Del mismo modo, la intervención ciudadana para la creación de políticas y en los debates públicos, también juega un papel fundamental. El segundo autor en su estudio tiene como objetivo identificar y sugerir cambios para elevar el nivel de los servicios públicos que contribuyan al progreso de las munis en la región San Martín concluyendo donde el 20% está conforme en que la gestión administrativa es fundamental para desarrollar políticas internas efectivas en las instituciones que ofrecen servicios de calidad al usuario. Es necesario que estas entidades mantengan niveles de calidad elevados para que los usuarios logren mayores ventajas y sus expectativas sean superadas.

Es fundamental definir las **teorías** que van a sustentar el estudio, es importante definir los términos de **gobierno**. Es la máxima autoridad del poder ejecutivo de un país o entidad política, integrado por el presidente y los miembros del gabinete o consejeros (RAE, 2024). **Abierto**, es filosofía general que se caracteriza por un énfasis en la transparencia y la colaboración (Peters 2014). Referente con la variable de **gobierno abierto**, dice que un gobierno es abierto a la inspección pública, accesible al pueblo que lo eligió, receptivo a sus necesidades y peticiones, y responsable de sus actos. También es un gobierno en el que todas las personas y las organizaciones pueden acceder fácilmente a información pertinente y comprensible, comunicarse con las instituciones

públicas y evaluar la actuación de los funcionarios, y para los procesos de toma de decisiones puedan participar (D.S. N° 004-2013-PCM). Sus dimensiones de esta variable son: **Principios** y esta dimensión tiene cuatro indicadores que son **1. Transparencia** el cual es sistema empleado para evaluar y medir el grado de transparencia en entidades públicas, organizaciones o instituciones. Estos indicadores facilitan la medición y calificación de la apertura y claridad con la que se gestionan los datos públicos, así como la accesibilidad y comunicación de decisiones y procesos a los ciudadanos. **2. Rendición de cuentas**, desarrollo donde los individuos u organizaciones son responsables de sus acciones y están obligados a informar sobre ellas, generalmente a una autoridad superior, a los ciudadanos o a algún otro grupo interesado. Es un principio fundamental en democracia, en la administración clara y eficiente de los recursos públicos. **3. Participación Ciudadana** se refiere a la involucración dinámica de los ciudadanos en la formulación de decisiones políticas y en la gestión pública, permitiéndoles influir en asuntos que impactan sus vidas y comunidades (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030). **4. Integridad**, utilización correcta de los fondos, recursos, activos y atribuciones en el ámbito público, orientados hacia los fines oficiales para los que fueron asignados (D.S. N° 042-2018-PCM).

La segunda dimensión de esta variable es **cultura de Gobierno** se refiere a un enfoque integral y transformador en el que las entidades gubernamentales adoptan una mentalidad y prácticas que promueven la apertura informativa, el involucramiento ciudadano, el trabajo conjunto y la responsabilidad de informar como principios básicos de su administración. Esta cultura implica una apertura hacia la sociedad. La creación conjunta de políticas, escucha activa de los ciudadanos, dar confianza y la modernización en la prestación de servicios del estado (PNMGP al 2030). Y esta tiene dos indicadores **1. Fortalecer la relación Estado – ciudadano** Consiste en asegurar la participación activa y control ciudadano, la claridad, responsabilidad, colaboración y perfeccionamiento, entre otros elementos (PNMGP al 2030). El segundo indicador es **2. Planes de acción** son instrumentos fundamentales para promover la apertura del Estado y fortalecer la relación entre gobierno y ciudadanía, a través de compromisos

concretos y un proceso participativo de co-creación e implementación (PNMGP al 2030).

La tercera dimensión es **comunicación efectiva y accesible** alude a la habilidad de comunicar información de forma sencilla, entendible y conveniente a la exigencia de los usuarios (PNMGP al 2030). Y esta dimensión tiene tres indicadores que son: **1. normas éticas para mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados**, se refieren a los principios y valores éticos que guían la conducta de los funcionarios y entidades gubernamentales, asegurando que las decisiones y acciones se rijan por el bien común y la transparencia, evitando disputas y privilegiando a la sociedad en su conjunto sobre intereses particulares. Estas normas éticas buscan garantizar la rendición de cuentas, la imparcialidad y la integridad en la gestión pública, promoviendo seguridad a los ciudadanos en los organismos y fortaleciendo la democracia (OECD 2017). El segundo indicador es **2. Asistencia técnica con pertinencia intercultural**, se refiere al apoyo especializado y personalizado brindado a individuos o comunidades, considerando sus particularidades culturales, para facilitar el desarrollo, implementación y mejora de proyectos, programas o políticas públicas. Esta asistencia técnica busca garantizar que las intervenciones sean culturalmente sensibles, respetando las tradiciones, valores (Mesa de concertación para la lucha contra la pobreza 2023). El tercer indicador es **3. procesos de comunicación efectiva**, se refieren al conjunto de pasos y elementos que intervienen en la transmisión exitosa de información, ideas y mensajes entre un emisor y un receptor, logrando que el significado original del emisor sea comprendido por el receptor (Pérez 2023).

La cuarta dimensión es **consulta, información y participación en intervenciones**. Para lograr la consolidación del gobierno abierto, es crucial que las personas participen de manera activa. En todos los periodos desarrollaron del planteamiento de las políticas públicas (PNMGP al 2030). Y esta dimensión tiene tres indicadores que son: **1. sistema para gestión de reclamos**, se describe como la totalidad de procesos, métodos y recursos que permiten a una organización recibir, registrar, analizar y dar respuesta a las

inconformidades presentadas por sus clientes o usuarios. Este sistema busca garantizar que los reclamos sean atendidos de manera oportuna, justa y efectiva, contribuyendo para los productos y servicios ofrecidos una mejora continua (Rodríguez 2010). El segundo indicador es **2. Asistencia técnica sobre procesos de consultas**, refiere al apoyo especializado y personalizado que se brinda a entidades públicas, comunidades o grupos de interés para facilitar el desarrollo, implementación y mejora de procesos de consulta, ya sea previa a la aprobación de leyes o reglamentos que puedan impactar directamente a comunidades originarias o autóctonas, o en otros contextos que requieran la participación informada por parte de los ciudadanos (MCLCP 2023). El tercer indicador es **3. implementación voluntariado como mecanismo de colaboración y participación**, se define como un mecanismo de colaboración y participación ciudadana a través del cual las personas, de manera libre, desinteresada y comprometido, dedicando su tiempo libre a tareas en favor de la sociedad y los intereses colectivos, sin recibir remuneración económica (Informe nacional voluntario sobre la implementación de la agenda 2030 - 2017).

La **satisfacción**, es la reacción emocional o cognitiva ante atributos específicos que se consideran importantes (MPMACEP 2015). **Usuario**, se trata de un individuo que utiliza o disfruta de servicios sin que estén relacionados con su labor empresarial o profesional. (RAE 2024). En cuanto a la variable de **satisfacción del usuario** refiere a una proporción en que las necesidades, expectativas y deseos de un usuario específico son cumplidos o superados por un producto, servicio o experiencia. En el contexto de negocios y servicios, la satisfacción del usuario es fundamental para evaluar la calidad y eficacia de lo que se ofrece, ya que un usuario satisfecho tiende a ser más leal (MPMACEP 2015). Sus dimensiones de esta variable son: **a. Estrategia y Organización** Incluye componentes específicos dentro de la planificación y el diseño organizacional, que son fundamentales para orientar a la entidad en la mejoría de la atención a los ciudadanos. Con el fin de alcanzar una atención de alto nivel y llevar a cabo procesos de mejora, es fundamental incorporar todos estos elementos en los planes de la institución como la misión y los objetivos

generales (MPMACEP 2015). Y esta tiene 6 indicadores: **1. Planeamiento estratégico y operativo** es el proceso integral mediante el cual una organización establece sus objetivos a largo plazo y desarrolla estrategias para alcanzarlos, alineando sus recursos y acciones de manera coherente y efectiva. El planeamiento estratégico se enfoca en la visión a largo plazo y en la dirección general de la organización, mientras que el planeamiento operativo se centra en la implementación detallada de las estrategias a corto plazo para lograr los objetivos establecidos (Hegel 2020). El segundo indicador es **2. Estrategia de Comunicación**, en el área de la comunicación, se planifica la intervención mediante un plan específico. Es fundamental crear argumentos y mensajes persuasivos que resulten atractivos para los diferentes públicos. Esto cobra especial importancia al desarrollar productos comunicativos, ya que la manera de comunicarse con estudiantes, emprendedores, empleados, pueblos originarios u otros grupos públicos puede variar significativamente. Por tanto, es necesario elaborar un perfil detallado de los públicos objetivo, teniendo en cuenta sus características sociodemográficas y culturales (MPMACEP 2015). El tercer indicador es **3. incentivos y reconocimientos al logro de resultados**, los incentivos y reconocimientos al logro de resultados se refieren a estímulos, recompensas o utilidades que una empresa otorga a sus colaboradores con el fin de motivarlos a llegar a las metas y objetivos específicos, así como a mejorar su desempeño y productividad (Gorbaneff, 2009). El cuarto indicador es **4. gestión de calidad**, se refiere al conjunto de acciones coordinadas para supervisar y gestionar la calidad dentro de una organización. Esto generalmente implica establecer la política y metas de calidad, además de la planificación, supervisión, financiación y perfeccionamiento continuo de la calidad (SGC ISO 9001:2000).

Su segunda dimensión de esta variable es: **b. Conocimiento de la ciudadanía**, la comprensión que tienen la ciudadanía de sus derechos, responsabilidades y compromisos en conexión con el Estado y la sociedad en la que viven. Implica tener claridad sobre las leyes, instituciones y mecanismos que rigen la participación ciudadana, así como sobre los temas y problemas públicos que afectan a la comunidad (Gómez 2013). Esta dimensión consta de dos

indicadores: **1. identificación de necesidades y expectativas**, se refiere al proceso de reconocer y comprender los requerimientos y deseos de los diferentes grupos de interés relacionados con una organización o servicio. Este proceso implica analizar y recopilar información sobre lo que estos grupos esperan y necesitan, tanto en términos de productos o servicios como en términos de experiencias y resultados deseados (Hedera 2019). El segundo indicador es **2. mecanismos de participación ciudadana**, son los medios o instrumentos a través de los cuales los ciudadanos pueden intervenir de manera activa para adoptar decisiones públicas, supervisar la administración pública y contribuir en la creación y ejecución de políticas que afectan su bienestar. Estos mecanismos permiten a la ciudadanía expresar sus intereses, necesidades y demandas, y contribuir a la construcción de una democracia más participativa e inclusiva (Congreso de la República del Perú 2013).

Su tercera dimensión de esta variable es: **c. Accesibilidad y Canales de Atención**, centros de contacto donde, ciudadanos acceden a prestaciones ofrecidas por las instituciones públicas. Estos canales son críticos para la calidad del servicio, ya que su uso adecuado puede ampliar la accesibilidad de servicios (como mediante la ubicación de puntos de atención en diversas zonas), simplificar los trámites, atender a colectivos en situación de vulnerabilidad y facilitar la información para que puedan los ciudadanos acceder (MPMACEP 2015). La dimensión consta de tres indicadores: **1. Canal presencial**, se trata de brindar servicios a través de ventanillas ubicadas en locales especialmente destinados para llevar a cabo trámites, obtener información, recibir quejas y reclamos. **2. Canal telefónico**, se refiere a atender las llamadas de los ciudadanos a través de un número telefónico designado por la institución pertinente, y su objetivo de brindar que la información sea accesible, recibir descontentos, reclamos, recomendaciones, denuncias y gestionar trámites si es necesario. **3. Canal virtual**, se trata de recibir solicitudes a través de medios electrónicos, como una página web dedicada o mail, con el objetivo de solicitar información o llevar a cabo un trámite (MPMACEP 2015).

Su cuarta dimensión de esta variable es **d. Infraestructura, Mobiliario y**

Equipamiento, el criterio de instalaciones, protección (vinculada al entorno físico de atención), muebles y tecnología para brindar el servicio tiene en consideración elementos vinculados en relación con los aspectos de los edificios, las condiciones ambientales y los medios disponibles en la entidad donde se ofrece asistencia y se proveen servicios a los ciudadanos. Esto incluye desde los espacios de atención y su rotulación, hasta la condición y conservación de las instalaciones, muebles y aparatos, así como la seguridad en los entornos físicos (MPMACEP 2015). Esta dimensión consta con tres indicadores

1. **Condiciones del espacio físico para la atención**, se refieren a los aspectos ambientales y estructurales que influyen en la excelencia y efectividad de la provisión de servicios. Estas condiciones abarcan desde la distribución del mobiliario y la iluminación hasta la ventilación, la temperatura y la organización del entorno, que impactan directamente en la comodidad, seguridad y bienestar, tanto de los usuarios como del personal que brinda atención (MPMACEP 2015). El segundo indicador es
2. **Señalización y mapa de riesgos**, debe diseñarse para ayudar a los ciudadanos a encontrar y acceder fácilmente a los espacios de atención o puntos de contacto presenciales de la entidad (MPMACEP 2015). El tercer indicador es
3. **Equipamiento para la atención de la ciudadanía**, se refiere a los recursos materiales, herramientas y dispositivos necesarios para brindar un trabajo de calidad y eficiente a los ciudadanos. Este equipamiento incluye desde mobiliario adecuado, tecnología funcional, hasta plataformas de información y comunicación que agilicen la respuesta y cumplimiento de las demandas de la población en diferentes entornos de servicio público. (MPMACEP 2015).

Su quinta dimensión de esta variable es: **e. Proceso de atención a la ciudadanía**, se relaciona a la secuencia de acciones y procedimientos establecidos por una entidad gubernamental o institución para brindar servicios de calidad y tomar las necesidades de la población de forma efectiva. Este proceso incluye desde la recepción de solicitudes y consultas, el registro y seguimiento de los requerimientos, hasta la prestación de respuestas claras y oportunas, garantizando un trato respetuoso, empático y profesional en todo momento (MPMACEP 2015). Esta dimensión consta con tres indicadores: **1.**

Orientación a la ciudadanía, se refiere al conjunto de acciones, servicios y procesos diseñados para guiar, informar y permitir a los ciudadanos hacer valer sus derechos, acceder a servicios públicos y la resolución de trámites administrativos (ONPE 2015). El segundo indicador es **2. Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios público**, para llevar a cabo estos procesos de atención de manera uniforme, se utilizan herramientas llamadas Protocolos de Atención. Es fundamental que la atención a los ciudadanos se realice sin utilizar un lenguaje que pueda discriminar. El tercer indicador es **3. Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural**, se refiere a la atención y servicio brindados de manera prioritaria, justa y respetuosa a todos los ciudadanos, considerando sus particularidades culturales, étnicas y sociales. Este enfoque implica garantizar que cada individuo reciba un trato igualitario y adaptado a sus necesidades específicas, respetando su diversidad y promoviendo la inclusión en la prestación de servicios públicos. (MPMACEP 2015).

Su sexta dimensión de esta variable es: **f. Transparencia y acceso a la información**, aborda aspectos relacionados a la claridad, disponibilidad y precisión de los datos suministrada por la institución gubernamental. Hace referencia para trámites administrativos como a los sectores especializados (descritos en el TUPA), como sectores no especializados (descritos en el TUSNE). Además, establece la importancia de tener una persona encargada nombrada para garantizar la disponibilidad de la información dentro de la institución (MPMACEP 2015). Esta dimensión consta con dos indicadores: **1. Transparencia de la información pública**, refiere al principio que garantiza el acceso abierto y claro a la información generada por entidades gubernamentales y organismos públicos. Este concepto implica que la información relevante para la ciudadanía, como decisiones, acciones, presupuestos y políticas públicas, esté disponible de manera accesible, comprensible y oportuna para promover la responsabilidad, la implicancia de los usuarios y la seguridad de las organizaciones estatales (Morales 2020). El segundo indicador es **2. Acceso a la información**, es el derecho esencial que poseen los individuos para buscar, recibir y compartir información en forma libre

y sin limitaciones. Este principio implica la capacidad de obtener datos, documentos, saberes y recursos de manera abierta (UPC 2016).

Su séptima dimensión de esta variable es: **g. Reclamos y sugerencias**, este criterio incluye aspectos como los métodos empleados para admitir, anotar y manejar sugerencias y reclamos, la utilización de estos datos con el fin de mejorar de manera constante y la manera en que se gestionan y monitorean estas cuestiones (MPMACEP 2015). Esta dimensión consta con tres indicadores: **1. recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias**, implica recibir, analizar y responder a los mismos. Es crucial que las entidades establezcan procesos adecuados para recibir, registrar y abordar estos comentarios, ya que constituyen una retroalimentación de la percepción de los ciudadanos hacia la organización en cuanto a la disposición del servicio prestado (MPMACEP 2015). El segundo indicador es **2. Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua**, se refiere al proceso mediante el cual las entidades públicas analizan y aprovechan la información proveniente de las quejas, reclamos y propuestas de los ciudadanos con el propósito de detectar posibilidades de mejora en la entrega de servicios y optimizar continuamente sus procesos (Huaita 2018). El tercer indicado es **3. Gestión de la información sobre reclamos y sugerencias**, el estudio del monitoreo de las atenciones es realizado por el área encargada de asegurar la correcta atención a la población o por el departamento u oficial responsable del control y evaluación. El proceso de monitoreo y valoración de las quejas y recomendaciones recibidas por la institución debe realizarse de manera centralizada, abarcando los diversos canales de atención (MPMACEP 2015).

La **Hipótesis general es**: Existe relación entre gobierno abierto y satisfacción del usuario en una MRSM – 2024. **Hipótesis específicas son**: H1: El grado de gobierno abierto y sus dimensiones en una MRSM – 2024, es eficiente. H2: El grado de satisfacción del usuario y sus dimensiones en una MRSM – 2024, es bueno. H3: Existe relación entre las dimensiones de las variables Gobierno Abierto y Satisfacción del Usuario en una MRSM – 2024, es significativa

II. METODOLOGÍA

Esta investigación fue de **tipo** básico, su **enfoque** fue cuantitativo, el **diseño** fue no experimental y nivel descriptivo correlacional de corte transversal. La modalidad fue **tipo básico** ya que se obtuvo el contenido de manera objetiva y minuciosa, y esto permitió una correcta explicación de las variables de investigación. En este sentido según Hwaire (2019), la investigación básica es un tipo de estudio cuya intención es "obtener conocimiento nuevo sobre un hecho o un objeto". El autor lo define a la investigación básica como aquella que se enfoca en ampliar el conocimiento y la comprensión de un fenómeno, sin tener como objetivo principal la resolución de problemas y prácticos. De modo general la investigación se basó en una naturaleza **cuantitativa** ya que su método de estructura es de selección de datos y análisis de información obtenida. Ante esto, Barrantes (2014) destaca que la investigación cuantitativa se basa en herramientas normalizadas, es uniforme para todos los casos, y para la recolección de datos utiliza un procedimiento estadístico. Se recopiló la información mediante la medición, observación y registro de mediciones, y los instrumentos utilizados han demostrado ser confiables y válidos en investigaciones anteriores.

El diseño fue **no experimental** para esta investigación ya que se recolectaron datos en un determinado tiempo, basándose en las observaciones de las variables. Según Hernández (2018), el diseño no experimental de una investigación. Es un tipo de estudio en el que las variables independientes no son manipuladas intencionalmente; en su lugar, los fenómenos se observan en su ambiente natural para ser analizados posteriormente. En cuanto al alcance el corte fue **transversal** para la investigación de este estudio ya que en un solo momento dado midió los datos. Para Bergin (2018), la investigación de corte transversal es un tipo de diseño no experimental que implica; recopilación de datos en un momento único o período de tiempo, es decir, se observan los fenómenos en un punto específico del tiempo. Este diseño se utiliza para describir la situación actual de una población o fenómeno, identificar patrones o relaciones entre variables, y hacer inferencias sobre la población en general.

Además, el **alcance** fue **descriptivo correlacional** para la investigación, y

poque observa y describe sin influenciar cada variable, permitiendo obtener características independientes. Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación descriptivo-correlacional es un tipo de estudio que se tiene como objetivo explicar las conexiones entre dos o más variables en un momento decidido. Este diseño busca medir el grado de vinculación entre variables, pero no establece una relación de causalidad.

En cuanto a las **variables de operacionalización** se tuvo dos variables uno es **gobierno abierto**, se trata de un enfoque distinto en la administración pública, que pretende mejorar la interacción entre el Estado y los ciudadanos; promoviendo: colaboración para crear y tomar de decisiones (D.S. N°033-2023-PCM) y presentó cuatro dimensiones las cuales son: 1. Principio es una verdad fundamental, una ley o regla que sirve de base para el razonamiento o la acción. Los principios son ideas o proposiciones que guían el pensamiento y la conducta, y que se consideran verdaderas y válidas en un determinado contexto (Díez 2020). El gobierno abierto consta de cuatro indicadores que es transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana e integridad. 2. Cultura de gobierno se refiere a la creación e institucionalización de un entorno en el cual se fomente la apertura, la intervención de los pobladores y la cooperación en la gestión pública (Ramírez 2010). Consta de dos indicadores que es fortalecer la relación Estado - ciudadano y planes de acción. 3. Comunicación efectiva y accesible donde alude a la habilidad de comunicar información de forma nítida, entendible y adaptada a las necesidades y características del público objetivo, garantizando que el mensaje sea recibido y entendido de manera óptima (FAO 2008). Consta de tres indicadores que son principios éticos comunes para preservar y dar prioridad al bien común sobre los intereses particulares en la administración pública, asistencia técnica con pertinencia intercultural y procesos de comunicación efectiva. 4. Consulta, información y participación en intervenciones se refiere a la aplicación de tácticas que promuevan la involucración activa de los ciudadanos y la comunidad para tomar de decisiones (FAO 2008). Consta de cuatro indicadores sistema para gestión de reclamos, asistencia técnica sobre procesos de consultas, asistencia técnica con pertinencia intercultural e implementación voluntariado como mecanismo de

colaboración y participación.

La variable dos es **satisfacción del usuario** se refiere al nivel de bienestar y cumplimiento de expectativas que experimenta un usuario en relación con un servicio en específico (Parraguez 2022). Y presentó siete dimensiones y son: 1. Estrategia y Organización se refiere a la planificación y estructuración de las acciones y medios de una institución gubernamental para alcanzar sus metas de forma eficiente y eficaz (Sordo 2021). Consta de siete indicadores que son planeamiento estratégico y operativo, estrategia de comunicación, incentivos y reconocimientos al logro de resultados, gestión de seguridad y salud, gestión de calidad y articulación intrainstitucional. 2. Conocimiento de la ciudadanía se refiere al nivel en que los habitantes conocen y comprenden sus derechos, responsabilidades y el funcionamiento del sistema político y social en el que viven (Pérez 2002). Consta de dos indicadores que son identificación de necesidades y expectativas, y mecanismos de participación ciudadana. 3. Accesibilidad y Canales de Atención se refiere a las características y condiciones que permiten a los ciudadanos acceder de manera oportuna, segura y efectiva a los servicios y trámites que brinda una institución pública (Rodríguez 2019). Consta de tres indicadores las cuales son canal presencial, canal telefónico y canal virtual. 4. Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento se refiere a cosas físicas y materiales requeridos para operar adecuadamente en una institución o establecimiento (González 2015). Consta con tres indicadores que son condiciones del espacio físico para la atención, Señalización y mapa de riesgos, y equipamiento para la atención de la ciudadanía. 5. Proceso de atención a la ciudadanía se refiere a secuencias de actividades y procedimientos establecidos por una entidad pública para ofrecer servicios de excelencia a los ciudadanos, garantizando una atención eficiente, oportuna y satisfactoria (MPMACEP 2015). Consta con tres indicadores que son orientación a la ciudadanía, protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos, y trato preferente, equitativo y con pertinencia cultura. 6. Transparencia y acceso a la información se refieren a aperturas, disponibilidades de información gubernamental para el ciudadano, garantizando que los ciudadanos puedan obtener datos relevantes sobre el funcionamiento del Estado de manera oportuna, comprensible y confiable

(Castro 2021). Consta con dos indicadores que son transparencia de la información pública y acceso a la información. 7. Reclamos y sugerencias se refiere a las manifestaciones de insatisfacciones, disconformidad para mejorar que los usuarios o clientes expresan respecto a un producto, servicio o atención recibida (PUCP 2020). Consta con tres indicadores que son recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua, y gestión de la información sobre reclamos y sugerencias. Todo esto se va a detallar y especificar en el anexo 1.

Para la **población y muestra** respecto a esta tesis, fueron los habitantes de una provincia del Alto Mayo que son 50,073 según el último censo del INEI 2017. Los **criterios de inclusión**: ser público usuario del municipio, tener la mayoría de edad, ser residente del distrito, haber utilizado los servicios o interactuado con la Municipalidad en un período no menor de un mes. Los **criterios de exclusión** No ser usuario activo de la Municipalidad, no ser residente del Distrito de la Municipalidad, no haber utilizado los servicios o interactuado con la Municipalidad en un período de tiempo no mayor a un mes, no cumplir con los requisitos de edad establecidos para ser considerado usuario de la Municipalidad, los mismos trabajadores de la municipalidad. La **muestra** lo conformo los habitantes de una ciudad del alto mayo y fueron 381, que se determinó con la fórmula de población finita. El **muestreo no probabilístico por conveniencia** implica seleccionar individuos de la población basándose en la facilidad de acceso o conveniencia, en lugar de utilizar una probabilidad estadística.

Las **técnicas** empleadas para recopilar datos a través de una encuesta se realizaron a la población de una ciudad del Alto Mayo. Los **instrumentos** empleados para la recopilación de datos son cuestionarios lo cual se realizará a la población con las características correspondientes según la variable de estudio que son gobierno abierto y satisfacción del usuario donde estos instrumentos fue preparado por el indagador. El cuestionario para la primera variable, gobierno abierto, incluye 25 preguntas, distribuidas en las cuatro dimensiones de la siguiente manera: 6 preguntas para la primera, 8 para la

segunda, 5 para la tercera y 6 para la cuarta, el rango de medición será eficiente, indiferente y deficiente. Se utilizó una escala ordinal de tipo Likert con las siguientes opciones de respuesta: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). De igual manera, el cuestionario para la segunda variable, satisfacción del usuario, consta de 22 preguntas distribuidas en sus siete dimensiones: 6 preguntas para la primera, 2 para la segunda, 3 para la tercera, 3 para la cuarta, 3 para la quinta, 2 para la sexta y 3 para la séptima. El rango de medición será malo, regular, bueno. Se empleará un rango de medición ordinal tipo Likert donde se encontró operaciones de respuesta: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

La **validez** del trabajo fue determinada por cinco expertos capacitados que evaluarán si las preguntas de la encuesta son pertinentes y cumplen con los objetivos de la investigación, de los cuales cuatro son especialistas y un metodólogo, quienes se encargaron de evaluar la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia. Para la primera variable, gobierno abierto, se obtuvo un promedio de 0.97 en suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, con un promedio general de 0.97 en la V de Ayken.. Para la segunda variable, satisfacción del usuario, se obtuvo un promedio de 0.98 en suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, con un promedio general de 0.98 en la V de Ayken. Todo esto indica que tiene una alta validez, reuniendo altas condiciones para aplicar el estudio a la muestra piloto.

Para asegurar la **confiabilidad**, se realizará una prueba de pilotaje con el 30% de la muestra, lo que permitirá verificar la calidad de los datos y garantizar el éxito del trabajo, además cómo se lleva en anonimato el nombre de la institución no se necesitará de una autorización por parte de la institución. Para tener la confiabilidad de que todos los datos estén bien, en la cual se realizó de manera exitosa la prueba piloto, para la cual fueron ciudadanos de otra provincia de donde se ejecutara el proyecto. se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para valorar la confiabilidad del instrumento de medición aplicado en la investigación. El valor del alfa de Cronbach debe ser mayor a 0.70 para considerar que el instrumento es confiable. En este caso, se procesaron la información recopilada

mediante una prueba de pilotaje para las variables del estudio. Para la primera variable, gobierno abierto, el valor del alfa de Cronbach fue de 0.89. En la segunda variable satisfacción del usuario, el valor del alfa de Cronbach fue de 0.90. Estos resultados demuestran que los instrumentos empelados en la investigación son confiables, ya que los valores del alfa de Cronbach superan el umbral de 0.70 establecido como criterio de aceptabilidad. Esto significa que los instrumentos son capaces de producir resultados sólidos y estables para las variables de interés según su valoración.

El **procedimiento** de recolección de información se realizó de modo presencial y directo, mediante el empleo de un cuestionario. La primera variable gobierno abierto, contaba con 25 preguntas, mientras que la segunda variable satisfacción del usuario, tenía 22 preguntas. Antes de responder el cuestionario, se les solicitó a los encuestados que firmaran un consentimiento informado. Esto tenía como objetivo dar a conocer la veracidad de las respuestas obtenidas, asegurar el anonimato y la privacidad de cada ciudadano que participa. Los encuestados fueron los usuarios de la municipalidad, a excepción de aquellos que cumplían con los criterios de exclusión establecidos en la investigación. En resumen, La recopilación de información se llevó a cabo de forma presencial y directa, mediante la utilización de un cuestionario con interrogantes relacionadas a las variables del estudio. Preliminarmente a la utilización del cuestionario se solicitó el consentimiento informado de los integrantes, quienes fueron los trabajadores de la institución, excluyendo a aquellos que cumplían con los criterios de exclusión definidos en esta investigación.

Esta investigación, el **método para análisis de datos** fue una etapa crucial para evaluar la relación y el nivel entre gobierno abierto y satisfacción del usuario. Los datos obtenidos se mostraron utilizando tablas y figuras acompañados de sus respectivas justificaciones. Para realizar las comparaciones estadísticas, se utilizó el software IBM SPSS 26, teniendo presente los objetivos de la investigación y la relación entre las variables estudiadas, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para decretar la distribución de la normalidad de los datos estadísticos y para las pruebas se utilizó las

correlaciones de Spearman.

Para esta investigación en cuanto a **los aspectos éticos**, se ajustó a las disposiciones creadas por la universidad. Durante el proceso investigador se consideró el **principio de autonomía** que se trata del respeto hacia la capacidad de las personas disponen sobre su propia existencia y participación en la investigación. Beauchamp y Childress (2019) afirman que la autonomía de una persona se respeta al reconocer su derecho a sostener criterios, tomar propias elecciones y actuar conforme a sus valores e ideales personales. **El principio de justicia** la cual trata a los participantes de manera de forma justa, equitativa y equilibrar equitativamente los beneficios y las cargas de esta investigación. Según Resnik (2011), el principio de justicia requiere tratar a cada paciente de manera adecuada, sin otorgarle más ni menos atributos de los que su situación demanda. **El principio de beneficencia** requiere optimizar los beneficios y reducir al mínimo los posibles daños para los participantes. Se informó a los ciudadanos sobre el propósito del estudio y se garantizó que los hallazgos se utilizarían únicamente con fines académicos, manteniendo la confidencialidad de los resultados. Además, en el trabajo de investigación se respetaron la parte intelectual de los autores y sus derechos de autoría, realizando las citas correspondientes siguiendo la guía de la séptima edición de APA.

III. RESULTADOS

3.1 Grado de la variable gobierno abierto y sus dimensiones

Tabla 1

Grado gobierno abierto y sus dimensiones.

Variable / Dimensiones	Grados	Intervalo	f	%
Gobierno abierto	Deficiente	42 - 60	68	32,3%
	Indiferente	63 - 80	98	46,7%
	Eficiente	81 - 99	44	21,0%
	Total		210	100,0%
Principios	Deficiente	6 -13	76	36,2%
	Indiferente	14 -20	115	54,8%
	Eficiente	21 - 27	19	9,0%
	Total		210	100,0%
Cultura de gobierno	Deficiente	10 -17	28	13,4%
	Indiferente	18 -24	124	59,0%
	Eficiente	25 - 32	58	27,6%
	Total		210	100,0%
Comunicación efectiva y accesible	Deficiente	7 -12	72	34,3%
	Indiferente	13 -24	98	46,7%
	Eficiente	25 - 32	40	19,0%
	Total		210	100,0%
Consulta, información y participación en intervenciones	Deficiente	11 -16	71	33,8%
	Indiferente	17 -21	59	28,1%
	Eficiente	22 - 27	80	38,1%
	Total		210	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los ciudadanos de una MRSAM

Interpretación:

De la primera tabla, el análisis de la variable gobierno abierto predomina un grado indiferente con 46,7%, seguida por un grado deficiente 32,3% y eficiente con 21,0%. Esto sugiere que el gobierno tiene un camino por recorrer para mejorar la percepción pública sobre gobierno abierto, en cuanto a las dimensiones del gobierno abierto en una MRSAM muestra que en la dimensión Principios, el 54,8% de los ciudadanos se encuentra en un grado indiferente, siendo el porcentaje mayor, seguido por el 36,2% en un grado deficiente. En la dimensión Cultura de Gobierno el 59,0% también está

en un grado indiferente, el porcentaje más alto, mientras que el 27,6% se encuentra en un grado eficiente, el segundo porcentaje mayor. En cuanto a Comunicación Efectiva y Accesible, el 46,7% de los encuestados está en grado indiferente, representando el porcentaje mayor, mientras que el 34,3% está en un grado deficiente, el segundo porcentaje más alto. Finalmente, en la dimensión de Consulta, Información y Participación en Intervenciones el 38,1% de los ciudadanos está en el grado eficiente, el porcentaje más significativo y el 33,8% se encuentra en el grado deficiente, siendo el segundo porcentaje mayor. Concluyendo que, en todas las dimensiones prima el grado indiferente y puede deberse a varios elementos que afectan la percepción y el involucramiento de los ciudadanos como la falta de conocimiento y educación sobre gobierno abierto, la desconfianza en las instituciones, malas experiencias, barreras culturales entre otras.

3.2 Grado de la variable de satisfacción del usuario y sus dimensiones.

Tabla 2

Grados satisfacción del usuario y sus dimensiones

Variable / Dimensiones	grados	Intervalo	f	%
Satisfacción del usuario	Malo	20 – 31	64	30,5%
	Regular	32 – 43	106	50,5%
	bueno	44 - 54	40	19,0%
	Total		210	100,0%
Estrategia y Organización	Malo	10 -16	72	34,3%
	Regular	17 - 22	106	50,5%
	bueno	23 - 29	32	15,2%
	Total		210	100,0%
Conocimiento de la ciudadanía	Malo	2 - 4	60	28,6%
	Regular	5 - 6	121	57,6%
	bueno	7- 8	29	13,8%
	Total		210	100,0%
Accesibilidad y canales de atención	Malo	3 - 6	55	26,2%
	Regular	7 - 9	95	45,2%
	bueno	10 - 12	60	28,6%
	Total		210	100,0%

Infraestructura, mobiliario y equipamiento	Malo	4 - 7	60	28,6%
	Regular	8 - 10	87	41,4%
	bueno	11 - 13	63	30,0%
	Total		210	100,0%
Proceso de atención a la ciudadanía	Malo	4 - 7	71	33,8%
	Regular	8 - 10	83	39,5%
	bueno	11 - 14	56	26,7%
	Total		210	100,0%
Transparencia y acceso a la información	Malo	3 - 5	107	51,0%
	Regular	6 - 8	91	43,3%
	bueno	9 - 10	12	5,7%
	Total		210	100,0%
Reclamos y sugerencia	Malo	4 - 7	52	24,8%
	Regular	8 - 10	83	39,5%
	bueno	11 - 14	75	35,7%
	Total		210	100,0%

Nota: Cuestionario aplicado a los ciudadanos de unA MRSAM

Interpretación:

Respecto a la Tabla 2, el análisis de la variable satisfacción del usuario el grado predominante es regular con 50,5%, mientras que un 30,5% está en un grado malo y finalmente bueno con 19,0%. Esto indica que los ciudadanos consideran que los servicios ofrecidos por la municipalidad son aceptables, pero no sobresalientes. En cuanto a la dimensión estrategia y organización, el 50,5% de ciudadanos se encuentran en grado regular, seguido por el 34,3% en un grado malo. En Conocimiento de la Ciudadanía, el 57,6% está en un grado regular, y un 28,6% se encuentra en un grado malo. En accesibilidad y canales de atención, el 45,2% se halla en un grado regular, mientras que un 28,6% se encuentra en un grado bueno. En Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento, el 41,4% de los encuestados se sitúa en un grado medio, y el 30,0% está en un grado bueno. En Proceso de Atención a la Ciudadanía, el 39,5% se encuentra en un grado regular, seguido por el 33,8% en un grado malo. En transparencia y acceso a la información, el 51,0% se sitúa en un grado malo, y el 43,3% se encuentra en un grado regular. Finalmente, en reclamos y sugerencias, el 39,5% se sitúa en un grado regular, y el 35,7% está en un grado bueno. Concluyendo que el grado regular prima en varias dimensiones y esto sugiere que los ciudadanos reconocen ciertos esfuerzos y servicios del gobierno, pero no los

consideran sobresalientes ni totalmente satisfactorios.

3.3 Relación entre gobierno abierto y satisfacción del usuario en una municipalidad de la región San Martín – 2024.

Tabla 3

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno abierto	,239	210	,000
Principios	,308	210	,000
Cultura de gobierno	,314	210	,000
Comunicación efectiva y accesible	,241	210	,000
Consulta, información y participación en intervenciones	,251	210	,000
Satisfacción del usuario	,260	210	,000
Estrategia y Organización	,268	210	,000
Conocimiento de la ciudadanía	,306	210	,000
Accesibilidad y canales de atención	,227	210	,000
Infraestructura, mobiliario y equipamiento	,207	210	,000
Proceso de atención a la ciudadanía	,222	210	,000
Transparencia y acceso a la información	,328	210	,000
Reclamos y sugerencia	,233	210	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Dado que la muestra consta de 210 participantes, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para verificar la distribución normal de los datos estadísticos. Se consideró que un valor >0.05 indicaría distribución normal, mientras que <0.05 indicaría lo contrario. En ambos casos, el valor de normalidad fue 0.000 (Tabla 3), lo cual es <0.05 , indicando que las variables no siguen una distribución normal. Por lo

tanto, se utilizará la prueba no paramétrica Rho de Spearman para realizar la prueba de hipótesis de correlación.

Tabla 4

Correlaciones de las dimensiones gobierno abierto y satisfacción del usuario

		Correlaciones					
		Principios	Cultura de gobierno	Comunicación efectiva y accesible	Consulta, información y participación en intervenciones	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Principios	Coefficiente de correlación	1,000	,526**	,553**	,090	,246**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,196	,000
		N	210	210	210	210	210
	Cultura de gobierno	Coefficiente de correlación	,526**	1,000	,520**	,436**	,428**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	210	210	210	210	210
	Comunicación efectiva y accesible	Coefficiente de correlación	,553**	,520**	1,000	,304**	,523**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	210	210	210	210	210
	Consulta, información y participación en intervenciones	Coefficiente de correlación	,090	,436**	,304**	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	,196	,000	,000	.	,000
		N	210	210	210	210	210
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,246**	,428**	,523**	,626**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	
	N	210	210	210	210	210	

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

Interpretación:

Las correlaciones de Spearman muestran relaciones significativas entre las dimensiones del gobierno abierto y satisfacción del usuario. Se observa que los principios tienen una correlación moderada con la satisfacción del usuario ($r = 0.246$, $p < 0.01$). La cultura de gobierno presenta una correlación moderada significativa y

positiva con la satisfacción del usuario ($r = 0.428$, $p < 0.01$). La comunicación efectiva y accesible también muestra una correlación moderada positiva con la satisfacción del usuario ($r = 0.523$, $p < 0.01$). Además, la consulta, información y participación en intervenciones tiene la correlación moderada con la satisfacción del usuario ($r = 0.626$, $p < 0.01$), estas relaciones lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la H alterna concluyendo que existe relación significativa entre las dimensiones de las variables gobierno abierto y satisfacción del usuario; indican que mejoras en las dimensiones del gobierno abierto pueden contribuir positivamente a la satisfacción de los usuarios.

Tabla 5

Relación entre gobierno abierto y satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			Gobierno abierto	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobierno abierto	Coefficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

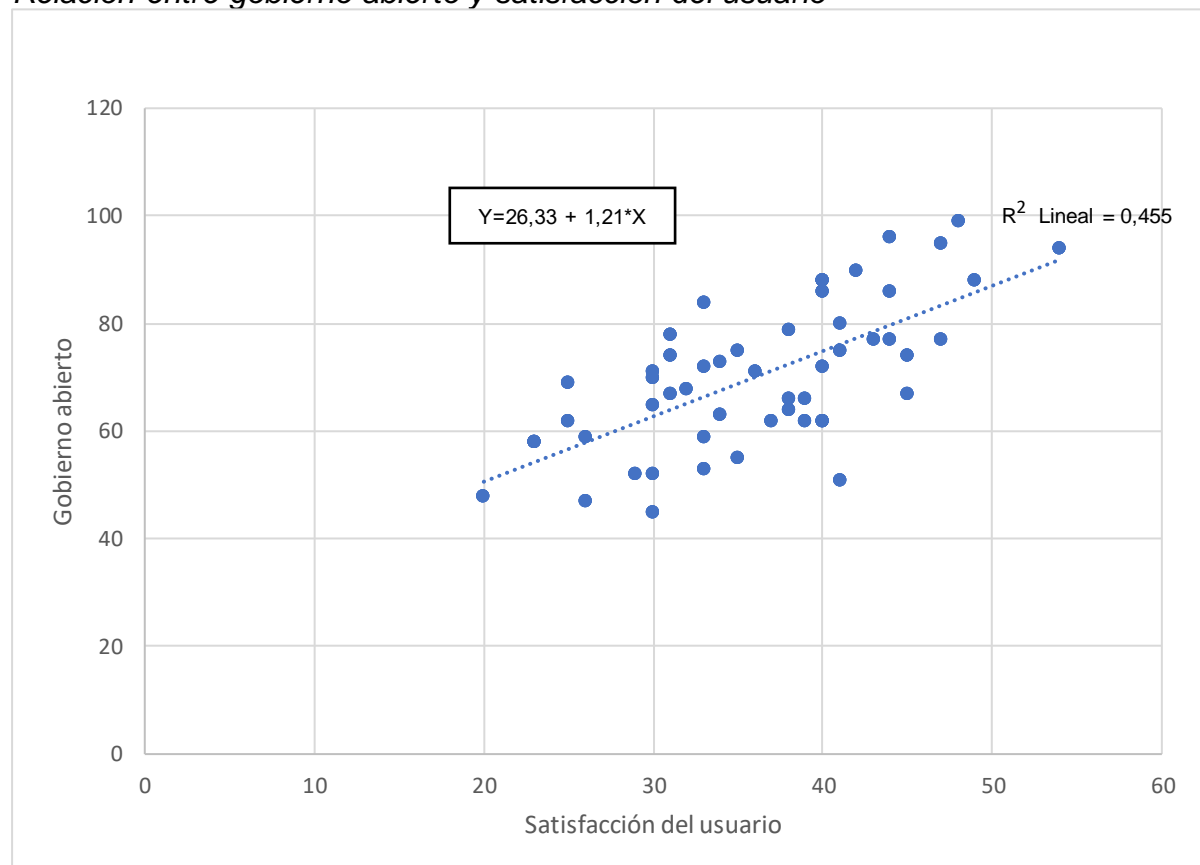
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación que se muestra en la tabla 5 es positiva moderada y significativa entre el gobierno abierto y la satisfacción del usuario en la MRSM, con un coeficiente de correlaciones de Spearman de 0,533 y un nivel de significatividad de 0,01, lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la H alterna. Concluyendo que existe relación significativa entre las variables de estudio. Además, se indica que a mayor nivel de gobierno abierto está asociado con una mayor satisfacción del usuario

Figura 1

Relación entre gobierno abierto y satisfacción del usuario



Interpretación

Según la figura 1, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.455$) evidencia que tiene una variabilidad del 45.5% entre gobierno abierto y satisfacción del usuario en una municipalidad de la región San Martín - 2024.

IV. DISCUSIÓN

Según el primer objetivo específico, se buscó conocer el grado de gobierno abierto y sus dimensiones en una MRSM – 2024. Se evaluó conforme a sus dimensiones, encontrando que en cuanto a la dimensión principios se encuentra en un grado indiferente con 54.8%, seguido de deficiente con 36.2% y eficiente con 9.0%. Con respecto a cultura de gobierno, se encuentra en un grado indiferente con un 59.0%, seguido de eficiente en un 27.6% y deficiente con 13.4%. En relación a comunicación efectiva y accesible se encuentra en un grado indiferente en un 46.7%, seguido de deficiente con 34.3% y eficiente con 19.0%. Con respecto a consulta, información y participación en intervenciones se encuentra en un grado eficiente con 38.1%, seguido de deficiente con 33.8% e indiferente con 28.1%. Se concluyó que en cuanto a variables el grado que predomina es indiferente. Esto presenta diferencias con lo expuesto por Gonzales y García (2022), en donde indican que el gobierno abierto en las administraciones españolas se centra en los aspectos de participación ciudadana, desarrollo sostenible, transparencia, formación y comunicación siendo siempre un grado eficiente; en el presente estudio en su mayoría se presentó un grado indiferente. Los resultados revelan una perspectiva matizada del Gobierno Abierto, donde el 46.7% de los individuos muestran un grado indiferente de comprensión y compromiso. En la dimensión de principios, cultura de gobierno y comunicación efectiva y accesible, se evidencia una valoración intermedia, destacando la necesidad de fortalecer la claridad y la efectividad comunicativa en las interacciones gubernamentales. Sin embargo, destaca la notable calificación eficiente en consulta, información y participación en intervenciones, indicando una activa y comprometida participación para tomar decisiones por parte de los ciudadanos. Estas variaciones contrastan significativamente con estudios previos que mostraron un nivel superior de desempeño, subrayando la importancia de ajustar estrategias para mejorar la transparencia y la efectividad del gobierno abierto en la satisfacción general de los ciudadanos. Cabe resaltar que es importante mejorar a un grado eficiente ya que al haber solo un compromiso indiferente del gobierno abierto no habrá satisfacción ni confianza completa con el usuario, siendo un problema para el

desarrollo de cualquier trabajo de investigación.

Se buscó también identificar el grado de satisfacción del usuario en una MRSM – 2024. Se evaluó de acuerdo a sus dimensiones, encontrando que en cuanto a estrategia y organización se allá en un grado regular con 50.5%, continuando con un grado malo con 34.3% y bueno con 15.2%. Con respecto a conocimiento de la ciudadanía se encuentra en un grado regular con un 57.6%, seguido de malo con 28.6% y bueno con 13.8%. Con relación a accesibilidad y canales de atención: se encuentra en el grado regular con un 45.2%, seguido de bueno con 28.6% y malo con 26.2%. Con respecto a infraestructura, mobiliario y equipamiento se allá en un grado regular con 41,4%, con 30.0% se allá en un grado bueno y malo con 28.6%. Con respecto a proceso de atención ciudadana se encuentra en un grado regular con un 39.5%, seguido de malo 33.8% y bueno con 26.7%. En relación a transparencia y acceso a la información se encuentra en un grado malo con 51.0%, seguido con un grado regular con 43.3% y bueno con 5.7%. En relación a reclamos y sugerencia se encuentra en un grado regular en un 39.5%, seguido de un nivel bueno con 35.7% y malo con 24.8%. En cuanto a sus variables predomina un nivel medio. Esto sugiere que, respecto al conocimiento de la ciudadanía, se observa un predominio en el grado regular, esto indica una percepción generalizada de conocimiento adecuado, aunque con espacio para mejorar la difusión y comprensión pública. En cuanto a accesibilidad y canales de atención, se encuentra un equilibrio entre el grado regular, esto refleja una distribución variada en la satisfacción con los métodos de contacto y accesibilidad, señalando posibles áreas para optimizar la eficiencia en la atención ciudadana. La infraestructura, mobiliario y equipamiento muestran un predominio el grado regular lo que indica una percepción mixta en cuanto a la calidad de los recursos físicos disponibles. El proceso de atención ciudadana revela una tendencia hacia el grado regular evidenciando una eficacia moderada en cuanto a gestión de atención a los ciudadanos. En relación a la transparencia y acceso a la información, el grado malo destaca la necesidad de mejorar la accesibilidad y en cuanto a la información pública haya claridad en su divulgación. Finalmente, en cuanto a los reclamos y sugerencias, se observa un equilibrio entre el grado regular lo que indica una respuesta eficaz, pero con

potencial para incrementar la satisfacción en la gestión de feedback y participación ciudadana. Estos resultados subrayan la importancia de ajustar estratégicamente las políticas y prácticas administrativas para fortalecer la eficiencia y efectividad en todos los ámbitos evaluados. Esto presenta diferencias con el estudio de Gonzales y García (2022) en donde la satisfacción del usuario fue baja debido a que los servicios fueron ineficientes y además la poca orientación en relación a los trámites por parte de la deficiencia del gobierno abierto. Se debe tener en cuenta que las personas presentan descontento porque muchas veces existe el desinterés en el usuario. La satisfacción del usuario en el contexto evaluado se posicionó en un grado regular al igual que todas sus dimensiones, reflejando una evaluación equilibrada y ponderada de los servicios públicos ofrecidos. Este panorama indica una percepción generalizada de adecuación en la gestión institucional y en la respuesta a las necesidades ciudadanas, aunque sugiere oportunidades para optimizar la eficiencia y la efectividad en las áreas identificadas, en calidad de atención al público fomentando un constante mejoramiento. Se debe tener en cuenta también que según Ezequiel (2018) las opiniones de los usuarios acerca de la calidad del servicio presentan correlación con la imagen institucional y el agrado de los usuarios con las prestaciones municipales en Perú muchas veces se ve condicionada principalmente por la imagen pública de las entidades.

Finalmente, se planteó también analizar la relación entre las dimensiones de las variables gobierno abierto y satisfacción del usuario en una MRSM – 2024. Las correlaciones de Spearman muestran relaciones significativas entre las dimensiones del gobierno abierto y la satisfacción del usuario. Se observa que los principios tienen una correlación moderada con la satisfacción del usuario ($r = 0.246$, $p < 0.01$). La cultura de gobierno muestra una correlación moderada significativa y positiva con la satisfacción del usuario ($r = 0.428$, $p < 0.01$). La comunicación efectiva y accesible también muestra una correlación moderada positiva con la satisfacción del usuario ($r = 0.523$, $p < 0.01$). Además, la consulta, información y participación en intervenciones tiene la correlación moderada con la satisfacción del usuario ($r = 0.626$, $p < 0.01$). Estas relaciones indican que mejoras en las dimensiones del gobierno abierto pueden contribuir positivamente

a la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo revela que a medida que se incrementa la participación ciudadana y se facilita el acceso a información relevante en los procesos gubernamentales, se aumenta la probabilidad de lograr niveles superiores de satisfacción entre los usuarios de los servicios municipales. La estrecha relación destacada entre estos elementos subraya cómo los principios democráticos y participativos influyen positivamente en cómo los ciudadanos perciben la efectividad y disposición de las prestaciones públicas. Para mejorar este escenario, sería crucial implementar mecanismos que fomenten una mayor transparencia en la administración pública y que promuevan una intervención más eficaz para tomar decisiones por parte de los ciudadanos. Esto no solo fortalecería la confianza en las instituciones gubernamentales, sino que también podría conducir a un incremento en el compromiso cívico y una mejoría sostenida en la condición de vida para los ciudadanos. Se debe tener en cuenta también lo descrito por Morales (2023) y Ruiz (2020), en donde la gestión administrativa es fundamental para desarrollar políticas internas efectivas en las instituciones que ofrecen servicios de calidad al usuario. Es necesario que estas entidades mantengan niveles de calidad elevados para que los usuarios logren mayores ventajas y sus expectativas sean superadas.

El presente estudio de investigación buscó determinar la relación entre gobierno abierto y satisfacción del usuario en una MRSM – 2024. Se realizó una prueba estadística utilizando el coeficiente de correlación de Spearman con un ($r = 0.533$, $p < 0.01$) demostrando que existe una relación moderada positiva y significativa entre ambas variables entre Gobierno Abierto y satisfacción del usuario en una MRSM – 2024. Esto presenta similitud con el estudio de Ezequiel (2018) en donde señalo que considera aspectos fundamentales, como información clara y la honestidad en la gestión para obtener la satisfacción del usuario. Existe una notable interdependencia entre los principios de Gobierno Abierto y el grado de satisfacción del usuario en el contexto municipal. La transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas inherentes al Gobierno Abierto mejorando positivamente la percepción y fortaleciendo la confianza de los servicios públicos entre los usuarios. La apertura y accesibilidad

de la información gubernamental no solo fomentan una mayor comprensión de los procesos administrativos, sino que también empoderan a los ciudadanos para participar activamente en la mejora continua de los servicios locales. Esta dinámica contribuye a la optimización de los canales de atención y la eficiencia operativa, elementos esenciales para la satisfacción del ciudadano en una municipalidad. La implementación efectiva de estos principios no solo promueve una gestión pública más eficaz, sino que también facilita la resolución proactiva de problemas y la alineación de expectativas, fundamentales para el fortalecimiento del vínculo entre la administración municipal y los ciudadanos. Es importante recalcar que el lazo es tan fuerte que un gobierno abierto va a generar confianza y mediante ello la satisfacción de los usuarios.

En un inicio se tuvo previsto una muestra de 381 ciudadanos, sin embargo cuando se quiso aplicar los instrumentos de investigación, lo primero que se tuvo que tener en cuenta es el consentimiento informado de los cuales hubo un temor de los participantes en querer firmar el documento, pese a que se les indicó que es un documento solo para el tema administrativo y que dichos instrumentos de mantienen en anonimato, lo cual no quisieron contestar, y se tuvo que excluir a muchos ciudadanos, quedando solo una muestra de 210. Para la aplicación de instrumentos los ciudadanos lo veían demasiadas preguntas, ya que en mi cuestionario 1 fueron 25 preguntas y en mi cuestionario 2 fueron 22, ya que algunos ciudadanos lo veían demasiado.

V. CONCLUSIONES

Se observa una correlación positiva moderada y significativa entre gobierno abierto y satisfacción del usuario, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.533 y un nivel de significancia de 0.01. Además, se explica un 45.5% de la variabilidad.

El grado de gobierno abierto es indiferente con 46.7%. Con respecto a las dimensiones: El principio, la cultura de gobierno, la comunicación efectiva y accesible, y la consulta, información y participación en intervenciones el grado es indiferente con 54,8%; 59%; 46,7% 27,6%; el 46,7% y 38,1%; es decir que hay una desconexión entre las iniciativas de gobierno abierto y la percepción pública. Esto puede ser debido a la falta de visibilidad de estas iniciativas, una comunicación ineficaz o la percepción de que no hay un impacto tangible para los ciudadanos en su vida diaria.

El grado de satisfacción del usuario es regular con 50.5%. En relación a las dimensiones: La estrategia y organización, el conocimiento de la ciudadanía, la accesibilidad y los canales de atención, así como la infraestructura, mobiliario y equipamiento, el proceso de atención a la ciudadanía y reclamos y sugerencia el grado es regular con 50,.5%; 57.6%; 45,2% 41,4%; 4,7%; 39,5% y 39;5%. En el caso de transparencia y acceso a la información es malo con 51%; es decir, que las dimensiones evaluadas tienen una percepción predominantemente regular, lo que sugiere una satisfacción aceptable; pero con mucho margen para mejoras, y se debería centrarse en aumentar la calidad y eficacia de sus servicios, con un enfoque particular en aumentar la información clara y el acceso a la información para que mejore la satisfacción y percepción de las personas.

Existe relación positiva baja y moderada y significativa a través de las dimensiones (principio, la cultura de gobierno, la comunicación efectiva y accesible, y la consulta, información y participación en intervenciones) de las variables gobierno abierto y satisfacción del usuario en una MRSM – 2024 con una significancia bilateral de 0.01 y un Rho de Spearman de ,246**; 428** ,523** y ,626**.

VI. RECOMENDACIONES

Al alcalde la municipalidad donde se realizó la investigación, fortalecer los mecanismos de transparencia y accesibilidad de la información entre plataformas digitales accesibles y canales de comunicación que posibilitará elevar la calidad de los servicios estatales.

Al jefe de personal, implementar un programa de capacitación continua para los funcionarios públicos sobre prácticas avanzadas de gobierno abierto y participación ciudadana. Esta capacitación debe comenzar de inmediato y llevarse a cabo de manera regular, con revisiones semestrales para evaluar y ajustar estrategias para asegurar que el gobierno avance hacia grados superiores de transparencia y participación dentro de un año.

Al jefe de personal, establecer un sistema estructurado de retroalimentación continua mediante encuestas y grupos focales con usuarios. Este sistema debe ser implementado de manera inmediata y continuada para monitorear y mejorar constantemente la satisfacción del usuario. La primera evaluación debe realizarse en los próximos tres meses, acompañada de evaluaciones semestrales para asegurar que se mantenga un grado elevado de satisfacción.

Al alcalde y sus regidores, desarrollar e implementar una plataforma digital interactiva que promueva el acceso y la intervención de los pobladores en las decisiones del gobierno. Esta plataforma debe estar operativa dentro de los próximos cuatro meses y debe promover activamente la participación de los usuarios en intervenciones y decisiones clave. Esto asegurará que la calidad de la información y la participación efectiva del usuario mejoren la satisfacción general con los servicios públicos de manera continua.

REFERENCIAS

- Arévalo-Martínez, R. I., & Negrete-Huelga, K. (2022). El Gobierno Abierto en México y la evolución de la rendición de cuentas. *Revista Mediterránea de Comunicación: Mediterranean Journal of Communication*, 13(2), 31-41.
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of biomedical ethics* (8th ed.). Oxford University Press.
- Bergin, T. (2018). Una introducción al análisis de datos: métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Una introducción al análisis de datos* , 1-296.
- Bermúdez, J. M. M., Vargas, V. Y. V., Manzano, R. L. M., & Herrera, B. E. B. (2020). Avance en los pilares del gobierno abierto, un análisis comparado. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Castro M., Sergio (2021). *Manual de usuario para el Portal de Transparencia Estándar - Presidencia del Consejo de ministros*
- Comisión Europea, D. G. de C. (2020). *OPINIÓN PÚBLICA EN LA UNIÓN EUROPEA*. Europa.eu.
https://spain.representation.ec.europa.eu/system/files/202204/EB%2096%20National%20Report%20-%20ES_0.pdf
- Congreso de la República del Perú. (s/f). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Instituciones Públicas*. Recuperado de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/6F9EF83E3D7C2AFF05257B960078E27B/%24FILE/1_pdfsam_Manual_PCM_Web.pdf
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013) *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Norma legal diario Oficial el Peruano. Consultado el 09 de noviembre de 2016. www.elperuano.com.pe
- Díez-Garrido, M. (2020). Los partidos políticos abiertos: Aplicación de los principios del Gobierno abierto a las formaciones políticas. *Doxa Comunicación. Revista Interdisciplinar de Estudios de Comunicación y Ciencias Sociales*, 63-86.

DOI: <https://doi.org/10.51915/ret.224>

<https://economia.uancv.edu.pe/simuladores/investigacion/muestra/>

European quality of government index. (2020). University of Gothenburg.
<https://www.gu.se/en/quality-government/qog-data/data-downloads/european-quality-of-government-index>

FAO. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Recuperado de <https://www.fao.org/3/y5794s/y5794s.pdf>

García, L. G., & García, J. G. (2022). Significado del concepto Gobierno Abierto en las administraciones españolas. *Revista española de la transparencia*, (15), 157-180. www.revistatransparencia.com

González, L. G., & Barón, C. G. (2019). URBANA, ESPACIO PÚBLICO Y MOVILIDAD COTIDIANA.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.

Huamaní Cayllahua, J., León Vicencio, J. L., Huayapa Huaynacho, M., Marcilla Garay, V. H., & Huamaní Cayllahua, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674

Macías-Bermúdez J, Valencia-Vargas V, Maldonado-Manzano R, Brito-Herrera B. Avance en los pilares del gobierno abierto; un análisis comparado. *Revista Dilemas Contemporáneos*. 2020;(7):1-16. doi: 10.46377/dilemas.v33i1.2118

Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (12 de agosto de 2015).
<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/manual-para-la-atencion-a-la-ciudadania.pdf>

Mapa de riesgos de la corrupción - Región San Martín. (Mayo de 2008).
<https://www.proetica.org.pe/wp-content/uploads/2018/04/46754591-Mapa-de-Riesgo-de-Corrupcion-de-San-Martin.pdf>

Miller, E. A. (2019). Estrategias de gobierno electrónico y de gobierno abierto a nivel local. El caso de la Municipalidad de Rosario (2003-2017).

Morales Rocha, J. L., Coyla Zela, M. A., Morillos Valderrama, S. O., y Quispe Mamani, D. (2023). Gobierno abierto en municipalidades del Perú como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(102), 459-476. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2>

Naciones Unidas (2018), La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G. 2681-P/Rev. 3), Santiago.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis (4a ed.). Ediciones de la U.

OPINIÓN PÚBLICA EN LA UNIÓN EUROPEA. Europa.eu. Recuperado el 12 de mayo de 2024, de https://spain.representation.ec.europa.eu/system/files/2022-04/EB%2096%20National%20Report%20-%20ES_0.pdf

Paiva Peñaloza, O. J., & Meca Viera, J. C. (2018). GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UNA MUNICIPALIDAD DE PIURA – 2018. *ZHOECOEN*, 10(4), 686–697. recuperado a partir de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959>

Parraguez Sánchez, I. N. (2022). Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la Región Lambayeque.

Pérez Luño, A. E. (2002). Ciudadanía y definiciones. *Doxa: Cuadernos de Filosofía del Derecho*, 25, 177-211.

Peters, M. (2014). The Idea of Openness: Open Education and Education for Openness,[in:] *The Encyclopaedia of Educational Philosophy and Theory*, M. <http://eepat.net/doku.php>.

Pontificia Universidad Católica del Perú. (2020). Responsabilidades de los equipos comerciales. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15639/C>

CORIHUAM%C3%81N_DURAND_ANA_MAR%C3%8DA_2020-06-01.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Presidencia de consejo de ministros. (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. Lima: Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-queaprueba-la-politica-nacional-de-moderniz-decreto-supremo-n-103-2022-pcm-2097747-1>.

Qué es y cómo diseñar una estrategia operativa (con ejemplos) - Ana Isabel Sordo (2021). Recuperado de <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia-operativa>

Ramírez Aluja, Á. V., (2010). Innovación en la Gestión Pública y Open Government (gobierno abierto): Una vieja nueva idea. Buen Gobierno, (9),95-133.[fecha de Consulta 12 de Mayo de 2024]. ISSN: 1874-4271. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=569660529006>

Real academia española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.7 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [18.04.2024].

Resnik, D. B. (2011). What is ethics in research & why is it important? National Institute of Environmental Health Sciences. <https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics/whatis/index.cfm>

Revista Anales de Documentación. (s/f). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>

Rodríguez, M. (2019). Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo–2018. Recuperado el, 18.

Romero-Carazas, R., Ochoa-Tataje, FA, Mori-Rojas, G., Vilca-Cáceres, VA, Gómez-Cáceres, FY, Carpio-Delgado, F. del, Zárate-Suárez, JS, & Espinoza-Casco, RJ (2023). Calidad de Servicio e Imagen Institucional como Predictores de la Satisfacción del Cliente en Municipios del Perú. Revista de Derecho y Desarrollo Sostenible, 11 (5), e885.

<https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i5.885>

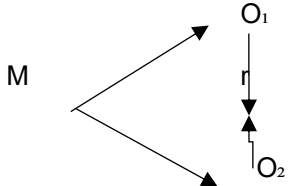
- Ruíz Pinchi, R., & Delgado Bardales, D. J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- San Martín: Fiscalía allanó casa del alcalde de Moyobamba. (2024, mayo 1). TVPerú. <https://www.tvperu.gob.pe/noticias/nacionales/san-martin-fiscalia-allano-casa-del-alcalde-de-moyobamba>
- Villamar, J. (2018). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de los Ríos. BABAHOYO: UTB, 2018.

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno abierto	El Estado es transparente y accesible a los ciudadanos, fomenta la participación ciudadana, la integridad pública y rinde cuentas de su desempeño. (Decreto Supremo N° 004-2013 PCM)	se trata de un enfoque distinto en la administración pública, que pretende mejorar la interacción entre el Estado y los ciudadanos. Se medio atreves de un cuestionario que tuvo 4 dimensiones y 25 ítems	Principios	Trasparencia	Ordinal
				Rendición de cuentas	
				Participación ciudadana	
				Integridad	
			Cultura de Gobierno	Fortalecer la relación Estado - ciudadano	
				Planes de acción	
				Normas éticas compartidos para mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados en el sector público	
			Comunicación efectiva y accesible	Asistencia técnica con pertinencia intercultural	
				Procesos de comunicación efectiva.	
			Consulta, Información y Participación en intervenciones	Sistema para gestión de reclamos	
				Asistencia técnica sobre procesos de consultas	
				Implementación voluntariado como mecanismo de colaboración y participación	
Estrategia y Organización	Planeamiento estratégico y operativo	Ordinal			
	Estrategia de comunicación				
	Incentivos y reconocimientos al logro de resultados				
	Gestión de calidad				
	gestión de seguridad y salud				
	Articulación intrainstitucional				
Conocimiento de la ciudadanía	Identificación de necesidades y expectativas				
	Mecanismos de participación ciudadana				
Accesibilidad y Canales de Atención	Canal presencial				
	Canal telefónico				
	Canal virtual				
	Condiciones del espacio físico para la atención				

Satisfacción del usuario	negocios y servicios, la satisfacción del usuario es fundamental para evaluar la calidad y eficacia de lo que se ofrece, ya que un usuario satisfecho tiende a ser más leal (MPMACEP 2015).	se refiere al nivel de bienestar y cumplimiento de expectativas que experimenta un usuario en relación con un servicio en específico. Se medio atreves de un cuestionario que tuvo 7 dimensiones y 22 ítems	Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento	Señalización y mapa de riesgos	
				Equipamiento para la atención de la ciudadanía	
			Proceso de atención a la ciudadanía	Orientación a la ciudadanía	
				Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	
				Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultura	
			Transparencia y acceso a la información	Transparencia de la información pública	
				Acceso a la información	
			Reclamos y sugerencias	Recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	
				Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	
				Gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre gobierno abierto y satisfacción del usuario en una municipalidad de la Región San Martín – 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el grado de gobierno abierto y sus dimensiones en una municipalidad de la Región San Martín – 2024? ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario y sus dimensiones en una municipalidad de la Región San Martín – 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las variables Gobierno Abierto y Satisfacción del Usuario en una municipalidad de la Región San Martín – 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre Gobierno Abierto y Satisfacción del Usuario en una municipalidad de la Región San Martín – 2024.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el grado de gobierno abierto y sus dimensiones en una municipalidad de la Región San Martín – 2024. Identificar el grado de satisfacción del usuario y sus dimensiones en una municipalidad de la Región San Martín – 2024. Establecer la relación entre las dimensiones de las variables Gobierno Abierto y Satisfacción del Usuario en una municipalidad de la Región San Martín – 2024.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre Gobierno Abierto y Satisfacción del Usuario en una municipalidad de la Región San Martín – 2024.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El grado de gobierno abierto y sus dimensiones en una municipalidad de la Región San Martín – 2024, es eficiente H2: El grado de Satisfacción del usuario y sus dimensiones en una municipalidad de la Región San Martín – 2024, es bueno. H3: La relación entre las dimensiones de las variables Gobierno Abierto y Satisfacción del Usuario en una municipalidad de la Región San Martín – 2024, es significativa.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio fue encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado fue el cuestionario</p>													
<p align="center">Diseño de investigación</p>	<p align="center">Población y muestra</p>	<p align="center">Variables y dimensiones</p>														
<p>El estudio de investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo simple, correlacional y con diseño no experimental transversal. Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Gobierno Abierto O₂ = Satisfacción del Usuario</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estuvo constituido por 50,073 en una municipalidad de la Región San Martín</p> <p>Muestra La muestra del estudio estará conformada por 210 usuarios.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1361 1018 1507 1058">Variables</th> <th data-bbox="1507 1018 1888 1058">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1361 1058 1507 1201" rowspan="4">Gobierno Abierto</td> <td data-bbox="1507 1058 1888 1090">Principios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 1090 1888 1121">Cultura de Gobierno</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 1121 1888 1153">Comunicación efectiva y accesible</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 1153 1888 1201">Consulta, Información y Participación en intervenciones.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1361 1201 1507 1377" rowspan="5">Satisfacción del Usuario</td> <td data-bbox="1507 1201 1888 1233">Estrategia y Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 1233 1888 1265">Conocimiento de la ciudadanía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 1265 1888 1297">Accesibilidad y Canales de Atención</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 1297 1888 1329">Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1507 1329 1888 1377">Proceso de atención a la ciudadanía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno Abierto	Principios	Cultura de Gobierno	Comunicación efectiva y accesible	Consulta, Información y Participación en intervenciones.	Satisfacción del Usuario	Estrategia y Organización	Conocimiento de la ciudadanía	Accesibilidad y Canales de Atención	Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento	Proceso de atención a la ciudadanía
Variables	Dimensiones															
Gobierno Abierto	Principios															
	Cultura de Gobierno															
	Comunicación efectiva y accesible															
	Consulta, Información y Participación en intervenciones.															
Satisfacción del Usuario	Estrategia y Organización															
	Conocimiento de la ciudadanía															
	Accesibilidad y Canales de Atención															
	Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento															
	Proceso de atención a la ciudadanía															

r = Relación de las variables de estudio		<table border="1"><tr><td data-bbox="1328 245 1509 331"></td><td data-bbox="1509 245 1910 331">Transparencia y acceso a la información</td></tr><tr><td data-bbox="1328 331 1509 616"></td><td data-bbox="1509 331 1910 616">Reclamos y sugerencias</td></tr></table>		Transparencia y acceso a la información		Reclamos y sugerencias	
	Transparencia y acceso a la información						
	Reclamos y sugerencias						

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1: Gobierno Abierto

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el grado de Gobierno abierto en una municipalidad de la provincia de San Martín - 2024

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta con honestidad y sinceridad. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Dimensión Principios						
01	La municipalidad es transparente con la información que brinda.					
02	La entidad muestra los avances reales para las obras en ejecución en las reuniones de rendiciones de cuentas.					
03	Ha participado en alguna actividad que promueve la municipalidad como (cultural, junta de vecinos, vacaciones útiles).					
04	La entidad facilita la participación activa de los ciudadanos en la planificación y toma de decisiones (Presupuesto participativo).					
05	Considera que los funcionarios municipales actúan con honestidad en el ejercicio de sus funciones.					
06	La municipalidad toma medidas efectivas (auditorías, control interno) para reducir actos anti éticos en su gestión.					
Dimensión de Cultura de Gobierno						
07	Considera que las opiniones de los ciudadanos son tomadas en cuenta por las autoridades.					

08	Percibe que la municipalidad es una institución comprometida con el bienestar de la comunidad.					
09	Considera que los gerentes deben realizar sus declaraciones juradas de bienes.					
10	Considera que la municipalidad filtra información para evitar el nepotismo.					
11	La organización socializa las ordenanzas municipales (resoluciones y otros dispositivos legales).					
12	La municipalidad toma en cuenta su plan de desarrollo urbano para el crecimiento económico.					
13	Los trabajadores de la municipalidad aplican los códigos de éticas en su accionar.					
14	Los funcionarios hacen un adecuado uso de los recursos públicos.					
Dimensión de Comunicación efectiva y accesible						
15	La institución cuenta con personal capacitado para atender a personas de otras culturas.					
16	La municipalidad fomenta la participación de las comunidades nativas para la toma de decisiones.					
17	Los trabajadores de la municipalidad fomentan el respeto por las costumbres-tradiciones de las comunidades nativas o población vulnerable.					
18	Los spots publicitarios por parte de la municipalidad son claros para la población.					
19	La municipalidad utiliza canales de comunicación para informar a la población.					
Dimensión de Consulta, Información y Participación en intervenciones						
20	La municipalidad cuenta con un libro de reclamaciones físico o virtual.					
21	La organización da respuesta a los reclamos o quejas propuesta por los ciudadanos.					
22	La organización promueve la participación de la población en los procesos de consulta ciudadana (audiencias públicas o mesas de diálogo).					
23	El área de atención al usuario está preparada para absolver las dudas de los usuarios.					
24	La municipalidad promueve la participación de los ciudadanos a través de diferentes programas (medio ambiente, talleres de cultura, deporte, educación y desarrollo social).					

25	La institución concientiza a la población al recojo de residuos inservibles, para evitar los criaderos del zancudo.					
----	---	--	--	--	--	--

Cuestionario 2: Satisfacción del usuario

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el grado de Satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de San Martín – 2024.

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta con honestidad y sinceridad. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Dimensión de Estrategia y Organización						
01	La municipalidad socializa su plan estratégico institucional para mejorar la calidad de vida de la población.					
02	La información que presenta en su portal web esta actualizada.					
03	La municipalidad promueve amnistías tributarias a los ciudadanos para el pago de sus arbitrios.					
04	Considera que está satisfecha con los servicios que brinda la institución.					
05	La municipalidad implementa medidas de seguridad para garantiza el bienestar de los usuarios que acuden a sus instalaciones o participan en sus actividades.					

06	Considera que las oficinas de la municipalidad trabajan articuladamente para garantizar una atención de calidad al usuario.					
Dimensión de Conocimiento de la ciudadanía						
07	La municipalidad identifica las necesidades de la población para mejorar la atención.					
08	Los mecanismos de participación ciudadana implementados por la municipalidad (audiencias públicas, consejos consultivos, presupuesto participativo, entre otros) permiten una participación activa de los usuarios en la toma de decisiones.					
Dimensión de Accesibilidad y Canales de Atención						
09	El personal de atención al público de la municipalidad (oficinas de atención, ventanillas de trámites, etc.) Brinda un servicio eficiente.					
10	Los canales telefónicos de la municipalidad facilitan al ciudadano en resolver sus consultas.					
11	Los canales virtuales (página web, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.) De la municipalidad contribuye en ahorro de tiempo al ciudadano cuando quieren realizar un trámite.					
Dimensión de Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento						
12	Los espacios físicos destinados a la atención de los ciudadanos, cuentan con las condiciones adecuadas para su comodidad.					
13	La municipalidad cuenta con una adecuada señalización en sus instalaciones.					
14	La municipalidad cuenta con equipamiento adecuado para brindar una atención eficiente al usuario.					
Dimensión de Proceso de atención a la ciudadanía						
15	Ha recibido una orientación clara o precisa por parte del personal de la municipalidad para absolver dudas sobre sus trámites.					
16	La municipalidad cuenta con un proceso de atención al ciudadano estandarizado, que permite a los usuarios realizar trámites, presentar documentos sin contratiempos.					
17	La municipalidad brinda un trato preferente, equitativo a usuarios con habilidades diferentes.					
Dimensión de Transparencia y acceso a la información						
18	La municipalidad brinda información sobre el portal de transparencia.					

19	Los usuarios acceden fácilmente a la información de su interés, recibiendo asistencia oportuna por parte del personal de atención al ciudadano.					
Dimensión de Reclamos y Sugerencias						
20	Considera que el libro de reclamaciones físico o virtual se encuentra visible o disponible.					
21	Considera que el buzón de sugerencias físico o virtual se encuentra visible o disponible.					
22	Considera que la municipalidad responde de manera oportuna los reclamos o sugerencias de los usuarios.					

Anexo 4

Validez de los expertos

Variable 01: Gobierno Abierto

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Principios	Transparencia	La municipalidad es transparente con la información que brinda.					X					X					X					X		
	Rendición de cuentas	La entidad muestra los avances y resultados reales de las obras en las rendiciones de cuentas.					X				X					X						X		
	Participación ciudadana	Ha participado en alguna actividad que promueve la municipalidad como (cultural, junta de vecinos, vacaciones útiles). La entidad facilita la participación activa de los ciudadanos en la planificación y toma de decisiones (Presupuesto participativo).					X				X					X						X		
	Integridad	Considera que los funcionarios municipales actúan con honestidad en el ejercicio de sus funciones. La municipalidad toma medidas efectivas (auditorias, control interno) para reducir actos anti éticos en su gestión.					X				X					X						X		
Cultura de Gobierno	Fortalecer la relación Estado - ciudadano	Considera que las opiniones de los ciudadanos son tomadas en cuenta por las autoridades.					X				X					X						X		
		Percibe que la municipalidad es una institución comprometida con el bienestar de la comunidad.					X				X					X							X	
	Planes de acción	Considera que los gerentes deben realizar sus declaraciones juradas de bienes.					X				X					X							X	
		Considera que la municipalidad filtra información para evitar el nepotismo.					X				X					X							X	
		La organización socializa las ordenanzas municipales (resoluciones y otros dispositivos legales).					X				X					X							X	
		La municipalidad toma en cuenta su plan de desarrollo urbano para el crecimiento económico.					X				X					X							X	
Normas éticas para mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados	Los trabajadores de la municipalidad aplican los códigos de ética en su accionar.					X				X					X							X		
	Los funcionarios hacen un adecuado uso de los recursos públicos.					X				X					X							X		
Comunicación efectiva y accesible	Asistencia técnica con pertinencia intercultural	La institución cuenta personal capacitado para atender a personas de otras culturas.					X				X				X							X		
		La municipalidad fomenta la participación de las comunidades nativas para la toma de decisiones.					X				X					X							X	
	Procesos de comunicación efectiva.	Los trabajadores de la municipalidad fomentan el respeto por las costumbres-tradiciones de las comunidades nativas o población vulnerable.					X				X				X							X		
		Los spots publicitarios por parte de la municipalidad son claros para la población. La municipalidad utiliza canales de comunicación para informar a la población.					X				X					X							X	
Consulta, Información y Participación en intervenciones.	Sistema para gestión de reclamos	La municipalidad cuenta con un libro de reclamaciones físico o virtual.					X				X				X							X		
		La organización da respuesta a los reclamos o quejas propuesta por los ciudadanos.					X				X					X							X	
	Asistencia técnica sobre procesos de consultas	La organización promueve la participación de la población en los procesos de consulta ciudadana (audiencias públicas o mesas de diálogo).					X				X				X								X	
		El área de atención al usuario está preparada para absolver las dudas de los usuarios.					X				X				X								X	
	Implementación voluntariado como mecanismo de colaboración y participación	La municipalidad promueve la participación de los ciudadanos a través de diferentes programas (medio ambiente, talleres de cultura, deporte, educación y desarrollo social).					X				X				X								X	
		La institución concientiza a la población al recojo de residuos inservibles, para evitar los criaderos del zancudo.					X				X				X								X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto


Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gobierno Abierto		
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre la Variable 1		
Nombres y apellidos del experto:	Magda Ushiñahua Ushiñahua		
Documento de identidad:	10595622	Años de experiencia en el área:	16
Institución:	Ministerio de Economía y Finanzas		Máximo grado académico:
			Doctor
Nacionalidad:	Peruana		Cargo:
			Especialista en inversión Pública –EIP.
Firma		Número telefónico	943920410
		Fecha	23/05/2024



Firmado digitalmente por:
USHIÑAHUA USHIÑAHUA Magda
FIR 10595622 hard
Método: Soy el autor del documento
Fecha: 24/05/2024 07:17:16-0500


Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Gobierno Abierto

Definición de la variable: El Estado es transparente y accesible a los ciudadanos, fomenta la participación ciudadana, la integridad pública y rinde cuentas de su desempeño. (Decreto Supremo N° 004-2013 PCM)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Principios	Transparencia	La municipalidad es transparente con la información que brinda.					X					X					X						X	
	Rendición de cuentas	La entidad muestra los avances y resultados reales de las obras en las rendiciones de cuentas.					X					X					X						X	
	Participación ciudadana	Ha participado en alguna actividad que promueve la municipalidad como (cultural, junta de vecinos, vacaciones útiles).					X					X					X						X	
		La entidad facilita la participación activa de los ciudadanos en la planificación y toma de decisiones (Presupuesto participativo).					X					X					X						X	
Integridad	Considera que los funcionarios municipales actúan con honestidad en el ejercicio de sus funciones.					X					X					X						X		
	La municipalidad toma medidas efectivas (auditorías, control interno) para reducir actos anti éticos en su gestión.					X					X					X						X		
Cultura de Gobierno	Fortalecer la relación Estado - ciudadano	Considera que las opiniones de los ciudadanos son tomadas en cuenta por las autoridades.					X					X					X					X		
		Percibe que la municipalidad es una institución comprometida con el bienestar de la comunidad.					X					X					X						X	
	Planes de acción	Considera que los gerentes deben realizar sus declaraciones juradas de bienes.					X					X					X					X		
		Considera que la municipalidad filtra información para evitar el nepotismo.					X					X					X						X	
Normas éticas para mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados	La organización socializa las ordenanzas municipales (resoluciones y otros dispositivos legales).					X					X					X						X		
	La municipalidad toma en cuenta su plan de desarrollo urbano para el crecimiento económico.					X					X					X						X		
Comunicación efectiva y accesible	Asistencia técnica con pertinencia intercultural	Los trabajadores de la municipalidad aplican los códigos de éticas en su accionar.					X					X					X					X		
		Los funcionarios hacen un adecuado uso de los recursos públicos.					X					X					X						X	
Consulta, Información y Participación en intervenciones.	Procesos de comunicación efectiva.	La institución cuenta personal capacitado para atender a personas de otras culturas.					X					X					X					X		
		La municipalidad fomenta la participación de las comunidades nativas para la toma de decisiones.					X					X					X						X	
	Sistema para gestión de reclamos	Los trabajadores de la municipalidad fomentan el respeto por las costumbres-tradiciones de las comunidades nativas o población vulnerable.					X					X					X					X		
		Los spots publicitarios por parte de la municipalidad son claros para la población.					X					X					X						X	
Asistencia técnica sobre procesos de consultas	La municipalidad utiliza canales de comunicación para informar a la población.					X					X					X						X		
	La municipalidad cuenta con un libro de reclamaciones físico o virtual.					X					X					X						X		
Implementación voluntariado como mecanismo de colaboración y participación	La organización da respuesta a los reclamos o quejas propuesta por los ciudadanos.					X					X					X						X		
	La organización promueve la participación de la población en los procesos de consulta ciudadana (audiencias públicas o mesas de diálogo).					X					X					X						X		
Firma	 Gladis Maribel Heredia Baca Dpto. de Gestión Municipal CIP 28133	El área de atención al usuario está preparada para absolver las dudas de los usuarios.					X					X				X					X			
		La municipalidad promueve la participación de los ciudadanos a través de diferentes programas (medio ambiente, talleres de cultura, deporte, educación y desarrollo social).					X					X					X						X	
		La institución concientiza a la población al recojo de residuos inservibles, para evitar los criaderos del zancudo.					X					X				X						X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gobierno Abierto			Máximo grado académico:	Doctor
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre la Variable 1			Cargo:	Consultora en ejecución de inversiones
Nombres y apellidos del experto:	Gladis Maribel Heredia Baca			Número telefónico	948871500
Documento de identidad:	01115825	Años de experiencia en el área:	18	Fecha	23/05/2024
Institución:	OTASS – EMAPA SM.				
Nacionalidad:	Peruana				
Firma	 Gladis Maribel Heredia Baca Dpto. de Gestión Municipal CIP 28133				


Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gobierno Abierto

Definición de la variable: El Estado es transparente y accesible a los ciudadanos, fomenta la participación ciudadana, la integridad pública y rinde cuentas de su desempeño. (Decreto Supremo N° 004-2013 PCM)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Principios	Transparencia	La municipalidad es transparente con la información que brinda.				X					X						X						X
	Rendición de cuentas	La entidad muestra los avances reales para las obras en ejecución en las reuniones de rendiciones de cuentas.				X					X						X						X
	Participación ciudadana	Ha participado en alguna actividad que promueve la municipalidad como (cultural, junta de vecinos, vacaciones útiles).				X						X					X						X
		La entidad facilita la participación activa de los ciudadanos en la planificación y toma de decisiones (Presupuesto participativo).				X						X					X						X
	Integridad	Considera que los funcionarios municipales actúan con honestidad en el ejercicio de sus funciones.				X						X					X						X
		La municipalidad toma medidas efectivas (auditorías, control interno) para reducir actos anti éticos en su gestión.				X					X						X						X
Cultura de Gobierno	Fortalecer la relación Estado - ciudadano	Considera que las opiniones de los ciudadanos son tomadas en cuenta por las autoridades.				X					X					X						X	
		Percibe que la municipalidad es una institución comprometida con el bienestar de la comunidad.				X						X					X						X
	Planes de acción	Considera que los gerentes deben realizar sus declaraciones juradas de bienes.				X						X					X						X
		Considera que la municipalidad filtra información para evitar el nepotismo.				X						X					X						X
		La organización socializa las ordenanzas municipales (resoluciones y otros dispositivos legales).				X						X					X						X
	Normas éticas para mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados	La municipalidad toma en cuenta su plan de desarrollo urbano para el crecimiento económico.				X					X						X						X
		Los trabajadores de la municipalidad aplican los códigos de ética en su accionar.				X						X					X						X
Los funcionarios hacen un adecuado uso de los recursos públicos.					X						X					X						X	
	La institución cuenta personal capacitado para atender a personas de otras culturas.				X						X					X						X	
Comunicación efectiva y accesible	Asistencia técnica con pertinencia intercultural	La municipalidad fomenta la participación de las comunidades nativas para la toma de decisiones.				X					X					X						X	
		Los trabajadores de la municipalidad fomentan el respeto por las costumbres-tradiciones de las comunidades nativas o población vulnerable.				X						X					X						X
	Procesos de comunicación efectiva.	Los spots publicitarios por parte de la municipalidad son claros para la población.				X					X					X							X
		La municipalidad utiliza canales de comunicación para informar a la población.				X						X					X						X
Consulta, Información y Participación en intervenciones.	Sistema para gestión de reclamos	La municipalidad cuenta con un libro de reclamaciones físico o virtual.				X					X					X						X	
		La organización da respuesta a los reclamos o quejas propuesta por los ciudadanos.				X						X					X						X
	Asistencia técnica sobre procesos de consultas	La organización promueve la participación de la población en los procesos de consulta ciudadana (audiencias públicas o mesas de diálogo).				X						X					X					X	
		El área de atención al usuario está preparada para absolver las dudas de los usuarios.				X						X					X						X
	Implementación voluntariado como mecanismo de colaboración y participación	La municipalidad promueve la participación de los ciudadanos a través de diferentes programas (medio ambiente, talleres de cultura, deporte, educación y desarrollo social).				X						X					X						X
	La institución concientiza a la población al recojo de residuos inservibles, para evitar los criaderos del zancudo.				X						X					X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gobierno Abierto				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre Gobierno Abierto				
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	992502739
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	03/06/2024


Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Gobierno Abierto

Definición de la variable: El Estado es transparente y accesible a los ciudadanos, fomenta la participación ciudadana, la integridad pública y rinde cuentas de su desempeño. (Decreto Supremo N° 004-2013 PCM)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Principios	Transparencia	La municipalidad es transparente con la información que brinda.					X						X						X					X	
	Rendición de cuentas	La entidad muestra los avances reales para las obras en ejecución en las reuniones de rendiciones de cuentas.					X					X						X						X	
	Participación ciudadana	Ha participado en alguna actividad que promueve la municipalidad como (cultural, junta de vecinos, vacaciones útiles).					X					X						X						X	
		La entidad facilita la participación activa de los ciudadanos en la planificación y toma de decisiones (Presupuesto participativo).					X					X						X						X	
Integridad	Considera que los funcionarios municipales actúan con honestidad en el ejercicio de sus funciones.					X					X						X						X		
	La municipalidad toma medidas efectivas (auditorias, control interno) para reducir actos anti éticos en su gestión.					X					X						X						X		
Cultura de Gobierno	Fortalecer la relación Estado - ciudadano	Considera que las opiniones de los ciudadanos son tomadas en cuenta por las autoridades.					X					X					X						X		
		Percibe que la municipalidad es una institución comprometida con el bienestar de la comunidad.					X					X						X						X	
	Planes de acción	Considera que los gerentes deben realizar sus declaraciones juradas de bienes.					X					X					X						X		
		Considera que la municipalidad filtra información para evitar el nepotismo.					X					X					X							X	
	Normas éticas para mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados	La organización socializa las ordenanzas municipales (resoluciones y otros dispositivos legales).					X					X					X							X	
		La municipalidad toma en cuenta su plan de desarrollo urbano para el crecimiento económico.					X					X					X							X	
Comunicación efectiva y accesible	Asistencia técnica con pertinencia intercultural	Los trabajadores de la municipalidad fomentan el respeto por las costumbres-tradiciones de las comunidades nativas o población vulnerable.					X					X					X						X		
		Los spots publicitarios por parte de la municipalidad son claros para la población.					X					X					X							X	
Consulta, Información y Participación en intervenciones.	Sistema para gestión de reclamos	La municipalidad cuenta con un libro de reclamaciones físico o virtual.					X					X					X						X		
		La organización da respuesta a los reclamos o quejas propuesta por los ciudadanos.					X					X					X							X	
	Asistencia técnica sobre procesos de consultas	La organización promueve la participación de la población en los procesos de consulta ciudadana (audiencias públicas o mesas de diálogo).					X					X					X						X		
		El área de atención al usuario está preparada para absolver las dudas de los usuarios.					X					X					X							X	
Implementación voluntariado como mecanismo de colaboración y participación	La municipalidad promueve la participación de los ciudadanos a través de diferentes programas (medio ambiente, talleres de cultura, deporte, educación y desarrollo social).					X					X					X							X		
	La institución concientiza a la población al recojo de residuos inservibles, para evitar los criaderos del zancudo.					X					X					X							X		

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gobierno Abierto				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre la Variable 1				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente Investigador Renacyt Posgrado
Nacionalidad:	Peruana		Número telefónico	941907628	
Firma			Fecha	28/05/2024	

Variable 02: Satisfacción del usuario.

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la variable: refiere a la medida en la que las necesidades, expectativas y deseos de un usuario específico son cumplidos o superados por un producto, servicio o experiencia. En el contexto de negocios y servicios, la satisfacción del usuario es fundamental para evaluar la calidad y eficacia de lo que se ofrece, ya que un usuario satisfecho tiende a ser más leal (Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Estrategia y Organización	Planeamiento estratégico y operativo	La municipalidad socializa su plan estratégico institucional para mejorar la calidad de vida de la población.					X																	X
	Estrategia de comunicación	La información que presenta en su portal web esta actualizada.					X						X					X						X
	Incentivos y reconocimientos al logro de resultados	La municipalidad promueve amnistías tributarias a los ciudadanos para el pago de sus arbitrios.					X						X					X						X
	Gestión de calidad	Considera que está satisfecha con los servicios que brinda la institución.					X						X					X						X
	Gestión de seguridad y salud	La municipalidad implementa medidas de seguridad para garantiza el bienestar de los usuarios que acuden a sus instalaciones o participan en sus actividades.					X						X					X						X
Conocimiento de la ciudadanía	Articulación intrainstitucional	Considera que las oficinas de la municipalidad trabajan articuladamente para garantizar una atención de calidad al usuario.					X					X					X						X	
	Identificación de necesidades y expectativas	La municipalidad identifica las necesidades de la población para mejorar la atención.					X					X					X						X	
Accesibilidad y Canales de Atención	Mecanismos de participación ciudadana	Los mecanismos de participación ciudadana implementados por la municipalidad (audiencias públicas, consejos consultivos, presupuesto participativo, entre otros) permiten una participación activa de los usuarios en la toma de decisiones.					X					X					X						X	
	Canal presencial	El personal de atención al público de la municipalidad (oficinas de atención, ventanillas de trámites, etc.) Brinda un servicio eficiente.					X					X					X						X	
Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento	Canal telefónico	Los canales telefónicos de la municipalidad facilitan					X					X					X						X	
	Canal virtual	Los canales virtuales (página web, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.) De la municipalidad contribuye en ahorro de tiempo al ciudadano.					X					X					X						X	
	Condiciones del espacio físico para la atención	Los espacios físicos destinados a la atención de los ciudadanos, cuentan con las condiciones adecuadas para su comodidad.					X					X					X						X	
	Señalización y mapa de riesgos	La municipalidad cuenta con una adecuada señalización en sus instalaciones.					X					X					X						X	
Proceso de atención a la ciudadanía	Equipamiento para la atención de la ciudadanía	La municipalidad cuenta con equipamiento adecuado para brindar una atención eficiente y de calidad al usuario.					X					X					X						X	
	Orientación a la ciudadanía	Ha recibido una orientación clara y precisa por parte del personal de la municipalidad para absolver dudas sobre sus trámites.					X					X					X						X	
	Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	La municipalidad cuenta con un proceso de atención al ciudadano claro, eficiente y estandarizado, que permite a los usuarios realizar trámites, solicitar servicios y presentar documentos de manera ágil y sin contratiempos.					X					X					X						X	
Transparencia y acceso a la información	Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultura	La municipalidad brinda un trato preferente, equitativo a usuarios con habilidades diferentes.					X					X					X						X	
	Transparencia de la información pública	La municipalidad brinda información sobre el portal de transparencia.					X					X					X						X	
Reclamos y sugerencias	Acceso a la información	Los usuarios acceden fácilmente a la información de su interés, recibiendo orientación y asistencia oportuna por parte del personal de atención al ciudadano.					X					X					X						X	
	Recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	Considera que el libro de reclamaciones físico o virtual se encuentra visible y disponible.					X					X					X						X	
	Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	Considera que el buzón de sugerencias físico o virtual se encuentra visible y disponible.					X					X					X						X	
Gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	Gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	Considera que la municipalidad responde de manera oportuna los reclamos y sugerencias de los usuarios.					X					X					X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Satisfacción del usuario				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre la Variable 2				
Nombres y apellidos del experto:	Magda Ushiñahua Ushiñahua				
Documento de identidad:	10595622	Años de experiencia en el área:	16	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Ministerio de Economía y Finanzas			Cargo:	Especialista en inversión Pública -EIP.
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	943920410
Firma				Fecha	23/05/2024
Firmado digitalmente por: USHINAHUA USHINAHUA Magda FIR 10595622 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 24/05/2024 07:17:46-0500					

Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Satisfacción del usuario


Definición de la variable: refiere a la medida en la que las necesidades, expectativas y deseos de un usuario específico son cumplidos o superados por un producto, servicio o experiencia. En el contexto de negocios y servicios, la satisfacción del usuario es fundamental para evaluar la calidad y eficacia de lo que se ofrece, ya que un usuario satisfecho tiende a ser más leal (Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Estrategia y Organización	Planeamiento estratégico y operativo	La municipalidad socializa su plan estratégico institucional para mejorar la calidad de vida de la población.				X					X							X						X
	Estrategia de comunicación	La información que presenta en su portal web está actualizada.				X				X								X						X
	Incentivos y reconocimientos al logro de resultados	La municipalidad promueve amnistías tributarias a los ciudadanos para el pago de sus arbitros.				X				X								X						X
	Gestión de calidad	Considera que está satisfecha con los servicios que brinda la institución.				X				X								X						X
	Gestión de seguridad y salud	La municipalidad implementa medidas de seguridad para garantizar el bienestar de los usuarios que acuden a sus instalaciones o participan en sus actividades.				X				X								X						X
	Articulación intrainstitucional	Considera que las oficinas de la municipalidad trabajan articuladamente para garantizar una atención de calidad al usuario.				X				X								X						X
Conocimiento de la ciudadanía	Identificación de necesidades y expectativas	La municipalidad identifica las necesidades de la población para mejorar la atención.				X				X							X						X	
	Mecanismos de participación ciudadana	Los mecanismos de participación ciudadana implementados por la municipalidad (audiencias públicas, consejos consultivos, presupuesto participativo, entre otros) permiten una participación activa de los usuarios en la toma de decisiones.				X				X							X						X	
Accesibilidad y Canales de Atención	Canal presencial	El personal de atención al público de la municipalidad (oficinas de atención, ventanillas de trámites, etc.) Brinda un servicio eficiente.				X				X							X						X	

Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento	Canal telefónico	Los canales telefónicos de la municipalidad facilitan al ciudadano resolver sus consultas.				X				X						X							X
	Canal virtual	Los canales virtuales (página web, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.) De la municipalidad contribuye en ahorro de tiempo al ciudadano.				X				X							X						X
Proceso de atención a la ciudadanía	Condiciones del espacio físico para la atención	Los espacios físicos destinados a la atención de los ciudadanos, cuentan con las condiciones adecuadas para su comodidad.				X				X						X							X
	Señalización y mapa de riesgos	La municipalidad cuenta con una adecuada señalización en sus instalaciones.				X				X						X							X
	Equipamiento para la atención de la ciudadanía	La municipalidad cuenta con equipamiento adecuado para brindar una atención eficiente y de calidad al usuario.				X				X						X							X
Transparencia y acceso a la información	Orientación a la ciudadanía	Ha recibido una orientación clara y precisa por parte del personal de la municipalidad para absolver dudas sobre sus trámites.				X				X						X							X
	Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	La municipalidad cuenta con un proceso de atención al ciudadano claro, eficiente y estandarizado, que permite a los usuarios realizar trámites, solicitar servicios y presentar documentos de manera ágil y sin contratiempos.				X				X						X							X
	Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultura	La municipalidad brinda un trato preferente, equitativo a usuarios con habilidades diferentes.				X				X						X							X
Reclamación y sugerencias	Recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	Considera que el libro de reclamaciones físico o virtual se encuentra visible y disponible.				X				X						X							X
	Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	Considera que el buzón de sugerencias físico o virtual se encuentra visible y disponible.				X				X						X							X
Accesibilidad y Canales de Atención	Gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	Considera que la municipalidad responde de manera oportuna los reclamos y sugerencias de los usuarios.				X				X						X							X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Satisfacción del usuario			
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre la Variable 2			
Nombres y apellidos del experto:	Gladis Maribel Heredia Baca			
Documento de identidad:	01115825	Años de experiencia en el área:	18	
Institución:	OTASS – EMAPA SM.		Máximo grado académico:	Doctor
Nacionalidad:	Peruana		Cargo:	Consultora en ejecución de inversiones
Firma	 <small>U.S. HUAC (P) No. 01115825 U.S. HUAC (P) No. 01115825 U.S. HUAC (P) No. 01115825</small>		Número telefónico:	948871500
			Fecha:	23/05/2024

Dimensiones	Indicadores	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Estrategia y Organización	Planeamiento estratégico y operativo	La municipalidad socializa su plan estratégico institucional para mejorar la calidad de vida de la población.				X						X					X									
	Estrategia de comunicación	La información que presenta en su portal web esta actualizada.																								
	Incentivos y reconocimientos al logro de resultados	La municipalidad promueve amnistías tributarias a los ciudadanos para el pago de sus arbitrios.			X				X				X				X				X					Revisar la normativa municipal, usted debe estar claro en el uso adecuado de los conceptos: incentivos, reconocimiento al logro y amnistía tributaria, en tal sentido mejorar redacción
	Gestión de calidad	Considera que está satisfecha con los servicios que brinda la institución.				X				X				X						X						
	Gestión de seguridad y salud	La municipalidad implementa medidas de seguridad para garantizar el bienestar de los usuarios que acuden a sus instalaciones o participan en sus actividades.				X				X				X						X						
	Articulación intrainstitucional	Considera que las oficinas de la municipalidad trabajan articuladamente para garantizar una atención de calidad al usuario.				X				X				X						X						
Conocimiento de la ciudadanía	Identificación de necesidades y expectativas	La municipalidad identifica las necesidades de la población para mejorar la atención.				X				X				X					X							
	Mecanismos de participación ciudadana	Los mecanismos de participación ciudadana implementados por la municipalidad (audiencias públicas, consejos consultivos, presupuesto				X				X				X					X							

Accesibilidad y Canales de Atención	Canal presencial	participativo, entre otros) permiten una participación activa de los usuarios en la toma de decisiones.			X			X			X			X				X							Mejorar redacción
	Canal telefónico	El personal de atención al público de la municipalidad (oficinas de atención, ventanillas de trámites, etc.) Brinda un servicio eficiente.			X			X			X			X				X							
	Canal virtual	Los canales telefónicos de la municipalidad facilitan al ciudadano resolver sus consultas.			X			X			X			X				X							
Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento	Condiciones del espacio físico para la atención	Los canales virtuales (página web, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.) De la municipalidad contribuye en ahorro de tiempo al ciudadano.			X			X			X			X				X							
	Señalización y mapa de riesgos	Los espacios físicos destinados a la atención de los ciudadanos, cuentan con las condiciones adecuadas para su comodidad.			X			X			X			X				X							
	Equipamiento para la atención de la ciudadanía	La municipalidad cuenta con una adecuada señalización en sus instalaciones.			X			X			X			X				X							
Proceso de atención a la ciudadanía	Orientación a la ciudadanía	La municipalidad cuenta con equipamiento adecuado para brindar una atención eficiente y de calidad al usuario.			X			X			X			X				X							
	Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	Ha recibido una orientación clara y precisa por parte del personal de la municipalidad para absolver dudas sobre sus trámites.			X			X			X			X				X							
	Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural	La municipalidad cuenta con un proceso de atención al ciudadano claro, eficiente y estandarizado, que permite a los usuarios realizar trámites, solicitar servicios y presentar documentos de manera ágil y sin contratiempos.			X			X			X			X				X							
Transparencia y acceso a la información	Transparencia de la información pública	La municipalidad brinda un trato preferente, equitativo a usuarios con habilidades diferentes.			X			X			X			X				X							
	Acceso a la información	La municipalidad brinda información sobre el portal de transparencia.			X			X			X			X				X							

Reclamos y sugerencias	parte del personal de atención al ciudadano																								
	Recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	Considera que el libro de reclamaciones físico o virtual se encuentra visible y disponible.			X			X			X			X				X							
	Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	Considera que el buzón de sugerencias físico o virtual se encuentra visible y disponible.			X			X			X			X				X							
Gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	Considera que la municipalidad responde de manera oportuna los reclamos y sugerencias de los usuarios.			X			X			X			X				X								

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir satisfacción del usuario				
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de satisfacción del usuario				
Nombres y apellidos del experto:	Ivo Martín Encomenderos Bancallán				
Documento de identidad:	17623582	Años de experiencia en el área:	17	Máximo grado académico:	Economista y Magister en docencia universitaria
Institución:	Universidad César Vallejo filial Tarapoto			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruana	Número telefónico:	948931683		
Firma				Fecha:	26/05/2024


Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la variable: refiere a la medida en la que las necesidades, expectativas y deseos de un usuario específico son cumplidos o superados por un producto, servicio o experiencia. En el contexto de negocios y servicios, la satisfacción del usuario es fundamental para evaluar la calidad y eficacia de lo que se ofrece, ya que un usuario satisfecho tiende a ser más leal (Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Estrategia y Organización	Planeamiento estratégico y operativo	La municipalidad socializa su plan estratégico institucional para mejorar la calidad de vida de la población.				X				X				X						X			
	Estrategia de comunicación	La información que presenta en su portal web esta actualizada.				X				X				X						X			
	Incentivos y reconocimientos al logro de resultados	La municipalidad promueve amnistías tributarias a los ciudadanos para el pago de sus arbitrios.				X				X				X						X			
	Gestión de calidad	Considera que está satisfecha con los servicios que brinda la institución.				X				X				X						X			
	Gestión de seguridad y salud	La municipalidad implementa medidas de seguridad para garantizar el bienestar de los usuarios que acuden a sus instalaciones o participan en sus actividades.				X				X				X						X			
	Articulación intrasistémica	Considera que las oficinas de la municipalidad trabajan articuladamente para garantizar una atención de calidad al usuario.				X				X				X						X			
Conocimiento de la ciudadanía	Identificación de necesidades y expectativas	La municipalidad identifica las necesidades de la población para mejorar la atención.				X				X				X					X				
	Mecanismos de participación ciudadana	Los mecanismos de participación ciudadana implementados por la municipalidad (audiencias públicas, consejos consultivos, presupuesto participativo, entre otros) permiten una participación activa de los usuarios en la toma de decisiones.				X				X				X					X				
Accesibilidad y Canales de Atención	Canal presencial	El personal de atención al público de la municipalidad (oficinas de atención, ventanillas de trámites, etc.) Brinda un servicio eficiente.				X				X				X					X				
	Canal telefónico	Los canales telefónicos de la municipalidad facilitan al ciudadano resolver sus consultas.				X				X				X					X				
	Canal virtual	Los canales virtuales (página web, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.) De la municipalidad contribuye en ahorro de tiempo al ciudadano.				X				X				X					X				
Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento	Condiciones del espacio físico para la atención	Los espacios físicos destinados a la atención de los ciudadanos, cuentan con las condiciones adecuadas para su comodidad.				X				X				X					X				
	Señalización y mapa de riesgos	La municipalidad cuenta con una adecuada señalización en sus instalaciones.				X				X				X					X				
	Equipamiento para la atención de la ciudadanía	La municipalidad cuenta con equipamiento adecuado para brindar una atención eficiente al usuario.				X				X				X					X				
Proceso de atención a la ciudadanía	Orientación a la ciudadanía	Ha recibido una orientación clara o precisa por parte del personal de la municipalidad para absolver dudas sobre sus trámites.				X				X				X					X				
	Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	La municipalidad cuenta con un proceso de atención al ciudadano estandarizado, que permite a los usuarios realizar trámites, presentar documentos sin contratiempos.				X				X				X					X				
	Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural	La municipalidad brinda un trato preferente, equitativo a usuarios con habilidades diferentes.				X				X				X					X				
Transparencia y acceso a la información	Transparencia de la información pública	La municipalidad brinda información sobre el portal de transparencia.				X				X				X					X				
	Acceso a la información	Los usuarios acceden fácilmente a la información de su interés, recibiendo asistencia oportuna por parte del personal de atención al ciudadano.				X				X				X					X				
Reclamos y sugerencias	Recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	Considera que el libro de reclamaciones físico o virtual se encuentra visible o disponible.				X				X				X					X				
	Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	Considera que el buzón de sugerencias físico o virtual se encuentra visible o disponible.				X				X				X					X				
	Gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	Considera que la municipalidad responde de manera oportuna los reclamos o sugerencias de los usuarios.				X				X				X					X				

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Satisfacción del usuario				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre Satisfacción del usuario				
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	992502739
Firma	 D ^r . Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	03/06/2024


Matriz de validación del cuestionario o guía de entrevista de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la variable: refiere a la medida en la que las necesidades, expectativas y deseos de un usuario específico son cumplidos o superados por un producto, servicio o experiencia. En el contexto de negocios y servicios, la satisfacción del usuario es fundamental para evaluar la calidad y eficacia de lo que se ofrece, ya que un usuario satisfecho tiende a ser más leal (Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Estrategia y Organización	Planeamiento estratégico y operativo	La municipalidad socializa su plan estratégico institucional para mejorar la calidad de vida de la población.						X						X						X					X
	Estrategia de comunicación	La información que presenta en su portal web esta actualizada.						X					X						X						X
	Incentivos y reconocimientos al logro de resultados	La municipalidad promueve amnistías tributarias a los ciudadanos para el pago de sus arbitrios.						X					X						X						X
	Gestión de calidad	Considera que está satisfecha con los servicios que brinda la institución.						X					X						X						X
	Gestión de seguridad y salud	La municipalidad implementa medidas de seguridad para garantizar el bienestar de los usuarios que acuden a sus instalaciones o participan en sus actividades.						X					X						X						X
	Articulación intrainstitucional	Considera que las oficinas de la municipalidad trabajan articuladamente para garantizar una atención de calidad al usuario.						X					X						X						X
Conocimiento de la ciudadanía	Identificación de necesidades y expectativas	La municipalidad identifica las necesidades de la población para mejorar la atención.						X					X					X							X
	Mecanismos de participación ciudadana	Los mecanismos de participación ciudadana implementados por la municipalidad (audiencias públicas, consejos consultivos, presupuesto participativo, entre otros) permiten una participación activa de los usuarios en la toma de decisiones.						X					X					X							X
Accesibilidad y Canales de Atención	Canal presencial	El personal de atención al público de la municipalidad (oficinas de atención, ventanillas de trámites, etc.) Brinda un servicio eficiente.						X					X					X							X
	Canal telefónico	Los canales telefónicos de la municipalidad facilitan al ciudadano resolver sus consultas.						X					X					X							X
	Canal virtual	Los canales virtuales (página web, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.) De la municipalidad contribuye en ahorro de tiempo al ciudadano.						X					X					X							X
Infraestructura, Mobiliario y Equipamiento	Condiciones del espacio físico para la atención	Los espacios físicos destinados a la atención de los ciudadanos, cuentan con las condiciones adecuadas para su comodidad.						X					X					X							X
	Señalización y mapa de riesgos	La municipalidad cuenta con una adecuada señalización en sus instalaciones.						X					X					X							X
	Equipamiento para la atención de la ciudadanía	La municipalidad cuenta con equipamiento adecuado para brindar una atención eficiente al usuario.						X					X					X							X
Proceso de atención a la ciudadanía	Orientación a la ciudadanía	Ha recibido una orientación clara o precisa por parte del personal de la municipalidad para absolver dudas sobre sus trámites.						X					X					X							X
	Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	La municipalidad cuenta con un proceso de atención al ciudadano estandarizado, que permite a los usuarios realizar trámites, presentar documentos sin contratiempos.						X					X					X							X
	Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural	La municipalidad brinda un trato preferente, equitativo a usuarios con habilidades diferentes.						X					X					X							X
Transparencia y acceso a la información	Transparencia de la información pública	La municipalidad brinda información sobre el portal de transparencia.						X					X					X							X
	Acceso a la información	Los usuarios acceden fácilmente a la información de su interés, recibiendo asistencia oportuna por parte del personal de atención al ciudadano.						X					X					X							X
Reclamos y sugerencias	Recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	Considera que el libro de reclamaciones físico o virtual se encuentra visible o disponible.						X					X					X							X
	Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	Considera que el buzón de sugerencias físico o virtual se encuentra visible o disponible.						X					X					X							X
	Gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	Considera que la municipalidad responde de manera oportuna los reclamos o sugerencias de los usuarios.						X					X					X							X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Satisfacción del usuario				
Objetivo del instrumento:	Recoger información sobre la Variable 2				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente investigador Renacyt posgrado
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	941907628
Firma				Fecha	28/05/2024

Anexo 6

Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gobierno abierto y satisfacción del usuario en una municipalidad de la región San Martín – 2024.

Investigador (a): Cristhian Alfonso Cabanillas Pua

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno abierto y satisfacción del usuario en una municipalidad de la región San Martín – 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre gobierno abierto y satisfacción del usuario en una municipalidad de la Región San Martín – 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Analizar como la puesta en funcionamiento de las políticas que promueven la franqueza, la implicación de la comunidad y la cooperación en el gobierno municipal influye en la estimación por parte de los ciudadanos de los servicios municipales.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: " Gobierno abierto y satisfacción del usuario en una municipalidad de la región San Martín – 2024."

2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán **anónimas**.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

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

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Cristhian Alfonso Cabanillas Pua, email: ccabanillas@gmail.com y docente asesor Dra. Rosa Mabel Contreras Julián email: rcontrerasj@ucv.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: BELINA HERNANDEZ SUAREZ.

Firma: [Firma manuscrita]

Fecha y hora: 11/06/2024

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

*Obligatorio a partir de 18 años

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

Anexo 7

Tamaño de muestra

TAMAÑO DE MUESTRA

Para estimar el tamaño de la muestra o número de encuestas por realizar, ingrese el margen de error permitido/deseado para la investigación y el tamaño de la población (si no conoce el tamaño de la población o es mayor a 100,000 unidades, se recomienda dejar el casillero en blanco). El cálculo se realizará asumiendo un nivel de confianza de 95% y una probabilidad de éxito-fracaso (p y q) de 50% para ambos casos.

Margen de error permitido (e) %:
<input type="text" value="5"/>
Probabilidad de éxito/fracaso (p/q) %:
<input type="text" value="50"/>
Población total (N):
<input type="text" value="50073"/>
Nivel de confianza:
<input type="text" value="95%"/>
<input type="button" value="LIMPIAR"/> <input type="button" value="CALCULAR"/>

Resultado:
<input type="text" value="381"/>

Anexo 9

Alfa de Cronbach

Variable 1: Gobierno Abierto

Ejemplo: ALFA DE CRONBACH

N° Encuestas Piloto	Preguntas																									Total
	P1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	Sum fila (t)
1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	2	3	2	2	2	3	42
2	3	2	1	1	2	2	2	2	5	1	2	3	1	1	2	2	4	1	3	3	3	2	1	3	3	55
3	3	3	1	3	2	3	2	2	5	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	4	4	2	3	3	4	70
4	3	3	2	3	2	3	2	4	5	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	5	4	4	4	5	86
5	4	4	1	3	1	1	2	2	5	1	3	2	2	2	2	5	3	3	2	3	5	2	3	3	4	68
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	85
7	3	2	3	1	1	3	2	2	5	5	3	1	2	1	2	4	3	2	4	2	3	2	2	3	3	64
8	3	2	2	2	2	1	1	2	5	1	1	2	1	2	2	3	4	2	2	2	5	1	1	2	2	53
9	3	3	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	1	3	3	5	77
10	3	2	3	1	1	2	3	3	5	3	3	2	1	1	3	5	1	2	1	3	3	3	2	3	2	61
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
12	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	3	3	63
13	2	3	3	2	2	2	3	2	5	1	3	3	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	58
14	2	2	2	1	2	1	1	2	5	5	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	50
15	3	3	2	3	2	3	2	3	5	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	65
16	1	1	3	1	1	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	50
17	3	3	1	2	1	2	2	2	5	4	3	2	2	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	71
18	5	4	1	2	3	3	1	4	5	1	2	1	3	3	1	4	2	1	2	5	5	4	2	2	4	70
19	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
20	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	2	3	2	2	2	3	42

50	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	3	3	63
51	2	3	3	2	2	2	3	2	5	1	3	3	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	58
52	2	2	2	1	2	1	1	2	5	5	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	50
53	3	3	2	3	2	3	2	3	5	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	65
54	1	1	3	1	1	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	50
55	3	3	1	2	1	2	2	2	5	4	3	2	2	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	71
56	5	4	1	2	3	3	1	4	5	1	2	1	3	3	1	4	2	1	2	5	5	4	2	2	4	70
57	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
58	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	2	3	2	2	2	3	42	
59	3	2	1	1	2	2	2	2	5	1	2	3	1	1	2	2	4	1	3	3	3	2	1	3	3	55
60	3	3	1	3	2	3	2	2	5	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	4	4	2	3	3	4	70
61	3	3	2	3	2	3	2	4	5	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	5	4	4	4	5	86
62	4	4	1	3	1	1	2	2	5	1	3	2	2	2	2	5	3	3	2	3	5	2	3	3	4	68
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	85
64	3	2	3	1	1	3	2	2	5	5	3	1	2	1	2	4	3	2	4	2	3	2	2	3	3	64
65	3	2	2	2	2	1	1	2	5	1	1	2	1	2	2	3	4	2	2	2	5	1	1	2	2	53
66	3	3	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	1	3	3	5	77
67	3	2	3	1	1	2	3	3	5	3	3	2	1	1	3	5	1	2	1	3	3	3	2	3	2	61
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
69	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	3	3	63
70	2	3	3	2	2	2	3	2	5	1	3	3	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	58
71	2	2	2	1	2	1	1	2	5	5	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	50
72	3	3	2	3	2	3	2	3	5	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	65
73	1	1	3	1	1	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	50
74	3	3	1	2	1	2	2	2	5	4	3	2	2	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	71
75	5	4	1	2	3	3	1	4	5	1	2	1	3	3	1	4	2	1	2	5	5	4	2	2	4	70
76	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
77	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	2	3	2	2	2	3	42	
78	3	2	1	1	2	2	2	2	5	1	2	3	1	1	2	2	4	1	3	3	3	2	1	3	3	55

79	3	3	1	3	2	3	2	2	5	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	4	4	2	3	3	4	70
80	3	3	2	3	2	3	2	4	5	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	5	4	4	4	5	86
81	4	4	1	3	1	1	2	2	5	1	3	2	2	2	2	5	3	3	2	3	5	2	3	3	4	68
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	85
83	3	2	3	1	1	3	2	2	5	5	3	1	2	1	2	4	3	2	4	2	3	2	2	3	3	64
84	3	2	2	2	2	1	1	2	5	1	1	2	1	2	2	3	4	2	2	2	5	1	1	2	2	53
85	3	3	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	1	3	3	5	77
86	3	2	3	1	1	2	3	3	5	3	3	2	1	1	3	5	1	2	1	3	3	3	2	3	2	61
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
88	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	3	3	63
89	2	3	3	2	2	2	3	2	5	1	3	3	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	58
90	2	2	2	1	2	1	1	2	5	5	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	50
91	3	3	2	3	2	3	2	3	5	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	65
92	1	1	3	1	1	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	50
93	3	3	1	2	1	2	2	2	5	4	3	2	2	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	71
94	5	4	1	2	3	3	1	4	5	1	2	1	3	3	1	4	2	1	2	5	5	4	2	2	4	70
95	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
96	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	2	3	2	2	2	3	42	
97	3	2	1	1	2	2	2	2	5	1	2	3	1	1	2	2	4	1	3	3	3	2	1	3	3	55
98	3	3	1	3	2	3	2	2	5	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	4	4	2	3	3	4	70
99	3	3	2	3	2	3	2	4	5	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	4	5	4	4	4	5	86
100	4	4	1	3	1	1	2	2	5	1	3	2	2	2	2	5	3	3	2	3	5	2	3	3	4	68
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	85
102	3	2	3	1	1	3	2	2	5	5	3	1	2	1	2	4	3	2	4	2	3	2	2	3	3	64
103	3	2	2	2	2	1	1	2	5	1	1	2	1	2	2	3	4	2	2	2	5	1	1	2	2	53
104	3	3	4	2	3	2	3	4	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	1	3	3	5	77
105	3	2	3	1	1	2	3	3	5	3	3	2	1	1	3	5	1	2	1	3	3	3	2	3	2	61
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
107	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	3	3	63

108	2	3	3	2	2	2	3	2	5	1	3	3	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	58
109	2	2	2	1	2	1	1	2	5	5	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	50
110	3	3	2	3	2	3	2	3	5	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	65
111	1	1	3	1	1	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	50
112	3	3	1	2	1	2	2	2	5	4	3	2	2	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	71
113	5	4	1	2	3	3	1	4	5	1	2	1	3	3	1	4	2	1	2	5	5	4	2	2	4	70
114	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
PROMEDIO columna (i)	2.79	2.58	2.00	2.00	1.85	2.10	2.05	2.47	4.32	2.58	2.63	2.10	2.00	2.10	2.20	3.20	2.30	2.30	2.30	2.30	3.30	2.30	2.30	2.30	3.30	Varianza Total
DESV EST columna Si	1.01	0.75	0.09	0.08	0.77	0.77	0.78	0.82	1.23	1.38	0.88	0.87	0.78	0.86	0.87	1.13	1.04	0.99	0.99	0.99	1.00	0.88	0.88	0.69	0.97	Columnas
VARIANZA por ítem	1.02	0.56	0.09	0.06	0.56	0.56	0.58	1.49	1.48	0.66	0.67	0.65	0.67	0.74	0.75	1.28	1.08	0.99	0.98	0.99	1.08	0.64	0.78	0.64	0.94	Varianza total de ítems St ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si²	21.12																								143.90	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Numero de Ítems : 25

Reemplazando:

$\alpha =$ 1.042 0.85

$\alpha =$ 0.89

Variable 2: Satisfacción del usuario

Ejemplo: ALFA DE CRONBACH

N° Encuestas Piloto	Preguntas																					Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Sum fila (t)
1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	46
2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	42
3	2	3	4	3	2	2	2	7	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	59
4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	80
5	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	62
6	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	5	2	4	3	3	3	73
7	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	51
8	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	44
9	3	2	4	3	4	4	4	1	3	1	1	4	4	3	3	3	4	1	3	1	3	1	60
10	1	1	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	57
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	65
12	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	60
13	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	52
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
15	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	57

16	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	50
17	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	67
18	1	5	5	3	3	3	1	1	4	1	1	4	3	2	5	4	4	1	4	2	2	60
19	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	34
20	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	46
21	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	42
22	2	3	4	3	2	2	2	7	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	59
23	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	80
24	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	62
25	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	5	2	4	3	3	73
26	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	51
27	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	44
28	3	2	4	3	4	4	4	1	3	1	1	4	4	3	3	3	4	1	3	1	3	60
29	1	1	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	57
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	65
31	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	60
32	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	52
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	46
34	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	57
35	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	50
36	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	67
37	1	5	5	3	3	3	1	1	4	1	1	4	3	2	5	4	4	1	4	2	2	60
38	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	34
39	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	46
40	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	42
41	2	3	4	3	2	2	2	7	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	59
42	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	80
43	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	62
44	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	5	2	4	3	3	73

45	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	51
46	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	44
47	3	2	4	3	4	4	4	1	3	1	1	4	4	3	3	3	4	1	3	1	3	1	60
48	1	1	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	57
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	65
50	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	60
51	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	52
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
53	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	57
54	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	50
55	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	67
56	1	5	5	3	3	3	1	1	4	1	1	4	3	2	5	4	4	1	4	2	2	1	60
57	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	34
58	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	46
59	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	42
60	2	3	4	3	2	2	2	7	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	59
61	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	80
62	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	62
63	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	5	2	4	3	3	3	73
64	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	51
65	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	44
66	3	2	4	3	4	4	4	1	3	1	1	4	4	3	3	3	4	1	3	1	3	1	60
67	1	1	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	57
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	65
69	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	60
70	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	52
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
72	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	57
73	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	50

74	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	67
75	1	5	5	3	3	3	1	1	4	1	1	4	3	2	5	4	4	1	4	2	2	1	60
76	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	34
77	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	46
78	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	42
79	2	3	4	3	2	2	2	7	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	59
80	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	80
81	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	62
82	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	5	2	4	3	3	3	73
83	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	51
84	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	44
85	3	2	4	3	4	4	4	1	3	1	1	4	4	3	3	3	4	1	3	1	3	1	60
86	1	1	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	57
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	3	65
88	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	60
89	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	52
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
91	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	57
92	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	50
93	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	67
94	1	5	5	3	3	3	1	1	4	1	1	4	3	2	5	4	4	1	4	2	2	1	60
95	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	34
96	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	46
97	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	42
98	2	3	4	3	2	2	2	7	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	59
99	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	80
100	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	62
101	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	5	2	4	3	3	3	73
102	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	51

103	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	44
104	3	2	4	3	4	4	4	1	3	1	1	4	4	3	3	3	4	1	3	1	3	60
105	1	1	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	57
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	65
107	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	60
108	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	52
109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	46
110	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	57
111	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	50
112	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	67
113	1	5	5	3	3	3	1	1	4	1	1	4	3	2	5	4	4	1	4	2	2	60
114	2	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	34
PROMEDIO columna (i)	2.21	2.68	3.05	2.53	2.63	2.53	2.58	2.42	2.63	2.00	2.42	2.53	2.63	2.58	2.74	2.89	2.84	2.26	2.68	2.47	2.53	Varianza Total
DESV EST columna Si	0.62	1.18	0.83	0.60	0.58	0.94	0.75	1.39	0.88	0.92	0.99	0.94	0.88	0.59	0.85	0.92	0.88	0.97	0.66	0.88	0.82	Columnas
VARIANZA por ítem	0.38	1.39	0.69	0.36	0.34	0.89	0.56	1.95	0.77	0.85	0.99	0.89	0.77	0.35	0.73	0.84	0.77	0.94	0.43	0.78	0.68	Varianza total de ítems St ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si ²	17.24																				120.16	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Numero de Ítems : 22
Reemplazando:

$\alpha =$ 1.0476 0.8565
 $\alpha =$ 0.90

Anexo 9
V de Ayken

Variable 1: Gobierno Abierto

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
	P5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
	P11	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
	P12	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P13	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
D3	P14	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
	P15	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P17	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P18	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
D4	P19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P22	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
	P23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Variable 2: Satisfacción del usuario

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
D3	P9	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
D4	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D5	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D6	P18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D7	P20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P22	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5

